

Residenza di Tina

FIRMA PER PRESA VISIONE _____ DATA



La Carta dei Servizi

REVISIONE DICEMBRE 2023

Sede operativa: Via Vittorio Emanuele II, 2 – Tina di Vestigné (TO)

Tel. 0125/77355 – 0125/77482 – fax 0125/77444

E-mail: segreteriaarsa@gruppokinetika.com

Sede legale: via E.Cialdini, 19 10138 Torino

LA SOCIETA' DI GESTIONE

La Società Kinetika Srl ha sede operativa in Via Vittorio Emanuele II n°2- 10030 Tina fraz. Vestigne', telefono 0125/77355-482-462 – fax 0125/77444, segreteriarsa@gruppokinetika.com con Partita Iva e Codice Fiscale n. 05305460965, da tempo opera nel settore sanitario e socio sanitario e gestisce la Residenza di Tina secondo precisi criteri ispiratori contenuti nel decreto Presidenza del Consiglio dei Ministri del 21/12/1995 e s.m.i..

MISSIONE

Nell'organizzazione e nella gestione della Residenza di Tina, Kinetika srl si ispira ai principi fondamentali richiamati dalla direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, principi che sono il fondamento della nostra Carta Costituzionale ed alla base della sua Mission aziendale:

Principio dell'eguaglianza e del rispetto

Dall'Art.3 della Costituzione Italiana, discende immediatamente la necessità di un trattamento differenziato, teso a ripristinare - a partire dalla peculiarità della condizione dell'individuo che versa in condizioni di difficoltà - la sua eguaglianza di fatto con gli altri cittadini.

Principio di imparzialità e obiettività

Ogni persona che presta servizio all'interno della Struttura deve operare con imparzialità ed obiettività al fine di garantire un'adeguata assistenza.

Il servizio di assistenza è garantito 24 ore su 24 per assicurarne la continuità.

Per ogni Ospite è previsto un piano di assistenza individualizzato con precisi momenti di verifica proprio per garantire la continuità delle prestazioni sanitarie e sociali.

Ogni intervento viene preventivamente accertato ed i periodici momenti di verifica possono portare ad una sospensione dell'intervento (nel caso l'obiettivo venga raggiunto), ad un ulteriore prolungamento, o alla definizione di una nuova e più adeguata strategia.

Diritto di scelta

Ogni persona, qualunque sia il grado di inabilità o malattia, ha diritto a veder riconosciuta o promossa la propria autonomia.

Attraverso il concetto di “spazio di autodeterminazione e di autodecisione” si costruisce la fondamentale relazione tra la persona in condizione di bisogno e i servizi erogati. Per ogni individuo infatti, si lavora assecondando, coerentemente con l'impianto organizzativo della Residenza, la sua volontà nelle scelte di vita quotidiana.

Per coloro i quali, invece, presentano patologie tali da aver lese le funzioni cognitive, si favorisce la comunicazione non-verbale capace di creare una concreta relazione tra la persona in condizione di bisogno e colui che la assiste.

Le diverse figure professionali hanno pertanto il compito di favorire e stimolare le scelte e la partecipazione attiva degli Ospiti, al fine di garantire quanto più possibile la loro attività quotidiana.

Principio di Partecipazione

L’Ospite è il protagonista del nostro servizio ed è a lui che dobbiamo offrire gli strumenti atti a favorire una partecipazione attiva all’interno della vita nella Struttura.

Una Partecipazione che vede coinvolti anche i familiari rendendoli soggetti attivi - attraverso l’informazione sugli obiettivi e finalità della Struttura - nel consolidamento di un efficace feed-back tra Struttura e familiari.

E’ inoltre sempre garantito il rispetto della privacy nelle relazioni tra operatori e professionisti da un lato e Ospiti dall’altro.

Politica della Qualità

La Residenza di Tina opera ed agisce secondo la certificazione di Qualità ISO 9001-2015 e UNI 10881-2013, in ragione della quale si persegue il costante miglioramento dei processi relativi al complesso delle attività svolte al suo interno.

Fanno parte degli obiettivi da raggiungere:

- La progressiva riduzione del turn-over del personale, col fine implicito di stabilizzare il rapporto assistente-ospite;
- Il miglioramento della formazione teorico-pratica del personale.

REGIMI E AUTORIZZAZIONI AL FUNZIONAMENTO

La Kinetika srl gestisce la “Residenza di Tina” in ottemperanza alle normative vigenti riconducibili essenzialmente alla DGR 45 – 4248 del 30 luglio 2012 ed alla DGR 85 – 6287 del 2 agosto 2013, relativa alle persone anziane parzialmente o totalmente non autosufficienti grazie alla quale viene definito un modello generale per le RSA articolato in diverse fasce di intensità assistenziale:

1. Bassa intensità
2. Medio Bassa intensità
3. Media intensità
4. Medio alta intensità
5. Alta intensità
6. Alta intensità livello incrementato

Inoltre la Residenza di Tina è dotata di un reparto denominato RAF Disabili operante secondo le normative vigenti contenute nella DGR 230/97 grazie alla quale viene definito un modello generale. Il sunnominato reparto è in grado di ospitare persone affette da deficit di carattere motorio e cognitivo.

La Residenza di Tina può accogliere Ospiti in regime di convenzione (comprese le dimissioni protette) nonché a titolo privato.

- La Residenza è stata accreditata in regime definitivo con deliberazione del Direttore Generale della ASL TO4 n. 2540 del 17/12/2009 ai sensi della D.G.R. n° 25-12129 del 14/09/2009 ed opera anche grazie alle autorizzazioni n° 696 e 697 del 02/08/2006 e 1120 del 20/12/2006 rilasciate sempre dalla ASL TO4 (ex A.S.L. 9).
- La Residenza di Tina, con nota dell’ASL TO 4 del 30/06/2010 rif. Prot. 77928, ha ottenuto l’autorizzazione provvisoria per l’utilizzo di 10 posti letto in alta

assistenza da allocare nel reparto Ala Ovest primo piano in sostituzione di 10 posti letto normalmente adibiti all'accoglienza di posti di media intensità. La medesima autorizzazione consente di allocare 10 posti letto di media intensità nell'ALA EST piano terra, dove in ragione della precedente autorizzazione si accoglievano posti definiti R.A. (Residenza Assistenziale).

LA STRUTTURA

La Residenza di Tina si raggiunge in auto percorrendo l'Autostrada Torino-Milano, raccordo per Torino-Aosta,(Ivrea-Santhià), fino all'uscita per Albiano di Ivrea e poi attraversando la SP78; con i mezzi pubblici, in prossimità della Stazione Ferroviaria di Ivrea, parte un bus diretto a Vestignè che percorre la SP78 fino alla fermata contigua alla Residenza.



Lo Stabile è inserito in un edificio storico risalente al XV-XVIII secolo, interamente ristrutturato per lo specifico scopo nel 1994. E' infatti privo di barriere architettoniche interne ed esterne e corredato di tutti i servizi tipici di una residenza alberghiera-sanitaria-assistenziale.

La Struttura è dotata di 8 camere singole e 40 doppie, in ognuna delle quali è annesso un servizio igienico, per un totale di 88 posti letto. Le camere sono collocate su due ali sviluppate su pianoterra e primo piano da una parte e con un piano aggiuntivo nella zona definita ala Ovest, raggiungibili da un numero sufficiente di scale e di ascensori-montalettighe. Le stanze inoltre, in ragione della tipologia degli Ospiti che vi soggiornano, sono raggruppate in Nuclei, in ognuno dei quali vengono alloggiate circa 20 persone.

All'interno della struttura vi è un ampio giardino facilmente accessibile dagli Ospiti e dai familiari, nel quale si trovano diversi alberi le cui folte chiome regalano una gradevole ombra nelle giornate soleggiate.

Le stanze del piano terra a disposizione degli Ospiti sono tutte rivolte ad ovest, e permettono un passaggio diretto al giardino.

IL PERSONALE OPERANTE NELLA STRUTTURA

Direttore di Struttura: Dott. Angelo Vazzana
Responsabile Area Operativa: Sig.ra Nicolina Sapere
Direttore Sanitario: Dott. Lizioli Alessandro
Coordinatore delle attività sanitarie: Sig.ra Maurizia Gambini
Coordinatore delle attività educative: Dott.ssa Daghetto Silvia
Fisioterapisti: Dott. Stefano Senatore, Dott.ssa Stefania Ciani,
Coordinatori OSS: Sig.ra Bellotti Mariana
L'organico è inoltre composto da:
Infermieri
Fisioterapisti
Educatori
Consulenti di attività
Operatori socio-sanitari
Cuochi e personale addetto ai servizi di ristorazione
Tecnici della manutenzione
Personale ausiliario addetto all'igiene ambientale
Personale ausiliario addetto alla lavanderia
Personale di segreteria

I SERVIZI EROGATI

Modelli assistenziali

L'assistenza agli anziani, è coerentemente basata sul denominato **PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALE (P.A.I.)**, mentre nell'assistenza agli individui affetti da disabilità, ci si attiene al **PIANO INDIVIDUALIZZATO (P.I.)**. Entrambi i piani vengono redatti da un'équipe cui appartengono le diverse professionalità, le quali partecipano direttamente al processo di cura ed alle specifiche attività rivolte all'Ospite.

Il P.A.I. ed il P. I. quindi, riassumono (ciascuno nel proprio settore specifico), in un unico progetto la molteplicità degli interventi rivolti all'Ospite, unendo in modo organico le componenti sanitarie (terapie farmacologiche, trattamenti fisioterapici, l'alimentazione) e quelle socio- assistenziali (le attività di animazione, le normali esigenze nell'esecuzione degli atti quotidiani).

Con tali piani infine, si programma e si misura lo stato di salute della persona; di conseguenza sono soggetti a revisioni periodiche, col fine di rimodulare l'assistenza in ragione degli eventuali cambiamenti che si presentano nell'Ospite.

Assistenza medica

E' garantita grazie all'apporto alternato di diversi medici di base che intervengono in funzione delle necessità degli ospiti in stretta collaborazione con il personale clinico interno in forze alla struttura. Inoltre a tutela della correttezza dei processi, insiste la presenza di un Direttore Sanitario a cui fanno capo le incombenze di supervisione e controllo degli aspetti igienico sanitari.

Durante il fine settimana, in caso di necessità, si ricorre al medico di guardia. Sebbene non sia prevista in sede la medicina specialistica, la Residenza di Tina garantisce la prenotazione e l'organizzazione per il trasporto degli Ospiti, per l'effettuazione delle visite al di fuori della Struttura. Nel rispetto dei minutaggi previsti dalla D.G.R. 230/97, esiste una figura di medico specialista che si occupa del nucleo RAF Disabili.

Assistenza infermieristica

Gli infermieri, presenti in Struttura tutti i giorni in fascia oraria 6:00 – 22:00, garantiscono in presenza, in collaborazione con gli operatori socio sanitari e con il medico, la valutazione dei bisogni assistenziali e l'erogazione di tutte le prestazioni infermieristiche necessarie (somministrazione dei farmaci, terapia iniettiva, endovenosa, medicazioni complesse, rilevazione dei parametri vitali, gestione di cateteri venosi centrali, gestione di tracheotomie, ventilazioni invasive, esecuzione di prelievi ematici, etc.).

Nella fascia oraria 22:00 – 6:00 è garantita la reperibilità infermieristica unitamente alla reperibilità della Direzione sanitaria per la gestione delle emergenze sanitarie.

Assistenza fisioterapica

I terapeuti della riabilitazione, presenti cinque giorni alla settimana, forniscono prestazioni indirizzate al recupero dell'autonomia fisica e psichica e quando questo non è più possibile, contribuiscono al mantenimento delle funzioni residue.

Assistenza tutelare alla persona

E' compito degli operatori sociosanitari, presenti 24 ore al giorno, assicurare l'aiuto necessario per compiere gli atti quotidiani dell'igiene e della cura della persona, degli spostamenti degli Ospiti all'interno della Struttura e, se necessario, coadiuvarli nell'alimentazione.

L'assistenza agli ospiti viene erogata sulla base di quanto riconosciuto come buona pratica assistenziale da parte della letteratura internazionale specializzata a sua volta riassunta secondo una serie di protocolli di cui se ne elenca una sintesi di quelli in vigore:

- Igiene dell'Ospite nel rispetto della Privacy
- Somministrazione degli alimenti e delle bevande
- Prevenzione delle cadute
- Prevenzione e trattamento delle piaghe da decubito
- Trattamento dell'incontinenza
- Utilizzo dei mezzi di contenzione

Attività di animazione e Servizio educativo

Le attività di animazione destinate agli anziani sono garantite da personale appositamente qualificato il quale attua programmi collettivi ed individuali, come quelli destinati all'ascolto ed alla pratica della musica, alle visioni di piccole rappresentazioni teatrali, all'effettuazione di attività ludiche o al festeggiamento delle diverse ricorrenze.

Il personale inoltre effettua (soprattutto nelle stagioni più piacevoli) uscite nel territorio per consentire, laddove sia ancora possibile, l'integrazione e il contatto con la realtà circostante. Le attività degli animatori sono coerenti al P.A.I. e si inquadrano nell'obiettivo del mantenimento della capacità residue dell'Ospite.

Con i medesimi criteri gli operatori specializzati organizzano le attività secondo le indicazioni del P. I. le quali prevedono, il necessario mantenimento delle capacità residue e ,nel limite del possibile, lo stimolo e la sollecitazione per sviluppare eventuali capacità perdute.

Nello specifico, le attività settimanali presso il reparto RAF Disabili *sono il fondamento attraverso il quale gli educatori realizzano l’offerta educativa. Le attività privilegiano una dimensione di gruppo, con l’obiettivo dichiarato di coinvolgere il numero massimo di ospiti e permettere loro di vivere in una dimensione socializzante. Altresi, si rende funzionale offrire attività che coinvolgano il piccolo gruppo e nel caso di progetti specifici attività individuali. In funzione dei bisogni e delle richieste degli ospiti, nonché delle loro abilità residue abbiamo così suddiviso:*

- *Attività musicali*
- *Attività cognitive*
- *Attività ludico ricreative*
- *Attività manuali e motorie*
- *Le uscite sul territorio*

Servizio ristorazione

Particolare attenzione viene dedicata all’alimentazione degli Ospiti; infatti al di là, della rigorosa scelta dei fornitori, si ha cura di seguire le indicazioni del competente servizio di igiene alimentare e nutrizionale (SIAN), il quale fornisce i menù opportunamente calibrati. Nella Residenza è attiva una cucina interna che garantisce una migliore qualità e la tempestiva distribuzione dei pasti.

In sintonia con questi intendimenti, si applica in maniera rigorosa la normativa sull’autocontrollo secondo il D.Lgs. 193/07, derivante dai REG CE 852/2004, 853/2004, 854/2004 e 882/2004 (HACCP).

La colazione viene servita tra le 9.00 e le 9.45.

Il pranzo viene servito nella seguente fascia oraria 12.00/13.00 , la merenda alle 16.00 e la cena tra le 18.00 e le 19.00.

In caso di bisogno, la cucina fornisce diete speciali per le necessità alimentari derivanti da particolari patologie (diabetici, nefropatici, etc.).

Servizi Amministrativi/Retta

L’Amministrazione della Residenza, in ottemperanza a quanto disposto dalla normativa fiscale, ha il compito di rilasciare a tutti gli ospiti in regime privato, che ne faranno richiesta, un documento attestante la componente della retta relativa ai costi sanitari ed ai costi non sanitari, eventualmente utilizzabile in sede di dichiarazione dei redditi.

Il termine per il pagamento della retta è fissato, salvo particolarità del calendario, entro il giorno 6 di ogni mese; la retta si intende anticipata rispetto al mese di godimento. Quest’ultima, viene ridotta del 40% a partire dal 16° giorno di ricovero ospedaliero dell’Ospite. Nel tal caso la Residenza di Tina ha comunque l’obbligo di conservazione del posto letto.

La Reception

La Reception con il compito informativo e di primo contatto, è funzionante dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 18:30. Nel finesettimana e nei giorni festivi con orario 9:00 – 13:00 e 13:30 – 18:30.

Tutela della Privacy

“La Residenza di Tina” assicura la raccolta dei dati personali comprendenti quelli anagrafici, telefonici, ai propri ospiti e ai loro garanti o tutori nel rispetto della legge sulla Privacy (DLgs.196/2003).

Le principali finalità della raccolta dei dati sono relativi alla:

- gestione amministrativa
- cura dell'Ospite

I dati relativi alla salute dell'Ospite sono oggetto di comunicazione all'interno della Struttura tra il personale dipendente, che necessita di conoscerli in relazione alla propria mansione, per dar corso all'erogazione dei servizi assistenziali, di cura e di riabilitazione.

Tutti gli operatori socio-sanitari sono vincolati dal segreto professionale ed impegnati a garantire la privacy dell'Ospite. Titolare del trattamento della banca dati della Residenza è il Responsabile di Struttura. Responsabile del trattamento dei dati sanitari è il Direttore Sanitario.

Libertà di movimento

L'Ospite può uscire dalla Residenza, previa comunicazione da consegnare alla Reception avente titolo di liberatoria. Circa i tempi dell'uscita non vi sono limitazioni, rimangono tuttavia “raccomandabili” gli orari di rientro in ragione di esigenze organizzative (esempio orario dei pasti e messa a letto).

Servizio lavanderia e guardaroba

La Struttura provvede al lavaggio ed alla stiratura della biancheria personale degli Ospiti. Gli indumenti dell'Ospite dovranno essere provvisti di apposita numerazione che al momento del ricovero dovrà essere già apposta su ciascun capo. Il numero verrà comunicato all'atto della sottoscrizione contrattuale.

Nel caso in cui gli indumenti non vengano opportunamente siglati, la Struttura può solamente numerarli con pennarello indelebile bianco/nero. Tuttavia tale operazione non può ritenersi risolutiva né permanente ragion per cui la Struttura, in questo caso, non si ritiene responsabile di eventuali smarrimenti.

Il servizio non comprende i lavaggi a secco.

Prestazioni comprese nella retta:

- Prestazioni medico infermieristiche
- Assistenza tutelare
- Assistenza infermieristica
- Attività di animazione
- Prestazioni di carattere fisioterapico e di mantenimento motorio
- Vitto: secondo quanto disposto dal menù emanato dal competente ufficio della ASL
- Lavanderia: include la gestione della biancheria piana e quella personale
- Parrucchiere: include le attività connesse con l'igiene personale (lavaggio e asciugatura, taglio), una volta al mese per gli Ospiti convenzionati

- Pulizia degli ambienti
- Trasporti: per gli Ospiti in regime di convenzione UMVD consorziati i trasferimenti in ambulanza per l’effettuazione di prestazioni diagnostiche e specialistiche
- Podologia una volta al mese solo per Ospiti convenzionati

Prestazioni extra retta

- Farmaci non mutuabili
- Servizio parrucchiera eccedente un servizio di taglio e piega al mese (per gli Ospiti in convenzione), tutti a pagamento per gli Ospiti ricoverati in regime privato
- Giornali e riviste
- Rammendo degli indumenti
- Prestazioni di estetica e podologia (per gli Ospiti ricoverati in regime privato)
- Per gli Ospiti non convenzionati i trasporti in ambulanza (con ovvia esclusione delle emergenze)
- Trasporti per visite specialistiche richieste dal medico di Struttura.

L’ACCOGLIENZA - LA PRESA IN CARICO – LE DIMISSIONI

Accoglienza e presa in carico

Il giorno del ricovero, sulla base delle informazioni anamnestiche e clinico-funzionali, si procede ad una prima valutazione clinica che viene effettuata dal medico e dall’infermiere, al fine di redigere la cartella clinica e la cartella infermieristica. Si procederà quindi alla definizione di un programma terapeutico, assistenziale e riabilitativo.

Aspetti contrattuali

Il ricovero potrà avvenire solo in presenza del contratto di accoglienza regolarmente sottoscritto, al quale devono essere obbligatoriamente allegati i documenti indispensabili alla registrazione anagrafica dell’Ospite. Altrettanto indispensabili sono i documenti di carattere sanitario necessari alla compilazione della cartella clinica ed infermieristica.

Conservazione del posto

In caso di ricovero ospedaliero è garantita la conservazione del posto all’interno della Residenza per un massimo di 60 giorni con decorrenza dal giorno del ricovero; oltre il 16° giorno di ricovero si applica una riduzione del 40% . In caso di assenza volontaria il posto sarà conservato per un massimo di 15 giorni continuativi e di 30 giorni nell’arco dell’anno. Per detti periodi la retta dovrà essere corrisposta integralmente.

Dimissioni

Le dimissioni dell’Ospite, se volontarie, vanno comunicate con almeno 15 giorni d’anticipo alla Direzione.

Qualora l’Ospite rientri nella propria abitazione o venga trasferito in altra Struttura, si avrà cura di consegnare al dimissionario o al Parente la lettera di dimissione medica e riabilitativa ed i referti in originale di esami ematici, strumentali, visite specialistiche ed eventuali accertamenti radiologici. Il personale del Nucleo provvederà alla consegna degli indumenti ed effetti personali.

Decesso

Nell’imminenza del decesso di un Ospite, il personale avrà cura di informarne i famigliari. Su richiesta, si provvederà ad avvisare il Sacerdote per il conforto religioso e la somministrazione dei sacramenti. A decesso avvenuto, e dopo la constatazione del Medico, si procede - trascorse due ore - al trasporto della salma nella camera mortuaria e successivamente alla sua composizione e vestizione.

La Residenza di Tina evidenzia di non avere alcun titolo per il conferimento di incarico delle esequie ad alcuna impresa di onoranze funebri. Qualora in questa fase intervenissero persone non autorizzate col fine di indicare o suggerire determinate Imprese Funebri, si rende noto che presso la reception sono presenti i moduli di reclamo per la debita segnalazione.

Sia nel caso di decesso, che di dimissioni, l’Amministrazione garantirà la rimessa degli importi dovuti (storni di retta e deposito cauzionale) entro 30 giorni lavorativi. Si procederà infine all’eventuale restituzione ai familiari di riferimento, di effetti personali e/o preziosi eventualmente lasciati in custodia, entro trenta giorni dal decesso.

ORARI VISITE

L'accesso alla struttura per le visite è fissato nelle seguenti fasce orarie: dalle ore 9.00 alle 12.00 e dalle 13.00 alle 18.00.

Per esigenze particolari la Residenza, previa richiesta da inoltrare alla Reception, può rilasciare permessi per accedere in Struttura anche in orari diversi da quelli previsti.

LA PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA - CONTRATTO

Il ricovero in regime di convenzione è subordinato al possesso dei requisiti, (tra i quali la condizione di non autosufficienza e la residenza nella Regione Piemonte), che vengono riconosciuti dall'Unità di Valutazione Geriatrica dell'ASL di provenienza.

La Residenza di Tina può effettuare anche ricoveri per dimissioni protette.

Al nucleo RAF DISABILI si accede solo in regime di convenzione con il progetto della Unità Multidisciplinare di Valutazione Disabilità (UMVD).

Il ricovero in regime privato può avvenire dietro semplice presentazione della domanda, disponibile presso la Reception e dopo colloquio con il direttore di Struttura ed il direttore sanitario.

TARIFE E CONDIZIONI GENERALI

Gli importi delle tariffe in convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale sono i seguenti:

- **alta intensità livello incrementato:** € 109.82 giornalieri di cui € 54.91 a carico dell'utente ed € 54.91 a carico del S.S.N.
- **alta intensità:** € 100.66 giornalieri di cui € 50.33 a carico dell'utente ed € 50.33 a carico del S.S.N.
- **medio alta intensità:** € 92.54 giornalieri di cui € 46.27 a carico dell'utente ed € 46.27 a carico del S.S.N.
- **media intensità:** € 81.34 giornalieri di cui € 40.67 a carico dell'utente ed € 40.67 a carico del S.S.N.
- **medio bassa intensità:** € 76.76 giornalieri di cui € 38.38 a carico dell'utente ed € 38.38 a carico del S.S.N.
- **bassa intensità:** € 75.24 giornalieri di cui € 37.62 a carico dell'utente ed € 37.62 a carico del S.S.N.

Gli importi delle tariffe in regime privato, a seconda dell'intensità assistenziale erogata, sono i seguenti:

- **alta intensità livello incrementato:** € 82.00 giornalieri
- **alta intensità:** € 82.00 giornalieri
- **medio alta intensità:** € 78.00 giornalieri
- **media intensità:** € 75 giornalieri
- **medio bassa intensità:** € 70.00 giornalieri
- **bassa intensità:** € 70.00 giornalieri

Per i ricoveri in regime di convenzione, le tariffe a carico dell’Ospite, possono subire un aumento, previa comunicazione da parte del competente ufficio dell’ASL in ragione dell’annuale adeguamento ISTAT. L’aumento della retta potrà essere comunicato nei mesi successivi a quello di Gennaio, ma avrà validità retroattiva a far data dal 1° Gennaio. Per gli Ospiti in regime privato la comunicazione può essere emessa dalla stessa Direzione con un mese di anticipo rispetto all’aumento, ma con valore retroattivo a far data da gennaio. In caso di dimissioni volontarie si richiede un preavviso di 15 giorni. Qualora detto preavviso non venisse rispettato verranno trattenuti i giorni di retta relativi al mancato preavviso.

Integrazione della retta

In caso di insufficienza del reddito e/o del patrimonio della persona interessata, la stessa può presentare domanda di integrazione della propria quota giornaliera al Consorzio competente per territorio.

Presso la Reception è disponibile l’elenco degli uffici competenti in ragione della residenza dell’Ospite.

La Direzione declina ogni responsabilità su oggetti preziosi o denaro lasciato in consegna all’Ospite.

RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Presso la Reception è disponibile un modulo per inoltrare reclami e suggerimenti; il responsabile dell’Ufficio avrà cura di rispondere a tutte le segnalazioni entro il tempo massimo di cinque giorni. Qui inoltre è possibile consultare gli orari di presenza e/o disponibilità delle figure responsabili operanti nella Struttura.

La Reception è funzionante dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 18:30. Nel finesettimana e nei giorni festivi con orario 9:00 – 13:00 e 13:30 – 18:30.

LA SODDISFAZIONE DELL’OSPITE

Tra gli obiettivi della gestione, figura quello di monitorare il gradimento dei servizi che la Struttura eroga contrattualmente. Un prezioso aiuto in questo senso, ci viene dalla valutazione e dai suggerimenti che vengono forniti dagli Ospiti e dai loro famigliari. Per facilitare la raccolta di questi pareri, abbiamo predisposto un questionario anonimo che viene distribuito una volta all’anno e, per i ricoveri in regime di temporaneità, viene consegnato al momento dell’ingresso e quindi restituito al momento della dimissione. I risultati dell’indagine permettono di lavorare per migliorare la qualità del servizio erogato.

I DIRITTI DELL’OSPITE

Agli Ospiti della Residenza devono essere garantiti il diritto al rispetto della libertà e dignità della persona, alla personalizzazione e umanizzazione dell’assistenza.

I diritti sono i seguenti:

- Ottenere tutte le informazioni necessarie per venire a conoscenza delle patologie in corso ed i trattamenti stabiliti nel piano assistenziale individuale.
- Poter individuare il personale della Residenza mediante cartellini di riconoscimento con nome, cognome, qualifica e codice colore (divisa).
- Avanzare alla Direzione eventuali doglianze o reclami ed ottenere adeguata risposta.
- Conoscere le prestazioni a totale carico dell’utente e l’importo delle relative tariffe.
- Prendere visione del regolamento interno della Struttura.
- Conoscere gli orari stabiliti per i colloqui con il personale sanitario.
- Ricevere anticipatamente formale comunicazione scritta relativa alle eventuali variazioni dell’importo delle quote che fanno capo agli Ospiti o ad eventuali fideiussori.
- Tenere in camera oggetti personali (compresi radio e televisore), nella compatibilità con le regole della Struttura.
- Potersi spostare all’esterno della Residenza se necessario con l’accompagnamento di familiari, amici, assistenti familiari, volontari, operatori della Residenza stessa, firmando apposito mudulo.

I DOVERI DELL’OSPITE

Gli Ospiti della Residenza sono tenuti a rispettare i seguenti doveri:

- Essere muniti di corredo personale completo, secondo quanto indicato all’atto della sottoscrizione del contratto.
- Osservare comportamenti educati verso tutto il personale oltre che un comportamento compatibile con le esigenze degli altri anziani e con le regole della Struttura.
- Aver cura della propria igiene personale e dell’ambiente circostante.

Allegato 1

Tariffe per prestazioni extraretta

Tariffe parrucchiera

Le tariffe variano indicativamente dai 9,00 ai 23,00 euro (apposito tariffario è disponibile presso la segreteria)

Tariffe trattamenti completi mani e piedi

- Mani € 10,00
- Piedi € 15,00

RESIDENZA DI TINA – Segnalazioni e reclami

piano terra ala est piano terra ala ovest primo piano ala est
primo piano ala ovest secondo piano torretta

stanza n° (facoltativo) _____

La presente per comunicarVi di aver riscontrato disagi o malfunzionamenti nelle seguenti aree di funzione:

Struttura e manutenzione (camera, ambienti di convivenza, strutture sanitarie.....)

.....
.....

Servizi Assistenziali (igiene della persona, attività ricreative, attività assistenziali in genere...)

.....
.....

Servizi Sanitari (assistenza medica e infermieristica)

.....
.....

Servizio Animazione ed Educativo (progetti specifici, attività dedicate, interventi individualizzati...)

.....
.....

Servizi Amministrativi (funzionamento della reception, ufficio amministrativo, direzione)

.....
.....

Cucina e servizi di ristorazione

.....
.....

Servizio Pulizia e lavanderia

.....
.....

Firma (facoltativa)

Data

.....

...../...../.....

*I reclami potranno essere direttamente consegnati/inviati al personale di Segreteria; entro 10 giorni risponderemo alle Sue istanze.
Per chi volesse farlo in forma anonima è disponibile una cassetta nell’atrio adiacente agli uffici.*