CARTA DEI SERVIZI

RSA Villa Matilde – O.N.L.U.S.

Residenza Sanitaria Assistenziale - Via Galilei 18 – 51017 Pescia – PT
tel. 05722- 477.963 fax. 0572 – 490.197
www.donboscopescia.it

La RSA Villa Matilde, ramo ONLUS della Fondazione di Religione Istituto Don Bosco di Pescia, con la Carta dei Servizi vuole aiutare le persone che ad essa si rivolgono, per fornire da subito informazioni chiare e comprensibili e con esse la certezza che molte domande possono facilmente trovare risposte.

La RSA Villa Matilde, vuole essere momento di affermazione che la Speranza cristiana è la radice del coraggio, quel coraggio e quella lungimiranza necessari per essere presenza autentica nel proporre la propria identità e la propria operatività come possibile risposta ai bisogni delle persone e alle esigenze del territorio. La RSA Villa Matilde attraverso gli elementi caratterizzanti il suo servizio e lo stile delle relazioni, riconosce e promuove la dignità e il rispetto della Persona, identificandola, secondo l'insegnamento evangelico, anzitutto come sorella o fratello in Cristo. La Persona è e deve rimanere al centro, sia essa Ospite, familiare, collaboratore o volontario.

Il nostro impegno, inoltre, è quotidianamente rivolto a migliorare il servizio offerto attraverso l'impiego di strumenti di rilevazione del gradimento, sia degli ospiti e dei loro familiari sia del personale e dei collaboratori interni, con la certezza di raccogliere osservazioni utili ad elaborare soluzioni sempre nuove ed adeguate ai bisogni delle persone coinvolte.

Il Presidente

Dove Siamo

La R.S.A. "Villa Matilde" è sita in Pescia (PT), in via G. Galilei n°18, negli immediati pressi del centro storico cittadino, a 50 metri dalla locale stazione dei Vigili del Fuoco e del Palazzetto di Pallacanestro "M. Borelli" e a meno di cinque minuti dall'Ospedale locale.

Per giungervi via **autostrada**, prendere la Firenze Mare (A11). Nel tratto tra Pisa e Firenze uscire a Chiesina Uzzanese, prendere la SP13 in direzione Pescia – Collodi, passare Chiesanuova, proseguire per Via Romana e Via degli Alberghi (SP3bis). Alla rotonda nei pressi del supermercato Esselunga, prendere la prima a destra (Viale Garibaldi), dopo circa 100 metri girare a sinistra in Via Martiri della Libertà. Proseguire dritto in Via Galilei, strada a fondo chiuso. A fine Via Galilei si trova la RSA "Villa Matilde".

Per chi giunge in **treno**, alla stazione di Pescia prendere il senso unico fino alla rotonda. Prendere la prima a destra e proseguire fino all'incrocio. Girare a destra sulla Via Lucchese (itinerario valido anche per chi giunge **da Lucca** via strada statale) fino alla rotonda nei pressi del supermercato Esselunga, prendere la prima a destra (Viale Garibaldi), dopo circa 100 metri girare a sinistra in Via Martiri della Libertà. Proseguire dritto in Via Galilei, strada a fondo chiuso. A fine Via Galilei si trova la RSA "Villa Matilde".

Per chi giunge **da Pistoia o da Firenze** via strada statale, arrivati a Pescia sulla Via Fiorentina, al primo semaforo girare a sinistra sul Viale Europa, dopo circa 300 metri attraversare il Ponte Europa e girare a sinistra sul Viale Garibaldi, dopo circa 100 metri girare a sinistra in Via Martiri della Libertà. Proseguire dritto in Via Galilei, strada a fondo chiuso. A fine Via Galilei si trova la RSA "Villa Matilde".

Tipologia delle prestazioni e servizi forniti

La struttura Villa Matilde dispone di 48 posti letto, distribuiti su due piani. I piani sono collegati da scale, ascensore e apposito ascensore porta-lettighe. Possiede camere singole e doppie, tutte munite di bagno. L'Ospite potrà, per quanto possibile, arredare la stanza con piccoli arredi personali ed usare il proprio televisore. La residenza mette a disposizione gli spazi per sistemare abbigliamento, bagagli e quant'altro.

Villa Matilde dispone di una Cappella interna in cui si celebrano funzioni religiose, di una Sala Fisioterapia Riabilitativa, di un Ambulatorio Medico, di una Sala Ricreazione, di una piccola biblioteca integrata periodicamente, di una cucina e di lavanderia interna e di ampi spazi comuni su tutti i piani per facilitare la vita sociale degli Ospiti. All'interno dei luoghi comuni sono stati individuati spazi dedicati agli incontri tra i visitatori e gli Ospiti.

Villa Matilde dispone anche di ampi spazi esterni. L'accessibilità per gli Ospiti e l'individuazione dei percorsi interni ed esterni, è assicurata anche tramite apposita segnaletica, leggibile a distanza, di facile comprensione e protetta da manomissioni.

In tutta la struttura sono applicate le buone pratiche per limitare il più possibile i rumori molesti.

I Servizi alla Persona Villa Matilde" è una Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA), struttura residenziale extra ospedaliera, che fornisce accoglienza, prestazioni sanitarie e trattamenti riabilitativi ad anziani in condizioni di autosufficienza e non, fisica e psichica. Per fare questo offre assistenza per le attività quotidiane (alzata, messa a letto, vestizione e svestizione, igiene personale), approvvigionamento e somministrazione farmaci, assistenza medica fornita dai medici di base scelti dagli Ospiti, **assistenza infermieristica 24h (diurna e notturna)**, trattamenti riabilitativi, attività di socializzazione, ricreative, culturali, servizio alberghiero (preparazione pasti, lavanderia e guardaroba, pulizia e riordino camere, pulizia e riordino spazi comuni).

Villa Matilde è accreditata e convenzionata con il Servizio Sanitario Nazionale ed è quindi possibile accedervi sia privatamente che tramite ASL.

Tutto il personale che lavora a contatto con gli Ospiti è qualificato secondo la normativa vigente: lo staff è composto da infermieri professionali, fisioterapista, animatore, addetti all'assistenza.

Tutto il personale presente in struttura è addestrato secondo la normativa sulla Sicurezza nei Luoghi di Lavoro per intervenire e controllare stati di emergenza, tutelando la sicurezza degli Ospiti..

Il servizio garantisce rapporti costanti con i medici curanti, coordina le eventuali visite specialistiche presso l'ospedale, garantisce il corretto approvvigionamento dei farmaci e la loro corretta somministrazione. In caso di ricoveri ospedalieri sono garantite le visite necessarie per il cambio biancheria e il ritiro/ consegna di documenti.

I pasti vengono preparati dalla Cucina Interna e vengono distribuiti ai piani negli appositi locali per gli Ospiti che hanno difficoltà motorie o nella Sala da Pranzo posta al piano terra per tutti gli altri Ospiti. Gli Ospiti in difficoltà vengono seguiti dal personale nell'assunzione dei pasti. Su richiesta gli Ospiti possono pranzare con i loro parenti, serviti dal personale di sala.

E' possibile richiedere soggiorni di durata variabile o stabili nel tempo. In questo secondo caso è comunque possibile essere dimessi su richiesta, in qualunque momento. D'accordo con i parenti, nel periodo primaverile ed estivo possono essere organizzate brevi gite nel circondario della città, con l'ausilio di appositi mezzi di trasporto messi a disposizione dalla struttura stessa. Vengono inoltre organizzati periodicamente festeggiamenti in favore degli Ospiti.

Il Vitto - I pasti sono consumati di regola nella sala da pranzo al piano terra o nelle salette ai piani (per problemi di salute possono essere serviti in camera). L' orario dei pasti è il seguente: colazione ore 08.30; pranzo ore 12.30 (12.00 ai piani); merenda ore 15.30, cena ore 19.00 (18.00 ai piani).

Il menù giornaliero è stato redatto da un nutrizionista e approvato dall'ASL: ad ogni pasto c'è la possibilità di scelte alternative, sia di piatti caldi che freddi. Il menù viene reso noto con sufficiente anticipo, mediante esposizione nella sala da pranzo. Possono essere segnalate particolari esigenze dietetiche connesse allo stato di salute dei singoli. In occasioni particolari vengono allestiti rinfreschi e buffet.

Servizio di guardaroba Ciascun capo deve essere contrassegnato a cura dei familiari con il numero assegnato all'ingresso. Il servizio di lavanderia e stireria è gestito in proprio e provvede al lavaggio e stiratura della biancheria e degli indumenti degli Ospiti con l'esecuzione di piccoli rammendi, se necessari. E' richiesto un abbigliamento comodo per l'Ospite che gli permetta di partecipare alle varie attività.

Servizio pulizia - Il servizio di pulizia (locali comuni, camere e bagni) è garantito quotidianamente in sintonia con le attività svolte nei vari locali. Vengono effettuati anche interventi straordinari programmati con cadenza mensile e trimestrale.

Assistenza religiosa - La domenica e nei giorni festivi gli Ospiti possono partecipare, nella Cappella dell'Istituto, alla Celebrazione Eucaristica. Al bisogno è possibile ricevere la S. Comunione, il Sacramento della Riconciliazione e dell'Unzione degli Infermi. Ci sono inoltre momenti organizzati di preghiera comune per favorire l'Ospite nelle sue consuete pratiche religiose.

Servizio socio-sanitario e assistenziale – Fin dal suo ingresso, l'Ospite verrà seguito nel suo iter diagnostico e terapeutico dal medico curante e dagli infermieri della struttura. Il medico insieme all'infermiere registra l'andamento clinico dell'Ospite e le procedure diagnostiche e terapeutiche sulla Cartella Clinica.

Le caratteristiche del servizio si riassumono nella:

- valutazione delle condizioni di salute psico-fisica dell'ospite, sia all'ingresso che con programmata periodicità, e registrazione nella cartella sanitaria;
- ricorso a consulenze medico-specialistiche, sia programmate, che di emergenza;
- rieducazione motoria e funzionale; terapie fisiche (assistenza fisioterapica);
- attenzione particolare e misure preventive per i potenziali problemi sanitari ed assistenziali connessi alla istituzionalizzazione attraverso la revisione critica degli interventi via via programmati, con la preoccupazione di potenziare e/o mantenere ogni capacità residua;

- attuazione di Piani di Assistenza Personalizzati (PAI). L'équipe socio-sanitaria-assistenziale si riunisce periodicamente per verificare i risultati e rivalutare gli obiettivi. Gli operatori sono costantemente formati ed aggiornati attraverso la partecipazione a corsi sia interni che organizzati da altre agenzie del settore;

- verifica costante delle condizioni igieniche, ambientali e personali, dell'alimentazione più appropriata per i singoli, comprese diete specifiche se necessarie;

- l'ospite non allettato permanentemente viene quotidianamente vestito con il proprio abbigliamento da giorno.

Il Servizio di Educazione Funzionale - viene svolto dalla fisioterapista su indicazione dello specialista Fisiatra e del medico personale. I trattamenti eseguiti in struttura sono:

- FKT individuale passiva, attiva-assistita, attiva e neuromotoria;

- FKT di gruppo (esercizi calistenici, giochi cognitivi);

- Mantenimento dell'autonomia (cyclette, deambulazione, parallele e scale);

- FKT respiratoria secondo necessità;

- Terapia occupazionale in collaborazione con gli Animatori (stimolazione sensoriale e ginnastica di gruppo con ascolto di musica);

- Deambulazione assistita.

In base alle condizioni dell'Ospite vengono studiati e preparati schemi sulle posture da mantenere durante la giornata, concordando gli orari di mobilizzazione con gli Infermieri.

Il Servizio di Animazione - Costituisce un momento forte per la condizione psicologica, relazionale ed affettiva degli Ospiti contribuendo a ridare maggiore significato, e serenità alla vita quotidiana. Sono previste attività molteplici per permettere all'Ospite di vivere momenti piacevoli e gratificanti, di risvegliare interessi e curiosità, di valorizzare le proprie capacità.

Altri obiettivi del servizio: favorire ed ampliare la possibilità di rapporti interpersonali, consentire una partecipazione libera e personalizzata, sia come protagonista, che come osservatore; costituire un mezzo in cui i familiari, il personale, gli amici, i volontari, abbiano possibilità di agganciarsi. In poche parole l'animazione è momento di svago e stimolo per le capacità cognitive ed emotive dell'Ospite. Le attività di animazione fanno parte di un programma appositamente strutturato per gli Ospiti ed intendono mantenere vivo l'interesse alla vita ed all'autostima.

Tali obiettivi si concretizzano all'interno delle seguenti attività occupazionali programmate, svolte settimanalmente e classificabili in tre aree:

- AREA ESPRESSIVA-MANUALE: *laboratorio decorativo ,laboratorio creativo, laboratorio manipolativo;*

- AREA LUDICA: *giochi cognitivi di gruppo, giochi socio-attivanti, giochi psico-motori;*

- AREA RICREATIVA E CULTURALE: *pomeriggio musicale, spettacoli, feste ed eventi, discussioni a tema.*

Per ogni singola attività sono previsti attrezzature e materiali specifici.

Il Coordinatore di Struttura assicura il buon funzionamento del reparto e coordina gli infermieri, gli operatori tecnici addetti all'assistenza (ADB e OSS), fisioterapista e animatore. L'Ospite può rivolgersi al Coordinatore di Struttura, presente nell'arco della giornata (o al "tutore-assistente" assegnato attraverso il "PAI") per problematiche di tipo organizzativo. L'Ospite può comunque ricorrere direttamente agli assistenti presenti in reparto nelle 24 ore.

Parrucchiere / podologo All'interno della struttura, un apposito spazio è adibito e attrezzato per la cura estetica della persona; è garantito agli Ospiti di poter usufruire del servizio di parrucchiere e /o podologo .

Comunicazioni con l'esterno L'Ospite viene favorito nel mantenimento dei rapporti con i familiari e la rete amicale, salvo diverse disposizioni normative e coerentemente con il regolamento interno.

Tutte le camere sono dotate di telefono per facilitare l'Ospite nel fare e ricevere telefonate. La posta personale in arrivo e in partenza è gestita tempestivamente. Su richiesta vengono fatti recapitare giornali e riviste scelti dagli Ospiti.

L'orario consigliato per le visite è: 9.30/ 12.00 e 15.00/ 18.00. Per particolari esigenze dei familiari possono essere accolte richieste diverse, nel rispetto del regolare svolgimento delle attività nei reparti.

Accesso ai Servizi Per un primo contatto con Villa Matilde, il Responsabile Relazioni con il Pubblico (URP), con tempi dedicati ai rapporti con i familiari o con i rappresentanti legali degli Ospiti, è disponibile per fissare colloqui e visite guidate, senza impegno, per conoscere meglio la struttura e avere informazioni e chiarimenti in merito.

É consigliabile prendere appuntamento telefonando allo 0572/ 477.963 o scrivere a: info@donboscopescia.it.

Gli orari sono i seguenti: dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 12.30 e dalle 15.00 alle 18.00; il sabato dalle 08.30 alle 11.30.

La Carta dei Servizi aggiornata e completa di allegati vien consegnata ad ogni Ospite e a chiunque ne faccia richiesta (l'avvenuta consegna viene registrata).

Ulteriori colloqui potranno essere fissati per valutare l'effettiva possibilità di inserimento in RSA; solo una volta concordato l'inserimento si compiranno quelle attività preliminari utili alla conoscenza reciproca e ad uno scambio preciso e dettagliato di informazioni, necessari ad una buona accoglienza e ad un efficace e sereno inserimento dell'Ospite.

Per l'ingresso in residenza l'Ospite dovrà presentare la documentazione sanitaria recente relativa ad eventuali esami e/o ricoveri, unitamente ad un documento che ritirerà presso gli uffici preventivamente e che farà compilare al suo medico curante inerente lo stato di salute e la terapia farmacologica a cui dovranno attenersi gli infermieri professionali della struttura (*vedi allegato 7*).

Contestualmente saranno sottoscritte un'impegnativa da parte dell'Ospite e/o del suo responsabile, nella quale si impegna al rispetto del Regolamento Interno (*vedi allegato 6*) e la liberatoria prevista dalla legge sulla privacy (*vedi allegato 8*).

Al momento dell'ingresso saranno inoltre richiesti: carta di identità dell'Ospite, codice fiscale, tessera e libretto sanitari, eventuale attestato di non-autosufficienza rilasciato dalla Asl ed eventuale attestato di invalidità civile con relativo diritto alla pensione di accompagnamento e ad altri benefici.

Servizio amministrativo e segreteria

Il servizio è svolto da personale qualificato che può avvalersi di collaboratori esterni. Esso assicura le attività di: avvio e gestione pratiche di ingresso in RSA, emissione e riscossione fatture degli Ospiti, disbrigo procedure amministrative relative ai rapporti con eventuali tutori o amministratori di sostegno dell'Ospite, pratiche di dimissione. Su richiesta viene rilasciato certificato del versamento delle rette ai fini della dichiarazione dei redditi.

Raccolta e gestione dei reclami/ suggerimenti

La RSA raccoglie reclami e suggerimenti analizzandoli dettagliatamente e attivando tempestivamente azioni correttive/ migliorative. Reclami e suggerimenti possono essere presentati in forma scritta, utilizzando l'apposita modulistica presente in bacheca (vedi allegato 3), oppure direttamente fissando un appuntamento con il Coordinatore di Struttura o con la Direzione che si renderanno prontamente disponibili.

Dimissioni Le dimissioni, decise dall'Ospite e/o dai suoi familiari/ tutori, devono essere comunicate con almeno 7 gg. di anticipo alla Segreteria. Il giorno previsto verrà consegnata relazione di dimissione contenente diagnosi, cura, sintesi degli interventi terapeutico-riabilitativi in atto e necessità assistenziali, fotocopia delle principali indagini strumentali e di laboratorio eseguite durante la permanenza in RSA. Per il rilascio di copia del fascicolo sanitario e sociale occorre fare domanda alla Segreteria che fornirà le dovute informazioni sui tempi di consegna per il rilascio.

Come facciamo l'autocontrollo dei servizi

Per garantire efficienza ed efficacia dei servizi erogati occorre controllare programmi, processi, strumenti e tecnologie. Lo scopo è di indirizzare al meglio le risorse, proponendo risposte personalizzate.

La RSA Villa Matilde ha adottato diversi sistemi di autocontrollo:
il "CONTROLLO DI GESTIONE" consente di monitorare il lavoro organizzativo misurandone l'efficacia ed i costi ;
il "CONTROLLO DELLA QUALITA" permette di monitorare il livello di qualità dell'organizzazione e dei servizi erogati;
il "PIANO di ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATA (P.A.I.)" che viene definito attraverso incontri d'equipe nei quali, secondo i bisogni rilevati, vengono fissate tipologie e modalità d'intervento specifiche al fine di fornire una risposta a misura del singolo Ospite. A cadenze regolari vengono poi verificate validità degli interventi e risposte dell'Ospite per una conferma del Piano o per la sua ridefinizione.

I fattori determinanti di ogni intervento sono il tempo e le risorse a disposizione. Proprio per questo con il Controllo di Gestione si definiscono, per ogni momento della giornata, la durata e le prestazioni delle singole figure professionali: l'obiettivo è quello di offrire gli interventi previsti dal PAI.

Fin dal principio è possibile quindi valutare la coerenza tra prestazioni pianificate e risorse disponibili in termini di personale e di tempo. Si possono inoltre stabilire dei protocolli di lavoro condivisi da tutti ed in seguito, dato che ogni processo viene monitorato, si possono verificare quali risultati sono stati ottenuti.

Allegato 1: "Carta dei diritti dell'anziano"

La persona anziana al centro di diritti e di doveri. Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

La persona anziana 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 vivere con chi desidera.	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
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 il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
Di avere una vita di relazione.	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.
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.

Allegato 2: "Patto Infermiere cittadino"

PATTO INFERMIERE CITTADINO

IO INFERMIERE MI IMPEGNO NEI TUOI CONFRONTI A:

PRESENTARMI al nostro primo incontro, spiegarti chi sono e cosa posso fare per te

SAPERE chi sei, riconoscerti, chiamarti per nome e cognome

FARMI RICONOSCERE attraverso la divisa e il cartellino di riconoscimento

DARTI RISPOSTE chiare e comprensibili o indirizzarti alle persone e agli organi competenti

FORNIRTI INFORMAZIONI utili a rendere più agevole il tuo contatto con l'insieme dei servizi sanitari

GARANTIRTI le migliori condizioni igieniche e ambientali

FAVORIRTI nel mantenere le tue relazioni sociali e familiari

RISPETTARE il tuo tempo e le tue abitudini

AIUTARTI ad affrontare in modo equilibrato e dignitoso la tua giornata supportandoti nei gesti quotidiani di mangiare, lavarsi, muoversi, dormire, quando non sei in grado di farlo da solo

INDIVIDUARE i tuoi bisogni di assistenza, condividerli con te, proporti le possibili soluzioni, operare insieme per risolvere i problemi

INSEGNARTI quali sono i comportamenti più adeguati per ottimizzare il tuo stato di salute nel rispetto delle tue scelte e stile di vita

GARANTIRTI competenza, abilità e umanità nello svolgimento delle prestazioni assistenziali

RISPETTARE la tua dignità, le tue insicurezze e garantirti la riservatezza

ASCOLTARTI con attenzione e disponibilità quando hai bisogno

STARTI VICINO quando soffri, quando hai paura, quando la medicina e la tecnica non bastano

PROMUOVERE e partecipare ad iniziative atte a migliorare le risposte assistenziali infermieristiche all'interno dell'organizzazione

SEGNALARE agli organi e figure competenti le situazioni che ti possono causare danni e disagi

Federazione Nazionale Collegi Infermieri Professionali Assistenti Sanitari Vigilatrici d'Infanzia

IPASVI

Allegato 3: "Modulo registrazione e gestione reclami/ suggerimenti"

MODULO REGISTRAZIONE E GESTIONE RECLAMI/ SUGGERIMENTI

Data ____/____/20____ Ora ___:___

L'Ospite *(o il familiare)* Sig./Sig.ra *(facoltativo)*_____

Ha riscontrato il seguente problema / disservizio: *(indicare anche luogo, data e ora dell'evento)*

_____

_____

_____

Pertanto suggerisce: *(facoltativo)*

_____

_____

Per presa visione: Il Coordinatore della Struttura Il Legale Rappresentante

_____ _____

Raccolta informazioni sull'evento

_____

_____

_____

Azioni di miglioramento intraprese

_____

_____

Comunicazioni al reclamante

_____

_____

Chiusura del reclamo: (data: / / 20)

_____

_____

_____

Il Coordinatore di Struttura per accettazione: Il Legale Rappresentante

_____ _____

Allegato 4: "Questionario di Gradimento del Servizio"

Questionario di Gradimento del Servizio

Gentile Signora/e,

Le chiediamo di esprimere cortesemente il Suo parere sul soggiorno presso questa RSA. Ogni suo suggerimento o consiglio è per noi di grande aiuto per migliorare il servizio offerto.

Il questionario è anonimo ed i dati da Lei forniti verranno trattati nel più assoluto riserbo. La compilazione è semplice e veloce : è sufficiente barrare la casella corrispondente alla valutazione ritenuta più confacente.

Le chiediamo innanzitutto alcune informazioni generali

1. Sesso: M ❒ F ❒ **Età:** ____

2. Come valuta le informazioni ricevute per la programmazione dell'ingresso?

ottime ❒ adeguate ❒ carenti ❒ insufficiente ❒

3. Ritiene che l'accoglienza all'ingresso sia stata adeguata alle sue esigenze?

ottimo ❒ adeguato ❒ carenti ❒ insufficiente ❒

4. Come ritiene siano stati i servizi di segreteria rispetto alle sue richieste?

ottimi ❒ adeguati ❒ carenti❒ insufficienti ❒

Vorremo ora un suo giudizio sull'ambiente che ha trovato nella struttura:

1.Pulizia e igiene dei locali di alloggio:

ottima ❒ adeguata ❒ carente ❒ insufficiente ❒

2.Pulizia e igiene dei bagni:

ottima ❒ adeguata ❒ carente ❒ insufficiente ❒

3.Pulizia e igiene degli spazi comuni (sala, soggiorno, etc.):

ottima ❒ adeguata ❒ carente ❒ insufficiente ❒

4.Come ha giudicato l'arredamento della Sua camera complessivamente:

gradevole ❒ confortevole ❒ funzionale ❒ poco funzionale ❒ pessimo ❒

A. il letto confortevole? Si ❒ No ❒

B. le luci adeguate? Si ❒ No ❒

C. l'armadio funzionale? Si ❒ No ❒

D. il comodino funzionale? Si ❒ No ❒

5.Come ha giudicato il rispetto della Sua privacy:

ottimo ❒ adeguato ❒ carente ❒ insufficiente ❒

6.Come ha giudicato la qualità dello spazio personale a Sua disposizione:

ottima ❒ adeguata ❒ carente ❒ insufficiente ❒

7.Come ha giudicato la qualità degli spazi comuni a disposizione (soggiorni, poltrone, refettori):

ottima ❒ adeguata ❒ carente ❒ insufficiente ❒

Ora le chiediamo un suo giudizio sulla qualità del vitto:

1.Qualità e adeguatezza del vitto:

ottimo ❒ adeguata ❒ carente ❒ insufficiente ❒

2.Orario dei pasti:

ottimo ❒ adeguato ❒ carente ❒ insufficiente ❒

3.Il servizio durante i pasti (cortesia, pazienza, professionalità, etc.)

ottimo ❒ adeguato ❒ carente ❒ insufficiente ❒

Le vogliamo chiedere cosa ne pensa dell'assistenza presente nella nostra struttura:

SERVIZI ASSISTENZIALI

1.Come giudica l'assistenza del personale?

ottima ❒ adeguato ❒ carente ❒ insufficiente ❒

2. Ritiene che l'igiene personale sia:

ottima ❒ adeguata ❒ carente ❒ insufficiente ❒

3.Come valuta la prontezza del personale in caso di chiamata?

ottima ❒ adeguata ❒ carente ❒ insufficiente ❒

FISIOTERAPIA

1.Come valuta l'assistenza del fisioterapista in termini di professionalità e disponibilità?

ottima ❒ adeguata ❒ carente ❒ insufficiente ❒

ANIMAZIONE

1.Le attività proposte dal servizio di animazione (feste, laboratori, attività di gruppo, percorsi individuali…) sono di suo gradimento e rispondono ai suoi bisogni?

Si ❒ No ❒

2.Ritiene che il servizio di animazione valorizzi i suoi interessi e le sue abitudini personali?

Si ❒ No ❒

3.Le Sue necessità, considerazioni, suggerimenti sono state prese in considerazione?

sempre ❒ a volte ❒ non so ❒ mai ❒

4.é stata messa a conoscenza del Piano di animazione(orari, modalità e strumenti, etc)?

si, lo conosco ❒ solamente una parte ❒ non so ❒ non conosco nessun piano ❒

SERVIZIO INFERIERISTICO

1.Ritiene che l'assistenza infermieristica sia:

ottima ❒ adeguata ❒ carente ❒ insufficiente ❒

2.Qual'è la frequenza delle visite infermieristiche?

sempre ❒ ogni volta che ho avuto bisogno ❒ carente ❒ insufficiente, ero trascurato ❒

3. Qual è la qualità delle cure ricevute?

ottima ❒ adeguata ❒ carente ❒ insufficiente ❒

4.Come giudica l'atteggiamento e la disponibilità delle infermiere?

❒ sono molto cortesi e mi aiutano sempre

❒ hanno pazienza e ascoltano le mie richieste

❒ alcune infermiere sono più vicine ed empatiche, altre un po' meno

❒ sono fredde e spesso non comunicano

❒ mi sento trascurato, il lato umano non esiste

RAPPORTI UMANI

Da quando è Ospite della struttura si è sentito …

❒ accudito e sereno ❒ non so ❒ come prima ❒ molto solo

Ritiene che il personale abbia un comportamento rispettoso?

Si ❒ No ❒

Valutazioni conclusive

Ritiene la permanenza presso la residenza soddisfacente?

molto ❒ abbastanza ❒ non so ❒ poco ❒ per nulla ❒

Se ha avuto occasione di essere ricoverato in altre strutture, la qualità delle prestazioni che ha ricevuto in questa residenza è:

decisamente migliore ❒ migliore❒ non so ❒ uguale ❒ peggiore ❒

Consiglierebbe la nostra struttura ad un Suo amico o conoscente?

Sì ❒ No ❒

Ha osservazioni e suggerimenti ulteriori da offrirci?

_____

_____

_____

_____

In particolare cosa suggerisce di migliorare?

_____

_____

_____

_____

ISTITUTO DON BOSCO DI PESCIA
Fondazione di Religione con Sede in Via G. Galilei, 20 – Pescia (PT) 51017
Ente Ecclesiastico civilmente riconosciuto con DPR n° 1696/27.11.1951
Iscritto al n°15 del Registro persone giuridiche Prefettura di Pistoia
Cod. Fisc. n° 81001070473 – P. IVA n° 01172900472
Telef. (0572) 477.963 – FAX (0572) 490.197
www.donboscopescia.it
info@donboscopescia.it

CONTRATTO D'INGRESSO PER RICOVERO NELLA R.S.A. "VILLA MATILDE"

TRA

L'Istituto Don Bosco di Pescia, ente ecclesiastico iscritto nel Registro delle Persone Giuridiche della Prefettura di Pistoia al n.15, ramo O.N.L.U.S. - R.S.A. "Villa Matilde", con sede in Pescia (PT), Via Galileo Galilei n. 18, codice fiscale 81001070473, partita I.V.A. 01172900472, in persona del Presidente e legale rappresentante pro-tempore, Sig.ra Dott.ssa Daniela Moretti, nata a Milano il 18/12/1968 e residente in Montecatini Terme (PT), Via Dante Alighieri n. 45, di seguito per brevità indicato come **Istituto**

E

il/la Sig/Sig.ra ……....

nato/a a …… il ……....

Residente a …… Via ……..

Codice Fiscale …… , di seguito per brevità indicato come **Ospite**

E/O

(da compilare se l'obbligazione economica è assunta in via solidale da un terzo e dall'ospite ovvero è assunta dal terzo nel caso che l'ospite risulti impedito)

il/la Sig./Sig.ra …….....

nato/a a …… il ……....

Residente a …… Via …….....

Codice Fiscale……., in qualità di …….

del/della Sig/Sig.ra ……... Ospite, come sopra identificato/a il quale sottoscrivendo accetta di divenire obbligato in solido per le prestazioni di cui al presente contratto

di seguito per brevità indicato come **Terzo Obbligato Responsabile**

PREMESSO CHE

- l'Istituto Don Bosco di Pescia, ente per sua natura comunitario ed ecclesiale, accoglie nella RSA "Villa Matilde" le persone autosufficienti e le persone non autosufficienti bisognose di assistenza familiare e sanitaria sia da richiesta privata che da parte dell'ASL/Società della Salute competenti;

- l’accesso alla struttura è subordinato alla contestuale accettazione del Regolamento Interno della RSA "Villa Matilde" che costituisce parte integrante e sostanziale del presente contratto;
- sulla scorta della documentazione amministrativa e clinica prodotta in sede di ingresso, l'Istituto ha verificato che l’Ospite attualmente possiede le caratteristiche e manifesta le condizioni di bisogno previste per le Residenze Sanitarie Assistenziali, assicurando per l’inserimento in struttura che la presa in carico avviene secondo criteri di appropriatezza, favorendo la continuità assistenziale e precisando che eventuali situazioni complesse saranno comunicate alla ASL e/o Società della Salute competenti o al Comune e al Terzo Obbligato Responsabile;

SI CONVIENE E STIPULA QUANTO SEGUE

1. Data di ingresso.

Posto che le premesse costituiscono parte integrante e sostanziale del presente contratto, a seguito dell’accettazione della domanda presentata unitamente alla documentazione clinica prodotta, con il presente atto il/la sottoscritto/a Ospite, o in caso di Suo impedimento il sottoscritto Terzo Obbligato Responsabile, chiede il ricovero dell'Ospite presso la RSA, dichiarando che l’ingresso è fissato in data _____.

2. Obblighi dell’Ospite e del Terzo Obbligato Responsabile.

L’Ospite ed il Terzo Obbligato Responsabile si obbligano in solido:

a) al pagamento della retta di ricovero dalla data di cui sopra;

b) al pagamento delle eventuali spese sanitarie non comprese nella retta giornaliera, nonché delle somme per prestazioni specifiche richieste dall’Ospite e/o dal Terzo Obbligato Responsabile quali: visite e/o accertamenti specialistici anche straordinari, esami particolari e/o effettuati da medici non convenzionati, tickets, trasporti anche a mezzo ambulanza, farmaci, pannolini e altri sussidi non forniti dalla ASL/Società della Salute competenti o dai familiari, nonché assistenza straordinaria praticata in Ospedale;

c) al pagamento delle spese personali dell'Ospite (es. abbigliamento, generi voluttuari);

d) al rispetto delle regole di funzionamento e gestione della RSA;

e) a fornire tutta la documentazione richiesta per il perfezionamento della pratica di ingresso;

f) ad aggiornare con puntualità le variazioni anagrafiche e ogni dato utile al permanere del rapporto (residenza, recapiti telefonici, stato di famiglia, riferimenti bancari, ecc.).

L'Istituto Don Bosco si riserva la facoltà di richiedere, entro 30 giorni dalla data d'ingresso in struttura, il pagamento della somma di € 2.500,00 per l'Ospite privato autosufficiente ed € 3.000,00 per l'Ospite privato non autosufficiente a titolo di deposito cauzionale, che sarà restituito al termine del ricovero, salvo quanto previsto dal successivo art. 6;

3. Pagamento della retta.

La retta giornaliera a carico dell’Ospite e/o del Terzo Obbligato Responsabile è fissata, alla data del presente contratto, in € 61,00 per gli ospiti privati autosufficienti e in € 102,00 per gli ospiti privati non autosufficienti fino al 31/12/2020.

La retta giornaliera attuale è di € 100,32 di cui € 53,32 di parte sanitaria ed € 47,00 di parte sociale, per le persone individuate dai Servizi Sanitari Territoriali fino al 31/12/2020. Sono fatte salve, in questo caso, le norme che regolano la competenza a sostenere l'onere della quota di parte sanitaria e l'onere della quota di parte sociale secondo quanto risulterà dall'atto di impegnativa di ricovero presentato dalla competente autorità alla presente RSA. La retta giornaliera potrà essere modificata secondo le condizioni di salute dell'ospite, tenendo conto delle esigenze e dei servizi di cui egli necessita, e delle normative vigenti in materia, legislative, regolamentari e di contrattazione collettiva, nonché delle delibere adottate dalla presente RSA.

La fattura relativa alla retta mensile viene emessa anticipatamente entro il giorno 10 del mese di riferimento e il pagamento deve avvenire entro il giorno 20 del mese di riferimento, a mezzo:

- Bonifico bancario presso Istituto Banca di Pescia e Cascina Credito Cooperativo a r.l., Filiale degli Alberghi di Pescia (PT), Cod. Iban: IT74F0835824901000000100351;
- Assegno non trasferibile intestato a Istituto Don Bosco di Pescia - Ramo Onlus.

Ogni altra modalità di pagamento diversa da quelle suddette dovrà essere concordata di volta in volta con l'Istituto.

La permanenza in struttura è garantita fino a quando il mantenimento dell'Ospite è compatibile con l'organizzazione di mezzi e di persone in dotazione. In caso di dimissioni, per qualsiasi motivo, la quota di retta non goduta verrà restituita. Le dimissioni decise dall'Ospite o suo rappresentante vanno comunicate in segreteria con almeno 7 giorni di anticipo.

4. Mancato pagamento della retta

In caso di mancato pagamento nei termini suddetti, l'Ospite e il Terzo Obbligato Responsabile sono tenuti a corrispondere gli interessi di ritardato pagamento nella misura dell'interesse legale, e comunque, in caso di mancato pagamento entro 30 giorni dalla scadenza del termine di cui all'art 3, il contratto si intende risolto di diritto e l'Ospite ha l'obbligo di lasciare la RSA, fatto salvo il diritto dell'Istituto di trattenere il deposito cauzionale a soddisfazione totale o parziale di eventuali suoi crediti nei confronti dell'Ospite e del Terzo Obbligato Responsabile ed eventualmente di agire presso le competenti sedi per il recupero dei crediti stessi.

Qualora l'Ospite venga dimesso per ritardato o mancato pagamento, in ottemperanza alla normativa vigente, l'Istituto si attiverà affinché le dimissioni avvengano in forma assistita dal Comune o dall'ASL e/o Società della Salute competenti.

5. Obblighi dell'Istituto.

A fronte del pagamento della retta, il trattamento dell'Ospite presso l'Istituto Don Bosco di Pescia comprende tutti i servizi e le prestazioni previste dalla normativa regionale vigente in materia di autorizzazione al funzionamento e accreditamento. In particolare le prestazioni a carico dell'Istituto sono quelle descritte nel Regolamento interno della RSA "Villa Matilde" allegato 1) e nella Carta dei Servizi- RSA "Villa Matilde"allegato **2**) al presente contratto, di cui entrambi costituiscono parte integrante e sostanziale.

6. Dimissioni, recesso.

L'Ospite potrà essere dimesso:

- per sua volontà, fatta salva la sua capacità di autodeterminarsi, previo avviso da effettuarsi almeno 7 giorni prima e previo rilascio di una dichiarazione che esoneri l'Istituto da ogni responsabilità;
- per richiesta del Comune, o dell'ASL e/o Società della Salute competenti o del Terzo Obbligato Responsabile, previa comunicazione da effettuarsi almeno 7 giorni prima e previo rilascio di una dichiarazione che esoneri l'Istituto da ogni responsabilità;
- per la cessazione delle condizioni che ne hanno determinato l'accoglienza, qualora nell'Istituto non vi siano soluzioni adeguate alla sua permanenza.

Le spese per il trasporto dell'Ospite al luogo di residenza sono a carico dello stesso e del Terzo Obbligato Responsabile.

L'Ospite e/o il Terzo Obbligato Responsabile possono recedere dal presente contratto in qualsiasi momento mediante comunicazione scritta in cui sia chiaramente determinata la data del recesso, da inviarsi con lettera Raccomandata A.R. e con preavviso di almeno 15 giorni.

Il mancato rispetto del termine di preavviso da parte dell'Ospite comporta il pagamento della retta anche per le giornate eventualmente mancanti al termine suddetto.

L'Istituto ha facoltà di recedere dal presente contratto e di dimettere l'Ospite qualora si verifichino le seguenti condizioni:

- in caso di insolvenza del pagamento della retta trascorsi 30 giorni dal termine fissato per il pagamento;

- nel caso di lesione del rapporto fiduciario tra l'Ospite e/o i suoi familiari o il Terzo Obbligato Responsabile e l'Istituto, in qualsiasi modo determinatosi, ad insindacabile giudizio del legale rappresentante pro-tempore dell'Istituto;
- nel caso in cui l'evoluzione psico-fisica dell'Ospite richieda un trattamento sanitario o assistenziale che l'Istituto non sia in grado di garantire.

Alla data determinata per il recesso, l'Ospite dovrà lasciare la RSA.

In caso di recesso del contratto o dimissioni, l'Istituto ha l'obbligo di darne tempestiva comunicazione agli uffici dell'ASL/Società della Salute competente e del Comune di residenza dell'Ospite.

In caso di dimissioni o di recesso resta fermo l'obbligo da parte dell'Ospite e/o del Terzo Obbligato Responsabile di corrispondere le eventuali rette arretrate e maturate fino alla data indicata per la dimissione/recesso o, in ogni caso, fino alla data di effettivo rilascio del posto letto.

La restituzione della cauzione o di parte della stessa avverrà a fronte della presentazione della ricevuta di versamento della cauzione stessa e previo accertamento dell'avvenuto integrale pagamento di tutte le rette relative al periodo di ricovero.

7. Residenza dell'Ospite

La Residenza anagrafica presso la struttura ospitante può essere data solo se l'Ospite è a parziale o totale carico dell'Ente Pubblico e della ASL/Società della Salute competenti. Ogni eventuale deroga dovrà considerare il caso specifico ed essere approvata per iscritto tra le parti.

8. Informativa sul trattamento dei dati personali (D. Lgs. 196/2003 e art. 13 Reg.to UE 2016/679)

I dati personali saranno raccolti e trattati da parte dell'Istituto per l'adempimento delle funzioni istituzionali, amministrative, contabili strettamente correlate all'esercizio di poteri e facoltà di cui è competente.

Il trattamento dei dati contenuti nel presente contratto sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza nonché di tutela della loro riservatezza.

L'Ospite / Terzo Obbligato Responsabile dichiara di essere stato preventivamente informato di quanto indicato dagli art. 7 e13 del D. Lgs. 196/2003 e dal Reg.to UE 2016/679 ed acconsente espressamente al trattamento dei dati personali comuni mediante la loro raccolta cartacea ed elettronica nell'ambito delle finalità istituzionali dell'Istituto Don Bosco, dati che potranno essere utilizzati con le seguenti modalità:

- utilizzo del nome e del cognome per identificare i luoghi o gli oggetti assegnati all'ospite (es: porta, letto, armadio, suppellettili, etc) che risulteranno quindi visibili a terzi ospiti e visitatori;
- utilizzo del sistema di videosorveglianza con registrazione degli eventi, con la finalità di contribuire a garantire la sicurezza degli utenti e degli operatori. Tali registrazioni vengono conservate per il periodo consentito dalla normativa vigente e poi automaticamente eliminate dal server.
- utilizzo di immagini fotografiche e filmati relative all'ospite, che potranno essere utilizzate per finalità ricreative all'interno della struttura e per la redazione di pubblicazioni informative diffuse su carta stampata, supporti informatici e sul sito internet dell'Istituto.

Il conferimento dei dati ha natura obbligatoria. Il mancato conferimento comporta per l'Istituto l'impossibilità di rispondere in tutto o in parte alle richieste presentate dagli interessati e dare esecuzione a quanto di propria spettanza.

I dati potranno essere comunicati a tutti i soggetti che, secondo il diritto vigente, sono tenuti a conoscerli o possono conoscerli, nonché ai soggetti che siano titolari del diritto di accesso.

I dati saranno trattati per tutto il tempo necessario allo svolgimento del rapporto in essere tra le parti e saranno conservati per il tempo di legge.

I dati sono conosciuti dal titolare del trattamento e dagli incaricati del trattamento appositamente istruiti. Oltre ai soggetti appena specificati i dati conferiti potranno essere trattati da parte di soggetti terzi, nominati responsabili del trattamento, nella misura in cui ciò sia necessario per l'espletamento dell'attività da essi svolta a favore dell'Istituto e nei limiti dei profili di autorizzazione per essi individuati.
Il Titolare del trattamento è l'Istituto Don Bosco di Pescia in persona del legale rappresentante pro-tempore, Sig.ra Dott.ssa Daniela Moretti, nata a Milano il 18/12/1968 e residente in Montecatini Terme (PT), Via Dante Alighieri n. 45.

9. Modifiche al contratto.

Eventuali modifiche al presente contratto hanno efficacia solo ove apportate per iscritto e sottoscritte da tutte le parti.

10. Durata del contratto.

Il presente contratto ha durata pari alla durata del ricovero.

11. Foro competente.

In caso di controversie sul contenuto, sulla esecuzione e sull'eventuale risoluzione del presente contratto, ivi compresi i rapporti di natura economica, è competente il Foro di Pistoia.
Si allegano:
1) Regolamento interno della RSA "Villa Matilde";
2) Carta dei Servizi- RSA "Villa Matilde con i relativi allegati.
Letto, confermato, sottoscritto in duplice originale.
Pescia, lì _____

L'Ospite _____

Il Terzo Obbligato Responsabile _____

L'Istituto Don Bosco di Pescia _____

Le parti dichiarano di aver preso visione delle clausole e condizioni di cui sopra e in particolare delle condizioni di cui agli articoli 1. Data di ingresso, 2. Obblighi dell'Ospite e del Terzo Obbligato Responsabile, 3. Pagamento della retta, 4. Mancato pagamento della retta, 5. Obblighi dell'Istituto, 6. Dimissioni, recesso, 7. Residenza dell'Ospite, 8. Informativa sul trattamento dei dati personali (Art. 13 Reg. UE 2016/679), 9. Modifiche al contratto, 10. Durata del contratto, 11. Foro competente, che vengono dalle parti approvate ed accettate ad ogni conseguente effetto, e, in particolare, ai sensi ed agli effetti degli articoli 1341 e 1342 c.c..
Pescia, lì _____

L'Ospite _____

Il Terzo Obbligato Responsabile_____

L'Istituto Don Bosco di Pescia _____

DICHIARAZIONE DI CONSENSO INFORMATO

il/la Sig/Sig.ra …….....
nato/a a …… il …….....
Residente a …… Via ……..
Codice Fiscale …… , di seguito per brevità indicato come **Ospite**

E/O

(da compilare se il consento è dato dal terzo nel caso che l'ospite risulti impedito)
il/la Sig./Sig.ra …….....
nato/a a …… il …….....
Residente a …… Via …….....
Codice Fiscale……., in qualità di ……
del/della Sig/Sig.ra ……... Ospite, come sopra identificato/a di seguito per brevità indicato come **Terzo Obbligato Responsabile**

PREMESSO CHE

- l'Istituto Don Bosco di Pescia Residenza Sanitaria Assistenziale Villa Matilde (di seguito donominata R.S.A.) è una struttura residenziale destinata ad accogliere soggetti anziani non autosufficienti, portatori di (pluri)patologie croniche di natura geriatrica, neurologica e neuropsichiatrica stabilizzate, non assistibili a domicilio e che non necessitano di ricovero in strutture di tipo ospedaliero o nei centri di riabilitazione;

- la R.S.A. è tenuta a fornire ai ricoverati ospitalità e prestazioni sanitarie e assistenziali orientate al potenziamento ed al mantenimento, per quanto possibile, delle abilità funzionali e cognitive;
- l'informazione rispetto ai trattamenti sanitari può essere non imposta ovvero l'ospite ha facoltà di non essere informato delegando a terzi la ricezione dell'informazione;
- ai sensi dell'art. 54 c.p. nelle situazioni cliniche in cui il paziente sia temporaneamente incapace ad esprimere la propria volontà il medico deve prestare le cure indispensabili ed indifferibili e che in tale caso le decisioni cliniche spettano autonomamente al medico;
- il consenso è dedotto dalla richiesta di presa in carico che l'ospite rivolge alla struttura al momento dell'accoglienza nella R.S.A. e fa riferimento alle prestazioni sanitarie previste, secondo la prassi medica e le linee guida, per le condizioni cliniche dell'ospite tenendo conto delle indicazioni di cui all'art. 5 della Legge 08/03/2017 n.24;

TUTTO CIO' PREMESSO

il sottoscritto dichiara di essere informato che durante il periodo di accoglienza presso la R.S.A.:
- l'equipe sanitaria della R.S.A. assicurerà le cure e gli interventi sanitari e assistenziali funzionali alla gestione clinica delle patologie cronico degenerative di cui la persona stessa è affetta secondo un tacito consenso derivante dal rapporto fiduciario medico/ospite;
- la garanzia di tali cure potrà comportare, a discrezione del medico di fiducia dell'ospite , il trasferimento in Ospedale in caso di necessità e per tutte le procedure diagnostico-terapeutiche non di competenza della struttura di accoglienza;
- il medico di fiducia dell'ospite assicurerà le cure e le prestazioni necessarie indispensabili ed indifferibili secondo quanto prescritto dall'art. 54 c.p.;
- in caso di prestazioni diagnostiche e/o terapeutiche invasive e/o rischiose che possono ledere la integrità fisica sarà obbligo del medico di fiducia dell'ospite acquisire un consenso esplicito.

In fede

Pescia, lì _____
L'Ospite _____
Il Terzo Obbligato Responsabile _____
L'Istituto Don Bosco di Pescia _____

ISTITUTO DON BOSCO DI PESCIA
Fondazione di Religione con Sede in Via G. Galilei, 20 – Pescia (PT) 51017
Ente Ecclesiastico civilmente riconosciuto con DPR n° 1696/27.11.1951
Iscritto al n°15 del Registro persone giuridiche Prefettura di Pistoia
Cod. Fisc. n° 81001070473 – P. IVA n° 01172900472
Telef. (0572) 477.963 – FAX (0572) 490.197
www.donboscopescia.it
info@donboscopescia.it

REGOLAMENTO INTERNO
RSA "VILLA MATILDE"

1) L'Istituto Don Bosco di Pescia, ente per sua natura comunitario ed ecclesiale, accoglie nella R.S.A. Villa Matilde:

- le persone AUTOSUFFICIENTI;
- le persone NON AUTOSUFFICIENTI bisognose di assistenza familiare e sanitaria, sia da richiesta privata che da parte dell'ASL.

La RSA si riserva di valutare l'ingresso di persone con problematiche particolari che potrebbero essere di serio ostacolo alla comunità residente.

2) La retta giornaliera è di € 61,00 per gli ospiti privati autosufficienti e di € 102,00 per gli ospiti privati non autosufficienti fino al 31/12/2020. La retta giornaliera attuale è di € 100,32, di cui € 53,32 di parte sanitaria ed € 47,00 di parte sociale, per le persone individuate dai Servizi Sanitari Territoriali fino al 31/12/2020. Sono fatte salve, in questo caso, le norme che regolano la competenza a sostenere l'onere della quota di parte sanitaria e l'onere della quota di parte sociale secondo quanto risulterà dall'atto di impegnativa di ricovero presentato dalla competente autorità alla presente RSA. Alla scadenza annuale sarà stabilita la quota valevole per l'anno successivo. La retta giornaliera potrà essere modificata secondo le condizioni di salute dell'ospite, tenendo conto delle esigenze e dei servizi di cui egli necessita e delle normative vigenti in materia, legislative, regolamentari e di contrattazione collettiva, nonché delle delibere adottate dalla presente RSA. Il pagamento sarà mensile e dovrà essere corrisposto entro il 20° giorno del mese di riferimento. Per il rilascio di certificazioni per la dichiarazione dei redditi, rivolgersi in Amministrazione. La fattura sarà ☐ a disposizione in ufficio, ☐ spedita all'indirizzo mail: _____, ☐ inviata per fax al n. _____, ☐ spedita all'indirizzo: _____.
Del pagamento sono responsabili, in solido tra loro, l'assistito/a signor/a _____ ed il responsabile signor/a _____. La permanenza in struttura è garantita fino a quando il mantenimento dell'Ospite è compatibile con l'organizzazione di mezzi e di persone in dotazione. In caso di dimissioni, per qualsiasi motivo, la quota di retta non goduta verrà restituita. Le dimissioni decise dall'Ospite o suo rappresentante vanno comunicate in segreteria con almeno 7 giorni di anticipo. Per l'eventuale rilascio di copia della Cartella Clinica occorre far domanda in segreteria che fornirà le dovute informazioni sui tempi di consegna.

3) L'Ospite al suo ingresso dovrà avere un beauty case con tutto l'occorrente e biancheria personale e da camera sufficiente ed efficiente, regolarmente numerata secondo le disposizioni date al momento della sottoscrizione. Tutta la biancheria personale dovrà essere sostituita a cura dell'Ospite. La struttura provvede alla lavatura della biancheria e degli indumenti con indicazioni di ordinaria manutenzione, mentre i capi in lana o di particolare pregio non saranno accettati. La biancheria non numerata non verrà accettata.

4) La RSA assicura all'Ospite l'assistenza materiale e religiosa secondo le proprie necessità ed assicura anche l'assistenza sanitaria ordinaria sia diurna che notturna; per questo l'Ospite dovrà tenere sempre la porta di camera non chiusa a chiave perché il servizio di assistenza e di vigilanza si svolga senza impedimento.

5) La vita degli Ospiti si svolge in un clima familiare: comunque l'Ospite è tenuto, compatibilmente con le sue capacità, a curare la propria persona, il proprio abbigliamento, l'ordine della camera e delle proprie cose.

6) La struttura avrà facoltà insindacabile di modificare la collocazione abitativa di qualsiasi Ospite. Di questo verrà data comunicazione all'Ospite o suo rappresentante/responsabile.
7) L'Ospite privato prima di essere inserito dovrà presentare la seguente documentazione: richiesta di ingresso, scheda sanitaria compilata dal medico, nomina della persona responsabile, tessera sanitaria e libretto sanitario, certificato di nascita e di residenza, carta d'identità aggiornata, codice fiscale, eventuale certificato d'invalidità civile e di non autosufficienza.
8) Ogni camera è dotata di telefono e presa TV: l'Ospite è invitato a non accendere l'apparecchio televisivo/radiofonico nelle ore dedicate al riposo. Inoltre egli non terrà in camera: altri apparecchi elettrici, dispense di cibo, oggetti sui davanzali/ parapetti, né stenderà biancheria alle finestre.
9) L'Ospite ed i suoi visitatori avranno un comportamento consono alla vita comunitaria, che non interferisca con le consuete attività interne di assistenza. Tutti hanno il DIVIETO DI FUMARE all'interno della struttura, rendendosi disponibili a consegnare gli accendini alle assistenti prima di dormire.
10) L'Ospite è invitato a non ricevere in camera visitatori nelle ore dedicate al riposo e mai in numero tale da disturbare l'eventuale compagno/a di stanza.
11) Durante l'assenza dalla struttura (soggiorni climatici, rientri in famiglia) o la degenza in Ospedale, l'Ospite verserà il 70% della quota sociale o alberghiera per la conservazione del posto (max. 30 gg. complessivi). In caso di ricovero ospedaliero la RSA provvede tempestivamente ad avvisare i familiari.
12) La RSA non risponde di denaro, oggetti preziosi e documenti che a questa non siano stati affidati dall'Ospite.
13) Ogni conseguenza dell'uso/abuso di farmaci e medicamenti procurati dall'Ospite o da terzi e/o non previsti, come tipologia e quantità, dal Foglio di Terapia, non sarà imputabile alla RSA e al suo personale.
14) Oltre alla retta giornaliera, ordinariamente, sono a carico dell'Ospite:
- eventuali visite specialistiche, ticket, farmaci, pannoloni e altri sussidi non forniti dalla ASL o dai familiari;
- eventuali prestazioni dell'AMBULANZA non autorizzate dalla ASL.

N.B.: Agli Ospiti che godono della quota sanitaria ASL o versano la retta intera per N.A., i pannoloni vengono forniti dalla struttura.
15) L'ospite è invitato a non dare mance al personale.
16) L'accettazione e la libera sottoscrizione del presente REGOLAMENTO INTERNO RSA da parte del richiedente e della persona responsabile nominata dallo stesso davanti al personale della segreteria, è *conditio sine qua non* all'ingresso in RSA.
17) Gli orari di inserimento in struttura per i nuovi ospiti sono: al mattino dalle ore 10.00 alle 11.30 ed al pomeriggio dalle ore 14.00 alle 16.00. Eccezionalmente, eventuali diversi orari dovranno essere concordati con la Direzione.
18)) La residenza anagrafica presso la struttura ospitante può essere data solo se l'Ospite è a parziale o totale carico dell'Ente Pubblico o della USL. Ogni possibile deroga dovrà considerare il caso specifico previo incontro collegiale tra le parti.
19) La persona responsabile assume in via solidale col richiedente ogni obbligo di qualsiasi natura elencato nel presente REGOLAMENTO.
20) Il diritto alla tutela degli ospiti della RSA è garantito secondo quanto previsto dalla Delibera della Giunta Regionale Toscana 462/2004, ovvero tramite l'URP in prima istanza e la Commissione Mista Conciliativa in seconda istanza, secondo le modalità specificate nel regolamento dell'Azienda Sanitaria competente.
21) La RSA si riserva infine il diritto, nell'ottica di migliorare il servizio e la qualità di vita degli Ospiti, ad apportare modifiche al presente regolamento, impegnandosi comunque ad informare gli ospiti e i loro familiari o legali rappresentanti, di quanto oggetto di modifica.
22) Del presente Regolamento Interno debitamente sottoscritto, ricevuto insieme alla Carta dei Servizi, viene rilasciata copia all'Ospite o al suo rappresentante/ responsabile.

Il responsabile Il richiedente

_____ _____

Pescia, _____

ISTITUTO DON BOSCO DI PESCIA
Fondazione di Religione con Sede in Via G. Galilei, 20 – Pescia (PT) 51017
Ente Ecclesiastico civilmente riconosciuto con DPR n° 1696/27.11.1951
Iscritto al n°15 del Registro persone giuridiche Prefettura di Pistoia
Cod. Fisc. n° 81001070473 – P. IVA n° 01172900472
Telef. (0572) 477.963 – FAX (0572) 490.197
www.donboscopescia.it
info@donboscopescia.it
donboscopescia@pec.donboscopescia.it

SCHEDA SANITARIA DA COMPILARSI A CURA DEL MEDICO CURANTE

Cognome e nome _____ Età _____
Luogo e data di nascita _____
Stato civile _____ Professione _____
Indirizzo _____ Telef. _____
Medico curante _____ Tessera Sanitaria _____

❖❖❖

Condizioni generali: _____
Stato mentale: _____
Patologia principale (PREGRESSE E ATTUALI): _____
_____

Condizioni particolari:

Cute	INTEGRA	LESIONI	sito:
Mangiare	AUTONOMA	CON AIUTO	NON AUTONOMA
Muoversi	AUTONOMA	CON AIUTO	NON AUTONOMA
Igiene	AUTONOMA	CON AIUTO	NON AUTONOMA
Comunicare	AUTONOMA	CON AIUTO	NON AUTONOMA
Funzioni escretorie	AUTONOMA	CON AIUTO	NON AUTONOMA

Dieta: _____

Allergie: _____

E' portatore di malattie infettive? _____

Esistono controindicazioni al trattamento antiscabbia all'ingresso? _____

Può vivere in comunità? _____

Pressione arteriosa: _____

Altre notizie utili: _____

Ospedale prescelto in caso di ricovero: _____

Parere conclusivo del Medico curante:

l'interessato è da ritenersi:

☐ ***AUTOSUFFICIENTE***

☐ ***PARZIALMENTE AUTOSUFFICIENTE***

☐ ***NON AUTOSUFFICIENTE***

CONTENZIONI (SE PRESENTI):

TIPO (spondine, cinture, tavolino – carrozzina,...)	**DURATA**

TERAPIE IN CORSO:

FARMACO	DOSE GIORNALIERA
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

Data _____

il Medico curante

_____

Firma per presa visione e per il consenso informato della terapia e della contenzione prescritta:

Data _____, Ospite (legale rappresentante) _____

==========

N O T E

La Direzione della R.S.A. chiede all'interessato, **PRIMA** dell'accettazione, l'ultima cartella clinica del ricovero effettuato in Ospedale (ove esiste) e tutti gli eventuali referti medici (analisi del sangue, RX, TAC…) recenti o comunque contenenti dati importanti.

Il Responsabile della R.S.A.