



Fondazione  
**Scarpari Forattini**  
onlus

# **Carta dei Servizi della Residenza Sanitaria Assistenziale**

## **INDICE**

### **PARTE GENERALE**

1. Presentazione della Fondazione Scarpari Forattini Onlus.....	pag.2
2. Mission istituzionale.....	pag.2
3. Principi fondamentali.....	pag.2
4. Adozione del modello organizzativo e del codice etico ai sensi del D.Lgs 231/2001.....	pag.3
5. Ubicazione della struttura.....	pag.3
6. Orari di apertura e contatti.....	pag.3

### **LA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE**

1. Requisiti per l'ingresso in R.S.A.....	pag.4
2. Domanda di ingresso.....	pag.4
3. Criteri per la formazione della lista d'attesa.....	pag.4
4. Presa in carico.....	pag.5
5. Dimissioni dell'ospite.....	pag.6
6. Tipologia di permanenza, costo della retta e prestazioni comprese.....	pag.6
6.1 Posti letto accreditati a contratto.....	pag.7
6.2 Posti letto privati e privati di sollievo.....	pag.8
7. Tipologia delle prestazioni erogate.....	pag.9
8. Personale.....	pag.11
9. Modalità di erogazione dei servizi _ il Progetto Individuale e il Piano Assistenziale Individuale.....	pag.11
10. Valutazione dei servizi.....	pag.11
11. Suggerimenti e reclami.....	pag.12
12. Diritti e tutela degli anziani.....	pag.12
13. Informazioni generali sui servizi.....	pag.12
14. Certificazioni fiscali.....	pag.13
15. Accesso ai documenti amministrativi e sanitari.....	pag.13
 ELENCO DOCUMENTI ALLEGATI.....	 pag.14

## PARTE GENERALE

### 1. Presentazione della Fondazione Scarpari Forattini Onlus

L'ente trae origine dalle disposizioni testamentarie del Dr. Virgilio Scarpari Forattini e dal 1960 rappresenta un'importante realtà nel Comune di Schivenoglia.

Con la trasformazione in Fondazione Onlus nell'anno 2004 si perfeziona l'assetto giuridico dell'ente, nel rispetto della volontà del fondatore, con un forte radicamento sul territorio e con una struttura organizzativa che offre servizi residenziali e domiciliari di elevato livello qualitativo.

Terminati i lavori di ristrutturazione, l'azione della Fondazione può svilupparsi nel miglioramento delle attività svolte, creando e sviluppando una stretta integrazione fra le diverse professionalità che operano al suo interno:

- medici di varie specializzazioni
- psicologi
- infermieri e fisioterapisti con adeguata preparazione in campo geriatrico
- operatori socio sanitari e ausiliari socio assistenziali qualificati
- assistente sociale
- educatore professionale
- animatore sociale
- personale amministrativo, tecnico e dei servizi generali

La Fondazione gestisce una Residenza Sanitaria Assistenziale con una capacità ricettiva di 100 posti letto e un Alloggio Protetto per Anziani con una capacità ricettiva di 8 posti.

Nello stesso edificio è situato il coordinamento dei servizi domiciliari: la Fondazione con Dgr 3541/2012 e s.m.i si è accreditata all'unità di offerta di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) e Cure Palliative; A seguito dell'emanazione delle DDGR n. 5918/2016 e 6691/2017 la Fondazione ha presentato Comunicazione di adeguamento ai requisiti contenuti nelle DDGR medesime ai fini della riclassificazione delle unità operative di Cure Palliative senza variazione di sede o rimodulazione di attività, individuando il Distretto corrispondente alla ASST di Mantova quale territorio su cui intendono operare e contestualmente dichiarato di mantenere anche l'unità di offerta di ADI Ordinaria, senza variazione di Sede, che resta quindi per entrambe le Unità di Offerta (UCPDom e ADI Ordinaria) la sede della Fondazione Scarpari Forattini Onlus – Via Garibaldi 25 – Schivenoglia Mn. La riclassificazione dell'Unità di offerta UCPDom e conferma dell'accreditamento Adi Ordinaria è attestata dal Decreto n. 404 del 27/09/2017. Le due unità operative sono attive dal 01/10/2017.

Gestisce i Servizi di Assistenza Domiciliare socio assistenziale (SAD) in tre Comuni limitrofi; fornisce servizi di terapia fisica e di fisioterapia a utenti esterni; fornisce pasti a utenti esterni, sta sperimentando su tre comuni limitrofi gli ambulatori infermieristici e su 4 comuni effettua laboratori educativi.

### 2. Mission istituzionale

La Fondazione non ha scopo di lucro e persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale.

Presta la necessaria assistenza a persone anziane e disabili senza distinzione di nazionalità, cultura, razza, religione, sesso, censo, condizione sociale e politica.

Nel pieno rispetto della dimensione spirituale e materiale della persona umana, la Fondazione rivolge la propria attività prevalentemente alle persone residenti nella Regione Lombardia, proponendosi quale soggetto attivo per la realizzazione di una rete integrata territoriale di servizi alla persona, residenziali, semiresidenziali e domiciliari, nei seguenti settori:

- Assistenza sociale e socio sanitaria
- Assistenza sanitaria integrata
- Formazione al personale

### **3. Principi fondamentali**

I contenuti della Carta dei Servizi e in generale le attività della Fondazione si ispirano ai principi fondamentali contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

- DIRITTO DI SCELTA - Ogni cittadino ha il diritto di scegliere, a qualunque punto del percorso della sua inabilità o malattia, il servizio al quale rivolgersi
- EGUAGLIANZA - La Fondazione si impegna a garantire ad ogni persona l'accesso ai propri servizi senza discriminazioni e distinzioni di alcun genere.
- IMPARZIALITA' - Impegno affinché i rapporti tra operatori e utenti siano ispirati ai principi di obiettività, giustizia e imparzialità.
- CONTINUITA' - La Fondazione garantisce tutti i giorni servizi di cura alle persone e prestazioni integrate continue. E' sempre garantita la corretta informazione e il rispetto della privacy nelle relazioni tra operatori e ospiti o familiari, nonché la possibilità di partecipare al miglioramento del servizio attraverso l'espressione di pareri e la formulazione di proposte mirate al raggiungimento e al mantenimento dello stato di benessere degli utenti.
- EFFICIENZA ED EFFICACIA - I servizi e le prestazioni sono erogati in modo da garantire un rapporto ottimale tra risorse impegnate e risultati raggiunti, nel rispetto delle norme vigenti, mediante l'adozione di strumenti idonei a valutare l'efficacia dei risultati e la soddisfazione dei bisogni dell'ospite.

### **4. Adozione del modello organizzativo e del codice etico ai sensi del D.Lgs 231/2001**

La Fondazione si è adeguata a quanto previsto dal decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231, Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'art.11 della legge 29 settembre 2000, n.300, adottando il relativo modello organizzativo e il codice etico. Il Codice Etico formalizza i principi cui deve ispirarsi l'attività di coloro che, a qualsiasi titolo, operano per conto dell'Ente nei rapporti con l'utenza, i terzi in genere, i fornitori, i lavoratori e collaboratori. Inoltre, ai sensi dell'art. 6 del citato decreto legislativo, ha nominato un Organismo di Vigilanza dotato di autonomi poteri di iniziativa e di controllo sul rispetto del Codice Etico comportamentale.

L'informativa completa sul "Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs 231/2001" e il Codice Etico sono affissi in prossimità degli uffici amministrativi e scaricabili dal sito internet della Fondazione: [www.scarpari.it](http://www.scarpari.it)

### **5. Ubicazione della struttura**

La Residenza Sanitaria Assistenziale ha sede nel comune di Schivenoglia (Mn) in via Garibaldi n. 25, in prossimità del centro urbano.

È raggiungibile con i mezzi pubblici (la fermata della linea interurbana dista circa 300 metri, mentre la fermata del TaxiBus è posta di fronte alla struttura) o ferroviari (alla stazione di Schivenoglia passa la linea ferroviaria Suzzara-Ferrara; il paese dista circa 6 km dalla stazione ferroviaria di Poggio Rusco e circa 15 km dalla stazione ferroviaria di Ostiglia).

La struttura dista circa 6 km dal presidio ospedaliero di Pieve di Coriano.

### **6. Orari di apertura e contatti**

Per informazioni è possibile rivolgersi direttamente all'ufficio della Fondazione, aperto tutti i giorni feriali dalle ore 9,00 alle ore 12,00, oppure telefonando al numero 0386/58121. Il numero di fax è 0386/58192.

E' disponibile inoltre il numero di telefono 0386/586905 collegato direttamente ai reparti, per contattare la direzione sanitaria o il proprio congiunto ospitato.

L'indirizzo di posta elettronica è: [info@scarpari.it](mailto:info@scarpari.it)

L'indirizzo di posta elettronica certificata è: [scarpari@messaggipec.it](mailto:scarpari@messaggipec.it)

E' possibile effettuare visite alla Residenza, previo accordo con il Coordinatore Infermieristico o con l'Assistente Sociale.

## LA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

La Residenza Sanitaria Assistenziale ha una capacità ricettiva di 100 posti letto, di cui 75 accreditati a contratto, 6 privati di sollievo, 19 privati accreditati. Ha la propria sede nell'edificio recentemente ampliato e ristrutturato per soddisfare le norme statali e regionali e la domanda di servizio dell'utenza.

Sono disponibili camere di degenza singole e a 2 posti letto, tutte con bagno in camera, dotate di letti articolati a 3 snodi ad altezza variabile con materassi antidecubito. Tutte le camere sono dotate di impianto di climatizzazione, di ricambio aria primaria, di chiamata e di apparecchio televisivo, e sono arredate con mobili moderni e confortevoli.

Le camere sono distribuite in cinque nuclei residenziali sui due piani dell'edificio; a ciascun piano sono collocati gli ambulatori medici e infermieristici, i locali per il personale d'assistenza, i bagni assistiti, i soggiorni e le sale da pranzo.

I posti privati accreditati e privati di sollievo sono così distribuiti: nel Nucleo Verde QUATTRO POSTI LETTO in due camere a due letti ciascuna; nei nuclei Azzurro e Giallo: TRE POSTI LETTO per ciascun nucleo di cui uno in camera singola e due in camera doppia. Nel nucleo Glicine QUINDICI POSTI LETTO in sette camere a due letti ciascuna e una camera singola.

La struttura è priva di barriere architettoniche. Accoglie al suo interno la palestra per interventi riabilitativi, il locale per il culto, l'angolo bar con possibilità di usufruire di bevande calde e fredde. All'esterno è dotata di un ampio parco con percorsi per passeggiate e panchine per le soste.

### 1. Requisiti per l'ingresso in R.S.A.

L'accettazione presso la Residenza Sanitaria Assistenziale è consentita alle persone, di norma ultrasessantacinquenni, di diversi gradi di autosufficienza. L'ingresso sui posti letto contrattualizzati è ammesso solo alle persone residenti in Lombardia. L'ingresso sui posti letto privati e privati di sollievo è consentito anche a persone residenti in altre regioni in quanto la retta è totalmente a carico dell'utente non essendoci nessun intervento economico da parte del SSR.

### 2. Domanda di ingresso

Le richieste di ingresso devono essere presentate all'ufficio della Fondazione utilizzando l'apposita modulistica disponibile presso l'ufficio della Fondazione o scaricabile dal sito [www.scarpari.it](http://www.scarpari.it). Il richiedente può presentare domanda o di persona, dal lunedì al sabato dalle 9.00 alle 12.00 (o, per esigenze in orari diversi, fissando un appuntamento con l'Assistente Sociale), o inviando tutta la modulistica richiesta via mail all'indirizzo [info@scarpari.it](mailto:info@scarpari.it) o via fax al n. 0386/58192.

La modulistica si compone di:

- Domanda di ingresso e Regolamento, da compilare in ogni sua parte e sottoscrivere a cura del familiare / Amministratore di Sostegno / Tutore
- Scheda Clinica Informativa e Scheda A.Di.Co per la valutazione dei disturbi comportamentali, da compilare a cura del Medico curante

La domanda d'ingresso, completa di tutta la documentazione richiesta, viene valutata dal Responsabile Sanitario e dall'Assistente Sociale ed inserita nella lista d'attesa secondo le modalità di seguito indicate.

Viene altresì data comunicazione della richiesta di ricovero all'ufficio servizi sociali del Comune di residenza dell'assistito.

### 3. Criteri per la formazione della lista d'attesa

La domanda, completa di tutti i documenti richiesti, viene valutata dal Responsabile Sanitario e dall'Assistente Sociale e inserita nella lista d'attesa relativa al posto letto scelto (contrattualizzato, privato, sollievo).

Poiché la RSA è strutturata in cinque nuclei di degenza, in cui si cerca di accogliere ospiti di pari condizioni a livello sanitario-assistenziale e cognitivo per garantire una convivenza adeguata e organizzare nel miglior modo possibile i piani di lavoro, e al fine di garantire una permanenza serena agli ospiti già presenti, evitando loro continui cambiamenti di stanza, oltre alla lista d'attesa per ogni tipologia di posto letto (contrattualizzato, privato, sollievo) vengono formulate tre liste d'attesa in base al potenziale nucleo di inserimento:

- Lista A\_nucleo verde o azzurro: saranno accolte le domande con punteggio da 10 a 7,5
- Lista B\_nucleo giallo o blu: saranno accolte le domande con punteggio da 7 a 4,5
- Lista C\_nucleo glicine: saranno accolte le domande con punteggio da 4 a 1,5

Per l'assegnazione dei punteggi utili al posizionamento nelle tre graduatorie, sono valutati i seguenti aspetti:

➔ Gravità, valutabile attraverso la simulazione Sosia della Scheda Clinica Informativa e della Scheda A.Di.Co:

- Punti 7            Persona riconducibile alla Classe Sosia 1 o 2
- Punti 4            Persona riconducibile alla Classe Sosia 3, 4, 5 o 6
- Punti 1            Persona riconducibile alla Classe Sosia 7 o 8

➔ Provenienza:

- Punti 1            Persona in dimissione urgente dall'ospedale (dimissione entro 48h)
- Punti 0,75        Persona proveniente dal domicilio
- Punti 0,5         Persona proveniente dall'ospedale/trasferimento da altra RSA

➔ Supporto caregiver:

- Punti 1            Supporto assente
- Punti 0,5         Supporto parziale
- Punti 0            Supporto presente

➔ Persona che già usufruisce di altri servizi della Fondazione:

- Punti 1            Sì
- Punti 0            No

Una volta inserita in graduatoria, la domanda sarà valida per un anno, salvo che venga presentata una nuova Scheda Clinica Informativa aggiornata. Contrariamente, la cancellazione della domanda dalla lista d'attesa avviene per revoca della stessa da parte del richiedente (perché ha già provveduto al ricovero in altra struttura o per cessato interesse al ricovero) o per decesso dell'interessato.

#### **4. Presa in carico**

Al liberarsi di un posto letto si procederà a contattare le persone collocate nella lista d'attesa per il nucleo dove si è liberato il posto, scorrendo la graduatoria in ordine decrescente e, in caso di pari punteggio, in ordine di data di presentazione (dalla più vecchia alla più recente):

Qualora non vi fossero persone collocabili nel nucleo disponibili all'ingresso, si procede a contattare le persone collocabili negli altri nuclei, scorrendo sempre la graduatoria in ordine decrescente. Sarà compito del Responsabile Sanitario valutare gli spostamenti necessari così da garantire una sistemazione idonea.

L'accettazione del posto letto deve avvenire entro due ore.

Gli ingressi sono programmati. Di norma l'accoglimento avviene nei giorni feriali al mattino entro le ore 11 o al pomeriggio entro le ore 16.00. Orari diversi devono essere concordati con la Direzione Sanitaria.

Al momento dell'ingresso è necessario portare gli indumenti personali, secondo un elenco di massima fornito dall'ufficio segreteria, i documenti personali dell'ospite e la documentazione clinica in possesso.

L'Ospite viene accolto dall'Operatore socio sanitario, dall'Infermiere e dal Medico (se presente), che provvedono alla raccolta della documentazione sanitaria e di tutte le informazioni necessarie per la perfetta conoscenza delle condizioni e dei bisogni del nuovo ospite. Successivamente interverranno il Fisioterapista, l'Animatrice o l'Educatrice e l'Assistente Sociale per le parti di competenza.

Ogni nuovo ingresso si intende effettuato in via di esperimento, con facoltà dell'Amministrazione di dimettere l'ospite in caso questi, per le sue condizioni fisiche o psichiche, non possa essere adeguatamente assistito.

## **5. Dimissioni dell'ospite**

La persona ospitata può essere dimessa, previo rilascio di una dichiarazione che esoneri l'Amministrazione da ogni responsabilità, nei seguenti casi:

- a. per sua volontà, fatta salva la sua capacità di autodeterminazione;
- b. per richiesta della persona che si è assunta l'onere della retta;
- c. per richiesta del Comune o dell'Ente che ne ha disposto il ricovero.

La richiesta di dimissioni deve essere effettuata 5 giorni prima, pena l'addebito della retta giornaliera per i giorni di mancato preavviso.

La persona ospitata può essere dimessa dall'Amministrazione della Fondazione, previa comunicazione scritta, nei seguenti casi:

- a. per cessazione delle condizioni che hanno determinato l'accoglimento;
- b. per comportamento dell'ospite non conforme alla vita comunitaria;
- c. per mancato pagamento della retta di degenza, qualora l'obbligato si dimostri inadempiente al sollecito scritto trasmesso dall'Amministrazione.

In questi casi, la Fondazione si attiverà affinché la procedura avvenga in forma assistita dal Comune di residenza dell'Ospite e dalla competente A.T.S., cui verrà data tempestiva comunicazione per iscritto.

Al momento della dimissione, viene rilasciata all'interessato la lettera di dimissione contenente le diagnosi, il motivo del ricovero, il decorso clinico, gli accertamenti eseguiti, il piano terapeutico e il progetto riabilitativo individuale. La lettera dovrà essere consegnata dall'interessato al suo medico di medicina generale per la continuità delle cure a domicilio.

In caso di decesso, e qualora non vi siano diverse disposizioni in vita del ricoverato, il denaro e gli oggetti di valore in suo possesso vengono depositati presso l'Ufficio della Fondazione a disposizione degli eredi.

Il denaro e gli oggetti di valore non ritirati degli eredi entro un anno dal decesso o dalle dimissioni dell'ospite, si intendono acquisiti alla Fondazione in via definitiva. Il vestiario e la mobilia di proprietà dell'ospite deceduto o dimesso, se non ritirati degli eredi entro 10 giorni, potranno essere utilizzati dalla Fondazione. La condizione di erede va dimostrata mediante atto notorio o autocertificazione.

## **6. Tipologia di permanenza, costo della retta e prestazioni comprese**

La Fondazione è autorizzata al funzionamento per 95 posti letto, di cui 75 posti accreditati a contratto con l'A.T.S. Val Padana e 20 posti privati di cui: 14 posti privati accreditati e 6 posti privati di sollievo.

Per tutte le tipologie di posti letto è possibile chiedere l'inserimento in stanza singola pagando una maggiorazione giornaliera. La stanza singola sarà concessa previa disponibilità del posto e fatta salva ogni possibilità di cambiamento in base alle necessità della Fondazione o allo stato di salute dell'ospite. Nel caso in cui non sia possibile assegnare o mantenere la stanza singola, non verrà applicata la maggiorazione giornaliera.

Per la permanenza nella R.S.A. è dovuto il pagamento di una retta giornaliera determinata dal Consiglio di Amministrazione in relazione ai costi d'esercizio.

La Fondazione rilascia annualmente la dichiarazione prevista dalla delibera di Giunta Regionale 21 marzo 1997, n. 26316, e successive modificazioni e integrazioni, attestante le quote di costi sanitari e non sanitari.

### 6.1 Posti letto accreditati a contratto

I posti letto accreditati a contratto sono riservati alle persone ultrasessantacinquenni residenti in Lombardia. È possibile chiedere l'inserimento a tempo determinato (minimo 30 gg - massimo 90 gg) o a tempo indeterminato (minimo 90 gg).

Dal 1° gennaio 2017 la retta giornaliera è così determinata:

- **tempo indeterminato** (min. 90 gg) **€ 58,00**
- **tempo determinato** (min. 30 gg - max 90 gg) **€ 63,00**

Al momento dell'ingresso deve essere versato un deposito cauzionale fruttifero non superiore alla mensilità, che sarà restituito all'atto dell'ultimo pagamento con applicazione del tasso ufficiale B.C.E. del periodo.

- per gli inserimenti per cui non è previsto il versamento del deposito cauzionale la retta giornaliera è maggiorata di **€ 4,00**;
- è possibile chiedere il posto letto in **stanza singola**, pagando un **supplemento di € 6,00 giornaliero** (se e quando la stanza singola è disponibile);
- per l'inserimento di coppie conviventi è previsto uno **sconto** del 10% sulla retta e del 50% sul deposito cauzionale del secondo ospite.

La retta per posti a contratto, come sopra determinata, copre tutti i costi di degenza con esclusione delle spese di trasporto effettuato a qualsiasi titolo. In caso di trasporto effettuato con l'automezzo della Fondazione, saranno addebitati i seguenti costi:

- € 0,40 per chilometro percorso
- € 16,00 per ora di impegno dell'operatore

Ai fini del mantenimento del posto letto, la retta è dovuta anche in caso di assenza. In caso di ricovero ospedaliero, la Fondazione garantisce il servizio di continuità assistenziale come previsto dalla normativa vigente.

In caso di decesso, non viene contabilizzato l'ultimo giorno di degenza.

In caso di dimissione, non viene contabilizzato l'ultimo giorno di degenza se l'ospite viene dimesso nell'arco della mattinata e non usufruisce del pranzo. Qualora usufruisse del pranzo, è dovuto il pagamento di una quota forfait di € 30,00.

La retta è fatturata mensilmente in via posticipata e deve essere pagata entro il giorno 15 del mese successivo il periodo di riferimento. In caso di ritardato pagamento vengono applicati gli interessi di mora con le modalità indicate nel contratto d'ingresso.

### Modalità di pagamento

Al momento dell'ingresso, il familiare deve lasciare un indirizzo e-mail per ottenere le credenziali per accedere al portale dedicato alle famiglie, da cui è possibile scaricare le fatture mensili.



Il pagamento della retta sarà effettuato mediante addebito diretto sul conto corrente.

## 6.2 Posti letto privati e privati di sollievo

I posti letto privati sono destinati a persone ultrasessantacinquenni residenti in Lombardia o provenienti da altre Regioni. L'inserimento prevede una degenza minima di 30 giorni o può essere programmato per pacchetti di soggiorno breve di 8 - 14 giorni o 15 - 29 giorni.

I posti letto privati di sollievo sono destinati a persone ultrasessantacinquenni, residenti in Lombardia o provenienti da altre Regioni, al fine di rispondere a necessità temporanee dell'utente e/o della sua famiglia. È possibile chiedere l'inserimento a tempo determinato (minimo 30 gg - massimo 60 gg, prorogabili a 90 gg) o per pacchetti di soggiorno breve di 8 - 14 giorni o 15 - 29 giorni.

Dal 1° gennaio 2017 la retta giornaliera per i posti privati e privati di sollievo è così determinata:

- **€ 77,00 per i primi 30 giorni**; successivamente la retta potrà variare da un minimo di € 72,00 a un massimo di € 82,00 in base alla valutazione sanitaria - assistenziale effettuata in sede di PAI, condivisa e accettata dalla famiglia. In relazione alla valutazione sanitaria – assistenziale la retta è così determinata:
  - o livello sanitario-assistenziale **GRAVE: € 82,00**
  - o livello sanitario-assistenziale **MEDIO: € 77,00**
  - o livello sanitario - assistenziale **LIEVE: € 72,00**
  - o Per i casi di elevata e comprovata gravità, che richiedono ingenti prestazioni sanitarie, la retta potrà essere determinata in € 84,00

La retta potrà altresì subire le suddette variazioni nel corso della degenza, al verificarsi di cambiamenti (miglioramenti o peggioramenti) significativi e duraturi delle condizioni socio-assistenziali e sanitarie.

Al momento dell'ingresso deve essere versato un deposito cauzionale fruttifero non superiore alla mensilità, che sarà restituito all'atto dell'ultimo pagamento con applicazione del tasso ufficiale B.C.E. del periodo.

- **pacchetti soggiorno breve:**
  - o soggiorno breve di 8 - 14 giorni **€ 91,00**
  - o soggiorno breve di 15 - 29 giorni **€ 86,00**

### Supplementi e condizioni agevolate:

- per gli inserimenti per cui non è previsto il versamento del deposito cauzionale o il pagamento anticipato, la retta giornaliera è maggiorata di **€ 4,00**;
- è possibile chiedere il posto letto in **stanza singola**, pagando un **supplemento di € 6,00 giornaliero** (se e quando la stanza singola è disponibile);
- per l'inserimento di coppie conviventi è previsto uno **sconto** del 10% sulla retta e del 50% sul deposito cauzionale del secondo ospite.

Per i posti privati e privati di sollievo la retta giornaliera comprende le seguenti prestazioni:

- servizi alberghieri
- assistenza di base
- assistenza medica e infermieristica limitatamente al controllo e all'attuazione delle prescrizioni del medico curante
- fornitura presidi per incontinenti (per chi non usufruisce della fornitura da parte dell'asi)
- prestazioni riabilitative
- assistenza sociale

- attività di animazione e ricreative
- parrucchiere, barbiere e pedicure
- servizio di lavanderia

L'utente in posto privato e privato di sollievo rimane a carico del proprio medico di medicina generale, al quale compete la prescrizione delle terapie farmacologiche e degli ausili necessari. Il familiare, o la persona che ha richiesto l'accesso al servizio, deve provvedere a consegnare agli infermieri della R.S.A. i farmaci e gli ausili prescritti, al fine di garantire la continuità della cura e dell'assistenza. Nel caso in cui il familiare fosse impossibilitato a fornire i farmaci, saranno addebitati i costi dei farmaci messi a disposizione dalla RSA.

Sono altresì esclusi dalla retta i trasporti di qualsiasi natura, che restano pertanto a totale carico dell'utente. In caso di trasporto effettuato con l'automezzo della Fondazione, saranno addebitati i seguenti costi:

- € 0,40 per chilometro percorso
- € 16,00 per ora di impegno dell'operatore

Ai fini del mantenimento del posto letto, la retta è dovuta anche in caso di assenza.

In caso di decesso, non viene contabilizzato l'ultimo giorno di degenza.

In caso di dimissione, non viene contabilizzato l'ultimo giorno di degenza se l'ospite viene dimesso nell'arco della mattinata e non usufruisce del pranzo. Qualora usufruisse del pranzo, è dovuto il pagamento di una quota forfait di € 30,00.

La retta è fatturata mensilmente in via posticipata e deve essere pagata entro il giorno 15 del mese successivo il periodo di riferimento. In caso di ritardato pagamento vengono applicati gli interessi di mora con le modalità indicate nel contratto d'ingresso.

Per i pacchetti di soggiorno brevi non è previsto il versamento del deposito cauzionale e la retta deve essere pagata anticipatamente.

#### Modalità di pagamento

Per i ricoveri ordinari su posto letto privato e privato di sollievo, al momento dell'ingresso il familiare deve lasciare un indirizzo e-mail per ottenere le credenziali per accedere al portale dedicato alle famiglie, da cui è possibile scaricare le fatture mensili.

Il pagamento della retta sarà effettuato mediante addebito diretto sul conto corrente.

### **7. Tipologia delle prestazioni erogate**

#### Prestazioni sanitarie e assistenziali:

- tutte le mattine dalle 9.00 alle 12.00 circa (dal lunedì al sabato) e i pomeriggi dalle 14.30 alle 17.30 circa (dal lunedì al venerdì) sono presenti Medici interni per la prevenzione e la cura delle patologie; è garantito inoltre il servizio di reperibilità prefestiva, festiva e notturna e nelle ore di assenza del medico interno;
- l'Infermiere è presente quotidianamente per tutte le 24 ore;
- quotidianamente è presente la Coordinatrice Infermieristica che collabora con il Responsabile Sanitario per il corretto funzionamento dell'organizzazione e per l'appropriatezza degli interventi;

- in relazione alle caratteristiche e ai bisogni individuali è assicurata dal personale A.S.A. e O.S.S. l'igiene quotidiana e il bagno assistito almeno settimanale, la cura dell'alimentazione, l'attività di mobilizzazione, e la sorveglianza diurna e notturna;

#### Prestazioni riabilitative:

- dal lunedì al sabato sono presenti le Fisioterapiste per lo svolgimento dei programmi riabilitativi e di mantenimento delle capacità residue, svolti singolarmente con l'utente o in piccoli gruppi.
- periodicamente è presente il Medico Fisiatra per prestazioni di consulenza agli utenti della R.S.A.

#### Prestazioni occupazionali e ricreative:

Dal lunedì al sabato sono presenti l'Animatrice e le Educatrici per lo svolgimento di attività educativo-occupazionali programmate con l'obiettivo di stimolare gli ospiti al mantenimento delle autonomie e delle capacità cognitive residue. Le attività possono essere realizzate in gruppo o individualmente in base ai progetti previsti nel Piano Educativo o alle esigenze degli ospiti. A supporto dell'Animatrice e dell'Educatrice, possono essere presenti anche i Volontari di Servizio Civile Nazionale, per la cui accoglienza la Fondazione, con decreto di Regione Lombardia n. 3313 del 16/04/2014, è stata accreditata all'Albo regionale degli enti di servizio civile nazionale.

#### Segretariato sociale:

L'Assistente Sociale è presente in struttura per:

- dare informazioni circa le modalità di accesso e i servizi offerti dalla Fondazione;
- l'accoglimento delle domande di ingresso e la valutazione delle condizioni assistenziali e familiari del futuro ospite che andranno ad integrare la valutazione sanitaria e serviranno a dare priorità -a parità di condizioni cliniche- alle situazioni che versano in una condizione di maggior svantaggio sociale;
- dare informazioni sui servizi presenti sul territorio atti a garantire una conduzione di vita dignitosa al proprio domicilio nell'attesa di un posto letto presso la struttura o in previsione di un rientro a domicilio;
- dare informazioni e supportare la famiglia nell'attivazione delle forme di tutela dell'anziano previste per legge;
- offrire uno spazio di ascolto in cui i familiari degli ospiti possano parlare delle aspettative rispetto al ricovero del proprio caro, esporre dubbi e segnalare problemi, nel pieno rispetto della privacy.

#### Servizio ristorazione:

La somministrazione dei pasti viene effettuata ai seguenti orari :

- Colazione dalle ore 8,00 alle ore 9,00
- Pranzo dalle ore 11,30 alle ore 12,00
- Merenda pomeridiana dalle ore 15,30 alle ore 16,00
- Cena alle ore 19,00

Il menù giornaliero varia con cadenza trisettimanale ed è affisso nelle sale da pranzo dei nuclei. E' strutturato sotto lo stretto controllo del Responsabile Sanitario e prevede anche menù personalizzati legati a patologie particolari.

Gli ospiti possono scegliere tra i piatti previsti dal menù giornaliero.

### **MENU' TIPO**

- Colazione: latte e caffè, thè, biscotti, fette biscottate, yogurt.
- Pranzo: pasta asciutta condita con sughi o in bianco, minestrina, carne di pollo, carne di manzo o maiale, pesce, formaggi, verdura cotta o cruda, frutta di stagione, dolce
- Merenda: bevande calde e fredde, biscotti.
- Cena: minestrina, minestrone, affettati misti, formaggi, uova, verdura cotta o cruda, frutta fresca, frullato, macedonia.

#### Servizio lavanderia e guardaroba:

E' attivo all'interno della struttura il servizio di lavaggio e guardaroba degli indumenti personali degli ospiti. Nel caso di capi personali di particolare pregio o valore affettivo, si consiglia di provvedere in proprio.

#### Servizio parrucchiere, barbiere e pedicure:

Questi servizi sono resi settimanalmente secondo gli orari esposti nei locali adibiti, al primo piano della Residenza. Sono comprese nella retta le seguenti prestazioni:

- per gli uomini: la barba due volte la settimana e il taglio di capelli una volta al mese.
- per le donne: una piega al mese e un taglio ogni due mesi.

Il servizio pedicure è svolto secondo le necessità degli ospiti.

#### Altri servizi compresi nella retta:

Quotidianamente è garantita l'igiene, la pulizia e il riordino delle unità dell'ospite e degli spazi collettivi. Sono disponibili per la lettura vari quotidiani, riviste e libri.

### **8. Personale**

Tutto il personale è riconoscibile dal cartellino riportante foto, nome e qualifica professionale. Il personale medico, infermieristico, assistenziale, riabilitativo ed animativo/educativo è altresì riconoscibile dal colore della propria divisa.

### **9. Modalità di erogazione dei servizi \_ il Progetto Individuale e il Piano Assistenziale Individuale**

Entro i primi 30 giorni dall'ingresso l'equipe socio-assistenziale si riunisce per la stesura del Piano Individuale che, sulla base dei bisogni emersi, definisce le aree di intervento ed esplicita, in ogni area, gli obiettivi perseguibili. Sulla base del Progetto Individuale viene redatta la pianificazione degli interventi che si traduce nel Piano Assistenziale Individuale che prevede la descrizione degli obiettivi individuati per le diverse aree di intervento, la definizione degli interventi e delle modalità di attuazione, le attività di monitoraggio degli obiettivi e dei tempi previsti.

Il P.A.I. viene successivamente condiviso con il caregiver e/o con l'ospite, che diventano parte attiva nella valutazione del progetto.

### **10. Valutazione dei servizi**

La Fondazione predispone annualmente i questionari da somministrare con l'obiettivo di valutare i servizi erogati e predisporre gli opportuni piani di miglioramento. Nello specifico vengono somministrati:

- ai familiari e agli ospiti: questionario di soddisfazione dei servizi ricevuti
- agli operatori: questionario di valutazione del proprio lavoro e del servizio offerto

I risultati vengono poi diffusi:

- alle famiglie, durante un incontro plenario da svolgersi una volta l'anno e mediante pubblicazione dei risultati sul sito internet della Fondazione;
- agli ospiti, durante le attività di gruppo organizzate da animatrice, educatrice e fisioterapista;
- agli operatori, durante un incontro in riunione plenaria e/o mediante consegna della relazione riportante i risultati e le azioni di miglioramento.

### **11. Suggerimenti e reclami**

È predisposto un modulo per la segnalazione di suggerimenti e reclami da parte dei familiari e/o degli ospiti. Il modulo, compilato in ogni sua parte, deve essere consegnato all'ufficio che provvede alla verifica del fatto segnalato e ne dà risposta all'interessato nel termine di 20 giorni.

I disservizi segnalati e copia delle risposte date vengono raccolti in un fascicolo. Eventuali azioni di miglioramento, se di interesse collettivo, saranno diffuse in occasione dell'incontro plenario per la diffusione delle customer.

### **12. Diritti e tutela degli anziani**

Nell'organizzazione ed erogazione dei servizi la Fondazione si attiene alla Carta dei Diritti della persona anziana (in allegato). In caso di inadempienza da parte dell'ente, o in caso di controversia inerente e/o relativa e/o conseguente alla interpretazione del Contratto d'Ingresso, si individua ed elegge in via esclusiva la competenza del Foro di Mantova.

### **13. Informazioni generali sui servizi**

#### • Giornata tipo

- Dalle 7.00 alle 8.00: alzata, igiene e bagno degli ospiti
- Dalle 8.00 alle 9.00: colazione
- Dalle 9.00 alle 11.30: attività animative e riabilitative in base al programma presente nei reparti e ai progetti individualizzati degli ospiti
- Dalle 11.30 alle 12.00: pranzo
- Dalle 12.00 alle 15.30: riposo
- Dalle 15.30 alle 16.00: merenda
- Dalle 16.00 alle 17.00: esecuzione dei bagni e delle igieni personali
- Dalle 17.00 alle 19.00: attività animative e riabilitative in base al programma presente nei reparti e ai progetti individualizzati degli ospiti
- Ore 19.00: cena
- Ore 20.00: messa a letto

#### • Orari di visita

Tutti i giorni dalle ore 8,00 alle 20,00.

In casi particolari è possibile concordare con il personale sanitario responsabile la presenza di un familiare anche in altri orari.

#### • Brevi assenze

Se l'ospite vuole allontanarsi dai reparti deve avvisare il personale in servizio.

Se l'assenza è limitata alla giornata, l'ospite o un suo familiare deve ottenere l'autorizzazione del Responsabile Sanitario o del Medico presente in reparto.

#### • Zona di ristoro

Nella zona di ingresso principale ai locali della Fondazione sono presenti alcuni distributori di bevande calde e fredde, funzionanti a monete, a disposizione di ospiti, familiari e visitatori.

- Fumo

Nel rispetto delle vigenti norme di legge, della propria ed altrui salute e per ragioni di sicurezza, è vietato fumare nei locali della Residenza Sanitaria Assistenziale, siano essi reparti o zone di servizio.

#### **14. Certificazioni fiscali**

La Fondazione rilascerà ad ogni ospite una certificazione delle rette ai fini fiscali entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

#### **15. Accesso ai documenti amministrativi e sanitari**

Il diritto di accesso ai documenti amministrativi e sanitari è riconosciuto a chiunque abbia un interesse diretto, concreto e attuale corrispondente a una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è richiesto l'accesso.

La richiesta di accesso agli atti deve essere presentata secondo le modalità previste dal Regolamento (presente presso gli uffici e pubblicato sul sito internet della Fondazione) utilizzando l'apposita modulistica, sulla quale devono essere indicate le generalità del richiedente, gli estremi del documento oggetto della richiesta e le motivazioni della richiesta. Il procedimento di accesso deve concludersi nel termine di trenta giorni decorrenti dal deposito della richiesta.

Per ottenere copia della documentazione è richiesto il rimborso dei costi di riproduzione secondo le modalità che saranno periodicamente determinate dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione.

## **DOCUMENTI ALLEGATI**

1. Domanda d'ingresso
2. Regolamento d'accesso
3. Scheda clinica informativa e Scheda A.Di.Co.
4. Contratto di ingresso
5. Elenco documenti da consegnare all'ingresso
6. Elenco dotazione biancheria per ingresso
7. Dichiarazione sostitutiva di certificazioni
8. Informativa e consenso privacy e delega per esercizio diritti ex art 7 D.lgs 196/03
9. Informativa nomina Amministratore di Sostegno
10. Presa visione Carta dei Servizi
11. Modulo per l'addebito della retta sul conto corrente
12. Richiesta dimissione dell'ospite
13. Carta dei diritti dell'anziano
14. Questionario di rilevazione del gradimento dei servizi
15. Modulo per suggerimenti e/o reclami