

FONDAZIONE
“NOBILE ANNIBALE MAGGI VIA” ONLUS
SENIGA (BS)

Carta dei servizi
Minialloggi protetti

approvata con deliberazione n° 13 – Consiglio di Amministrazione 08 settembre 2017

Indice

1.- Carta dei Servizi	pag. 3
2.- Dati identificativi della Fondazione (ente gestore)	pag. 4
3.- Diritti dell'Ospite	pag. 4
4.- L'Edificio	pag. 5
5.- Tipologie degli Ospiti	pag. 6
6.- Valutazione del grado di soddisfazione	pag. 6
7.- Segnalazioni	pag. 8
8.- Modalità di accoglienza, presa in carico, dimissione	pag. 9
9.- Identificazione del personale e dei volontari	pag. 11
10.- Retta di ospitalità	pag. 11
11.- Servizi aggiuntivi	pag. 12
12.- Nota conclusiva	pag. 13

La FONDAZIONE “NOBILE ANNIBALE MAGGI VIA” ONLUS di Seniga (BS) ha redatto ed adotta la presente

CARTA DEI SERVIZI

che sostituisce integralmente qualsiasi altro analogo documento precedentemente adottato riferentesi all’unità d’offerta denominata “minialloggi protetti”

La Carta dei Servizi è uno strumento operativo, introdotto dalla direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 19/05/95, con la finalità di garantire tutela ai cittadini nei confronti degli Enti e delle Aziende che devono assicurare l’erogazione di servizi pubblici.

Si tratta in sostanza di un contratto, che il gestore del servizio si impegna a rispettare e che delinea gli standard di qualità relativi alle principali prestazioni, garantendo al tempo stesso un servizio improntato all’efficienza e adeguato alle effettive esigenze degli utenti.

In particolare, la Carta dei servizi è rivolta agli Ospiti, familiari/Amministratori di Sostegno/Tutori, personale, collaboratori, fornitori, volontari ed istituzioni.

La Carta è un documento di significativa importanza, che va periodicamente aggiornato, al fine di tenere costantemente sotto controllo tutti quegli indicatori attraverso i quali è possibile verificare il livello effettivo della qualità complessiva del servizio.

La Fondazione è costantemente impegnata per garantire il pieno rispetto delle normative vigenti in materia di sicurezza e privacy.

La presente Carta dei Servizi si propone di impostare l’attività istituzionale con lo scopo di garantire e tutelare la centralità dell’Ospite, dando la massima attenzione alle sue esigenze e bisogni, operando in modo che le sue attese siano soddisfatte mediante:

- *SERVIZI PIU’ COMPRESIBILI ED ACCESSIBILI*
- *UNA CONFORTEVOLE PERMANENZA*
- *COSTANTE TUTELA DEI DIRITTI*

Per ogni persona indipendentemente dalla struttura in cui risiede devono essere garantiti un insieme di diritti fondamentali, quali l’uguaglianza, la libertà e la solidarietà.

Per rendere operativi i diritti della persona all’interno della struttura, i requisiti necessari e basilari sono la trasparenza e l’informazione.

Con tale finalità informativa e divulgativa viene pubblicato il presente documento, che vuole essere da una parte uno strumento di conoscenza dei servizi di fatto erogati, dall’altra una guida semplice e pratica sulle regole di funzionamento della struttura.

Principi garantiti dalla Carta dei Servizi:

- 1) **Efficacia** delle prestazioni raggiunta attraverso lo sviluppo tecnologico, la ricerca e la formazione permanente degli operatori;
- 2) **Efficienza** dell’organizzazione perseguita mediante l’attivazione di percorsi e procedure che garantiscono l’uso ottimale delle risorse umane, tecniche ed economico finanziarie;
- 3) **Qualità** del processo di miglioramento continuo, rivolta sia alle modalità di erogazione sia alla valutazione dei risultati;
- 4) **Eguaglianza**: l’erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti.

L’eguaglianza deve intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche, e non quale uniformità delle prestazioni, essendo questa struttura organizzata per attivare le necessarie iniziative per adeguare le modalità di prestazione dei servizi alle esigenze degli utenti;

- 5) **Riservatezza**: la struttura garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità delle persone, con particolare riferimento alla riservatezza ed all’identità personale in osservanza a quanto previsto dal D. Lgs. 196/2003.

La documentazione riguardante ogni singolo utente viene conservata presso un apposito ufficio.

Con l'adozione della Carta dei Servizi la Fondazione si impegna a far conoscere le prestazioni offerte, gli impegni assunti, gli strumenti per facilitare l'accesso, le regole che stanno alla base del rapporto tra la Fondazione stessa e gli ospiti, nonché i modi, i luoghi ed i tempi in cui vengono fornite le prestazioni.

Questo documento intende assicurare trasparenza e accessibilità ai servizi e alle prestazioni, fornendo agli ospiti e ai loro familiari piena informazione sulle possibilità offerte dalla nostra struttura, ritenendo che questo rappresenti il primo passo per migliorare la qualità del servizio stesso.

2.- DATI IDENTIFICATIVI DELL' ENTE GESTORE

La Fondazione è Soggetto di diritto privato senza scopo di lucro (iscrizione al n° 1918 del registro regionale delle persone giuridiche), nato a seguito della trasformazione dell'Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza (Ipab) Centro di Servizi Sociali Nobile Annibale Maggi Via, avvenuta ai sensi dell'art. 3 della Legge Regionale 13 febbraio 2003 n° 1.

La Fondazione è retta da un Consiglio di Amministrazione.

Denominazione dell'Ente Gestore

Fondazione "Nobile Annibale Maggi Via" ONLUS

Sede Legale

Via Castello n. 1 - 25020 Seniga (BS)

Tel. 030/9955040 – Fax 030/9955891 (Residenza Sanitaria Assistenziale)

Sede degli Alloggi Protetti per Anziani

Via Castello n. 4 - 25020 Seniga (BS)

Tel. 030/9955701 – Fax 030/9955822 (Alloggi Protetti per Anziani)

Sede dell'Ufficio Amministrativo

Via Castello n. 4 - 25020 Seniga (BS)

Tel. 030/9955701 – Fax 030/9955822 (Ufficio Amministrativo)

E-mail: info@fondazionemaggi.it

L'Ufficio Amministrativo è a disposizione del pubblico nei seguenti giorni ed orari:

- da lunedì a venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13,00

L'Ufficio Amministrativo è a disposizione degli Utenti per tutte le pratiche relative all'ingresso e alla dimissione, per il pagamento della retta di degenza e dei servizi aggiuntivi e complementari (ad esempio: trasporto presso Strutture Sanitarie esterne per approfondimenti diagnostici).

3. - DIRITTI DELL'OSPITE

Diritto alla sicurezza in caso di emergenza

In caso di emergenza di qualsiasi natura o per qualsiasi causa, l'Ospite ha diritto di ricevere prioritariamente tutte quelle forme di intervento per allontanarlo dalla fonte di pericolo. È garantito il rispetto del D.Lgs 81/08 e sono valutati tutti i possibili rischi ambientali e le soluzioni da percorrere. Il personale della Fondazione è adeguatamente formato per intervenire in caso di grave pericolo per gli Ospiti.

Vita di relazione

Agli Ospiti si garantisce e si favorisce la possibilità di svolgere vita di relazione e di soddisfare i propri interessi culturali e ricreativi. Per questo l'Ospite potrà avvalersi della presenza di spazi comunitari appositamente arredati in cui è disponibile idoneo materiale, oppure partecipare alle attività di animazione messe in atto dalla RSA. È auspicata ed incentivata la partecipazione attiva alla vita sociale esterna favorendo incontri con istituzioni di carattere culturale, sindacale, sociale, ricreativo e religioso. Viene messo a disposizione apposito Albo al quale la Fondazione espone atti, comunicazioni e proposte di carattere generale.

Diritto al corretto contatto con la famiglia

In nessun caso è possibile ipotizzare che la Fondazione possa sostituire i legami affettivi e personali della Famiglia dell'Ospite. La Casa di Riposo sollecita i familiari a visitare frequentemente i propri congiunti affinché non si interrompa la normale continuità affettiva.

4. - L'EDIFICIO

Gli alloggi

La Fondazione, collaborando all'attuazione delle scelte programmate degli Enti Territoriali competenti, al fine di favorire la crescita di un sistema integrato di interventi e servizi socio assistenziali a livello locale e zonale, nel 2002 ha realizzato una residenza da adibire prevalentemente ad Alloggi Protetti per persone anziane autosufficienti che, per mantenere la propria autonomia di vita, necessitano di una situazione abitativa adeguata alle proprie condizioni di età e salute. L'Unità d'Offerta, qualora ne sussistano le condizioni, può comunque dare adeguata risposta, in forma temporanea e provvisoria, a situazioni di disagio sociale segnalate dai Servizi Sociali territorialmente competenti e/o da Associazioni di volontariato impegnate in ambito sociale.

Per la loro ubicazione adiacente alla R.S.A. e per le particolari caratteristiche strutturali e distributive tali alloggi sono adatti al mantenimento di una propria autonomia di vita. In caso di necessità, gli assegnatari potranno fruire di una rete di servizi offerti dalla R.S.A. in risposta ai diversi bisogni espressi.

Ubicazione degli alloggi

Gli alloggi protetti per anziani sono adiacenti alla RSA Fondazione "Nobile Annibale Maggi Via" ONLUS. La palazzina è ubicata in Via Castello n. 4 a Seniga (BS) nella zona centrale del paese, adiacente alla Chiesa. Per raggiungere la Struttura è possibile oltre che con mezzi privati anche tramite autolinee (fermata a circa 200 metri). Il Comune di Seniga si trova a circa 20 Km dalla città di Cremona e a circa 45 km dalla città di Brescia.

Gli alloggi si collocano al piano terra, al primo e al secondo piano del fabbricato. Sono costituiti da n. 8 appartamenti doppi tutti completamente arredati con una capacità ricettiva di n° 16 posti.

Gli ambienti

Gli alloggi sono composti da un soggiorno con angolo cottura, camera da letto, bagno con doccia. Per ogni alloggio sono garantiti l'impianto di riscaldamento, acqua, illuminazione, prese elettriche, prese TV, un frigorifero, una piastra ad induzione per cuocere cibi, oltre ad un impianto di chiamata per le emergenze. L'Ospite può personalizzare l'ambiente con oggetti propri quali televisore, quadri, ecc.

Gli Ospiti possono usufruire di un'ampia sala polivalente al primo piano (soggiorno, socializzazione ecc.) e di un'altra sala all'ultimo piano.

Le caratteristiche principali di residenzialità possono essere così sintetizzate:

- *silenziosità, quiete*
- *facilità di accesso*
- *ubicazione nel centro storico di Seniga o vicino ai principali servizi (Comune, Chiesa, farmacia, posta, istituti bancari ecc./)*

5.- TIPOLOGIE DI OSPITI

I destinatari sono:

- *persone autosufficienti o parzialmente autosufficienti con prevalenza per gli ultrasessantacinquenni alla data della domanda e prioritariamente:*
- *residenti ed ex-residenti nel Comune di Seniga;*
- *residenti nei Comuni limitrofi;*
- *residenti nell'ambito territoriale dell'ATS competente;*
- *coloro che, indipendentemente dalla residenza, abbiano fatto debita richiesta direttamente all'Amministrazione della Fondazione;*
- *persone di età inferiore che, su segnalazione e richiesta degli Enti territorialmente competenti e/o di Associazioni di Volontariato che operano in ambito sociale, si trovino in condizioni di fragilità e disagio sociale, per cui necessitano di una sistemazione temporanea, provvisoria, idonea e protetta;*
- *a parità di requisito avrà sempre precedenza la soluzione dell'occupazione del singolo alloggio da parte della coppia.*

Non sono ammissibili persone:

- *non autosufficienti*
- *con elevate esigenze clinico assistenziali*
- *con problematiche psichiatriche attive*
- *con demenza associata a gravi disturbi comportamentali*
- *che già fruiscono di servizi residenziali socio sanitari*
- *in età giovane-adulta con disabilità*

Servizi vari fruibili presso la R.S.A

Presso la sede della RSA, in locali e spazi appositamente attrezzati, vengono erogati i seguenti servizi:

- *Residenza Sanitaria Assistenziale: n. 50 posti letto, di cui n. 42 posti letto accreditati con il servizio Sanitario regionale e n. 8 posti letto di sollievo;*
- *Palestra di fisiokinesiterapia rivolto agli Ospiti della Struttura, ad Utenti esterni e anche in forma domiciliare;*
- *Assistenza domiciliare integrata;*
- *Servizio pasti a domicilio.*

6. - VALUTAZIONE GRADO DI SODDISFAZIONE

Questionario utenti

Con frequenza annuale La Fondazione effettua un'indagine presso la propria utenza per valutarne il grado di soddisfazione rispetto ai servizi erogati.

Viene consegnato un Questionario (di seguito raffigurato) da compilare a cura degli Ospiti, successivamente rielaborato ed analizzato con la finalità di individuare i punti di eventuale miglioramento; i risultati vengono inoltre sintetizzati e diffusi tramite lettera agli Ospiti.

UTENTE: _____

GRADO DI PARENTELA: _____

1. Con quale frequenza riceve visita, o visita, se parente, il suo familiare:	quotidiana	più volte la settimana non adeguato	1 volta alla settimana	1 volta al mese	raramente
2. Come valuta l'orario di accesso agli Alloggi:	adeguato				
3. Come giudica l'accoglienza ricevuta:	molto buona	buona	sufficiente	insufficiente	
4. Come giudica il rispetto della riservatezza e della dignità dell'Utente da parte del personale:	molto buono	buono	sufficiente	insufficiente	
5. Come giudica l'intervento in caso di necessità fornito agli Ospiti:	molto buono	buono	sufficiente	insufficiente	
6. Come considera il rapporto umano tra il personale e gli Utenti:	molto buono	buono	sufficiente	insufficiente	
7. Come considera il rapporto umano tra il personale ed i parenti degli Utenti:	molto buono	buono	sufficiente	insufficiente	
8. Come giudica la qualità e quantità del cibo (qualora usufruisca del servizio):	molto buona	buona	sufficiente	insufficiente	
9. Come giudica la qualità del servizio lavanderia e guardaroba (qualora usufruisca del servizio):	molto buona	buona	sufficiente	insufficiente	
10. Come giudica la cura della persona (parrucchiere, barbiere, podologo qualora usufruisca del servizio):	molto buona	buona	sufficiente	insufficiente	
11. Il servizio religioso interno (celebrazione Messe, recita preghiere) le sembra:	molto buono	buono	sufficiente	insufficiente	
12. Come valuta gli interventi di riabilitazione (fisioterapia qualora usufruisca del servizio):	molto buoni	buoni	sufficienti	insufficienti	
13. Come giudica il servizio amministrativo:	molto buono	buono	sufficiente	insufficiente	
14. Come giudica globalmente la professionalità del personale:	molto buona	buona	sufficiente	insufficiente	
15. Come giudica l'aspetto e la pulizia degli spazi comuni:	molto buoni	buoni	sufficienti	insufficienti	
16. Come giudica il comfort degli ambienti:	molto buono	buono	sufficiente	insufficiente	
17. Come giudica complessivamente il livello di pulizia e di igiene:	molto buono	buono	sufficiente	insufficiente	
18. Se dovesse fornire un giudizio complessivo, è soddisfatto del Servizio Alloggi Protetti per Anziani:	molto	abbastanza	poco		

Esponga, se lo desidera, le Sue osservazioni e i Suoi suggerimenti.

COMPILATO DA (facoltativo): _____
DATA: _____

FIRMA (facoltativa) _____

7. - SEGNALAZIONI

L'Ufficio Amministrativo è inoltre disponibile per ricevere tutte le segnalazioni, siano esse relative a disservizi, suggerimenti, apprezzamenti legati alla permanenza dell'utente nell'alloggio, fornendo all'utente l'apposito modulo e di seguito raffigurato.

Fondazione Nobile Annibale Maggi Via ONLUS Seniga (Bs)	SEGNALAZIONE DISSERVIZI	Mod. REC 2 Vers. 1 Del 11/2011
---	--------------------------------	--------------------------------------

Sig/ra _____ Familiare dell'Ospite _____
Tel _____ E - mail _____
 DISSERVIZI SUGGERIMENTI APPREZZAMENTI

Oggetto della segnalazione:

Data _____ Firma dell'Utente _____

COMPILAZIONE DA PARTE DELL'ENTE

Ricevuto in data _____ direttamente telefonicamente verbalmente e-mail

Ricevente (Cognome e Nome) _____
Ufficio Amministrativo

Firma _____

Si trasmette la segnalazione a :
Presidente/CdA
Direttore Amministrativo
Direttore Sanitario
Coordinatrice

Soluzione adottata/da adottare:

Verifica soddisfazione dell'Utente:

In presenza di un eventuale disservizio la Fondazione si attiverà per approfondire la situazione segnalata dall'Ospite individuando la migliore soluzione possibile dopo aver accertato le cause dell'eventuale disagio, fornendo, per quanto possibile, le risposte adeguate in tempi brevi; nei casi ritenuti più complessi la Fondazione si riserva di rispondere in forma scritta al massimo entro 30 giorni, come previsto dalla Norma UNI 10600/2001 "Presentazione e gestione dei reclami per i servizi pubblici".

Sarà sempre cura della Fondazione verificare di aver fornito risposte esaurienti nell'ottica di rispetto degli standard qualitativi previsti.

Tutti gli eventuali suggerimenti e apprezzamenti verranno presi in considerazione nella definizione periodica delle azioni finalizzate al miglioramento della qualità dei servizi.

8.- MODALITA' DI ACCOGLIENZA, PRESA IN CARICO E DIMISSIONE DELL'OSPITE

Procedura d'accesso

Chi intende chiedere ospitalità presso gli alloggi protetti deve presentare domanda scritta, compilata su apposito modulo fornito dalla Fondazione che dispone l'ammissione ai servizi, presso la Fondazione stessa.

L'ammissione è subordinata:

- *alla verifica della corrispondenza tra soluzione assistenziale offerta e bisogni espressi dal richiedente*
- *all'accertamento della mancanza delle condizioni impeditive di cui all'art. 3 del regolamento interno*
- *alla idonea presentazione di tutta la documentazione richiesta.*

La persona ammessa al servizio non sottoscrive un contratto di locazione ma un contratto d'uso dell'alloggio, denominato "Contratto di Ospitalità".

La Fondazione sulla scorta delle informazioni contenute nella domanda d'ammissione pervenute redige una lista d'attesa secondo i seguenti criteri:

1. *valutazione della priorità d'ammissione in base alla residenza*
2. *posizionamento della domanda in relazione alle condizioni psico-fisiche e socio famigliari*
3. *presenza di una situazione di coppia intesa come stabile unione di due coniugi o conviventi o parenti entro il 2° grado*

A seguito del peggioramento delle condizioni psico-fisiche che compromettano il grado di autonomia e rendano impossibile la convivenza di tipo comunitario in ambito alloggiativo, l'ospite, o chi per esso, viene invitato a trovare una diversa e più idonea sistemazione.

All'atto dell'accoglimento dovranno essere presentati i seguenti documenti:

- *codice fiscale;*
- *documento d'identità in corso di validità;*
- *tessera sanitaria;*
- *tessera esenzione ticket;*
- *eventuali cartelle cliniche e/o ospedaliere in possesso, nonché la documentazione sanitaria in possesso;*
- *eventuale copia verbale d'invalidità;*
- *eventuale copia verbale giudice tutelare per nomina Amministratore di Sostegno.*

Espletate le pratiche burocratiche/amministrative l'ospite viene accolto dal personale della Fondazione che gli mostra l'alloggio ed illustra i vari servizi.

La necessità di comunanza di vita con altri ospiti, impone l'adozione da parte di tutti di comportamenti corretti e rispettosi della sensibilità di ciascuno.

La Fondazione si impegna a garantire le seguenti condizioni, considerate premesse indispensabili di rispetto della persona:

- *facilità di identificazione di tutti gli operatori attraverso apposito cartellino di riconoscimento che consentirà agli utenti di sapere in ogni momento chi sono e quale funzione svolgono le persone che si rapportano con loro;*
- *cortesìa, rispetto e particolare attenzione a garantire la riservatezza dell'Ospite.*

I potenziali Utenti ed i loro familiari possono effettuare visite preliminari agli Alloggi, prendendo accordi con l'Ufficio Amministrativo della Fondazione.

Inserimento ed accoglienza

All'atto dell'inserimento dell'Ospite si procede alla sottoscrizione del "Contratto di Ospitalità" contenente tutte le informazioni di carattere amministrativo ed economico, con l'elencazione dettagliata di tutti i servizi cui l'Ospite può usufruire ed il relativo costo.

Inoltre, vengono consegnati i seguenti documenti:

- *Regolamento Interno;*
- *Carta dei Servizi;*
- *Codice Etico della Fondazione;*

- *informativa sulla Privacy (consenso al trattamento dati personali ai sensi del D.Lgs. 196/2003 "Tutela della Privacy");*
- *informativa circa l'Amministratore di Sostegno;*
- *il modulo inventario della biancheria (solo per chi attiva il servizio);*
- *questionario di valutazione della qualità del servizio;*
- *verbale di consegna dell'alloggio.*

La Direzione sconsiglia di conservare presso di sé oggetti di valore o somme di denaro consistenti poiché la Fondazione non si responsabilizza in alcun modo per la loro tutela.

Dimissione

La dimissione può avvenire per:

- rilascio volontario dell'alloggio;
- per trasferimento ad altre Strutture;
- per rientro nella propria unità abitativa;

Ciascun ospite può con preavviso di almeno 30 giorni, a sua personale richiesta, lasciare definitivamente l'alloggio della Fondazione.

La Fondazione può allontanare l'ospite con provvedimento d'urgenza qualora questi:

- tenga una condotta incompatibile con la vita comunitaria
- commetta gravi infrazioni del Regolamento
- sia moroso nel pagamento della retta per due mensilità consecutive.

Strumenti di valutazione della qualità

La Fondazione utilizza sistemi di valutazione diretti ed indiretti finalizzati al costante monitoraggio della qualità dei servizi erogati.

Lo scopo è quello di conoscere il livello di soddisfazione degli Ospiti, delle famiglie e del personale.

9. - IDENTIFICAZIONE DEL PERSONALE E DEI VOLONTARI

Tutto il personale della Fondazione e i Volontari operanti in Struttura sono riconoscibili in quanto provvisti di apposito cartellino di riconoscimento, riportante nome, fotografia e qualifica.

10. - RETTA DI OSPITALITA'

Il Consiglio di Amministrazione fissa annualmente la retta base di ospitalità e provvede ad informare tempestivamente gli Ospiti delle eventuali variazioni della stessa.

La retta base di ospitalità comprende:

- il servizio di pulizia degli spazi comuni
- la fornitura delle utenze: acqua, gas, energia elettrica
- reperibilità di un operatore sociale su tutte le 24 ore e per 365 giorni l'anno. In caso di urgenze l'ospite può utilizzare l'apposito campanello d'allarme, premendo i campanelli posti ai lati del letto e nei bagni, per richiedere l'intervento di un operatore. Inoltre, e in caso di necessità, dalle ore 22 alle ore 6, oltre gli operatori in servizio, è garantita la reperibilità di un operatore esterno.

La retta base di ospitalità viene fissata annualmente dal Consiglio di Amministrazione; casi del tutto particolari, valutati di volta in volta dalla Direzione, potranno determinare una personalizzazione della medesima.

È fissato altresì un deposito cauzionale pari ad una mensilità della retta/base che verrà restituito all'atto del rilascio dell'alloggio.

Essendo soggette a frequenti variazioni, tutte le informazioni di carattere amministrativo ed economico sono esplicitate in forma dettagliata nel Regolamento dei Minialloggi e nel Contratto di Ospitalità.

11. - SERVIZI AGGIUNTIVI

I servizi che seguono sono opzionali il cui costo non è contemplato nelle rette base di ospitalità. Pertanto, devono essere richiesti appositamente dall'Ospite e dovranno essere pagati separatamente.

Barbiere/Parrucchiere/Podologo

Il barbiere e il parrucchiere sono disponibili un giorno alla settimana previo appuntamento; il podologo è disponibile un giorno al mese previo appuntamento. Entrambi i servizi si svolgono in locale appositamente attrezzato dalla RSA. Il costo della prestazione dovrà essere corrisposto direttamente al professionista che rilascerà il necessario documento fiscale.

Fisiokinesiterapia

Gli interventi di fisiokinesiterapia sono effettuati su appuntamento presso la palestra della RSA da personale specializzato previa prescrizione medica. Per tali prestazioni verrà rilasciata regolare fattura deducibile fiscalmente.

Ristorazione

L'Ospite, su richiesta, può chiedere di usufruire del servizio di ristorazione, sia presso il proprio alloggio, sia direttamente presso i locali dell'adiacente r.s.a.

Il menù è programmato stagionalmente ed è diversificato su 4 settimane, che costituisce la base indicativa dei pasti somministrati e che verrà consegnato direttamente per la scelta. Il servizio è a pagamento.

Lavanderia e guardaroba

L'Ospite, all'atto dell'ingresso, potrà richiedere l'attivazione del servizio di lavanderia e guardaroba per la biancheria piana e personale. Qualora decidesse di attivare detto servizio, l'Ospite dovrà disporre di un corredo sufficiente. Su tutti i capi di biancheria dovrà essere apposto, a cura e spese dell'Ospite, un numero di riconoscimento, assegnato dal servizio di lavanderia.

Assistenza sanitaria, infermieristica e reperibilità

L'assistenza sanitaria è assicurata dal servizio sanitario nazionale e dal medico di medicina generale che l'Ospite avrà cura di scegliere secondo le modalità stabilite dalle leggi sanitarie della Regione Lombardia e dalle disposizioni organizzative dell'ATS di Brescia.

La chiamata d'emergenza viene attivata premendo i campanelli posti ai lati del letto e nei bagni. Viene inviato un messaggio di emergenza al cellulare custodito dal personale reperibile in R.S.A., attivo sia di giorno che di notte, che prontamente si reca nell'alloggio, come di sotto riportato:

- dalle 6.00 alle 9.00 – OSS presente in RSA
- dalle 9.00 alle 12.00 – Animatrice (in assenza OSS presente in RSA)
- dalle 12.00 alle 15.00 – OSS presente in RSA
- dalle 15.00 alle 17.00 – Animatrice (in assenza OSS presente in RSA)
- dalle 17.00 alle 06.00 – OSS presente in RSA
- dalle 22,00 alle 06,00 – altro OSS reperibile esterno

Il personale che interviene nell'alloggio provvederà, in base all'emergenza, a contattare i soccorsi necessari e i parenti dell'Ospite.

Visite specialistiche e/o trasporti vari

La Fondazione provvede a garantire il servizio di trasporto ed accompagnamento a visite specialistiche attraverso ambulanze di Associazioni di Volontariato. Tale servizio è escluso dalla retta. Sono inoltre a pagamento i trasporti effettuati per motivi personali, comprese eventuali visite mediche private.

Servizio di culto

La RSA dispone al proprio interno di un luogo di culto/cappella ove l'ospite può accedere liberamente.

Camera mortuaria

In caso di decesso la Fondazione mette a disposizione la camera mortuaria fino allo svolgimento del funerale.

Servizio di segretariato sociale e relazioni con il pubblico

La Fondazione effettua servizio di segretariato sociale e amministrativo per predisporre, insieme ai parenti, le pratiche necessarie alla revisione dei documenti d'identità scaduti e il cambio di residenza.

I familiari degli Ospiti sono pregati di segnalare tempestivamente all'Ufficio Amministrativo eventuali cambiamenti di indirizzo e/o numeri telefonici, anche per brevi periodi. Diversamente l'Ente declina ogni responsabilità per comunicazioni urgenti non recapitate.

Si consiglia di non tenere con sé oggetti personali di valore o grosse somme di denaro. L'Amministrazione non risponde di eventuali furti.

12. - NOTA CONCLUSIVA

In apposito "Regolamento Minialloggi" vengono normate ed esplicitate dettagliatamente tutte le informazioni di carattere amministrativo, economico, comportamentale di vita comunitaria, di accoglienza e dimissioni non espressamente contenute nella presente Carta dei Servizi di cui lo stesso forma parte integrante e sostanziale.

Per tutto quanto non espressamente contenuto nella presente Carta dei Servizi e Regolamento allegato si fa esplicito riferimento alle norme statutarie e regolamentari della Fondazione.

Approvata con deliberazione n° 13 - Consiglio di Amministrazione del 08 settembre 2017
