

## Premessa

La carta dei servizi è indirizzata al cittadino che intende essere ospitato nella Casa Albergo per Anziani Leo San di Monte Cicerale e ha lo scopo di fornire informazioni relative ai servizi offerti e alle modalità che regolano i rapporti degli anziani e dei loro familiari con la Residenza di accoglienza.

L'ingresso di una persona anziana in una Casa albergo per Anziani rappresenta un momento molto delicato per l'interessato e per i suoi familiari.

Pertanto, noi ci sforziamo di dare all'interno della nostra casa, un adeguato livello di assistenza attraverso un clima sereno, rispettoso della dignità dell'anziano, dei suoi diritti civili religiosi e politici, della riservatezza circa le sue condizioni di salute, del suo reddito e del suo stato sociale.

Riteniamo essenziale la partecipazione dei familiari ai quali è chiesto di collaborare in maniera sensibile e serena con gli operatori socio-assistenziali durante la permanenza dell'ospite presso la struttura.

La Carta dei Servizi consente inoltre di verificare come vengono assolti gli impegni assunti e come vengono erogati i servizi offerti.

La Direzione della Casa è disponibile a fornire informazioni e chiarimenti, a ricevere suggerimenti e proposte relative al servizio prestato per garantire un costante miglioramento della qualità dell'assistenza.

Ringrazio tutti coloro che hanno collaborato alla elaborazione di questo documento, ma soprattutto a tutti gli operatori che, con impegno, dedizione ed amorevolezza,

renderanno concreto quanto la Carta intende offrire in termini di servizio agli Ospiti e ai loro familiari.

Il Presidente

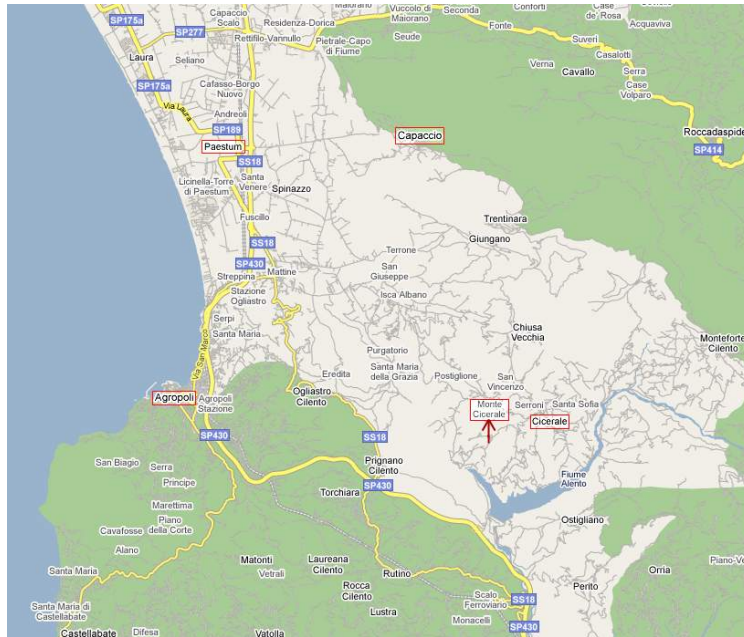
## **Presentazione della struttura**

La Casa Albergo per Anziani “Leo San” in via Roma, 181, telefono 0974 83 43 28 , sito [www. leosan.it](http://www.leosan.it) - E -mail [info@leosan.it](mailto:info@leosan.it) , P. Iva 04188150652 - a pochi metri dalla fermata dell'autobus, si trova nella frazione “ Monte ” del comune di Cicerale “Terra dei Ceci”, caratteristico borgo medievale della provincia di Salerno ,a circa 15 km da Paestum e altrettanti da Agropoli , posizionato a 550 metri sul livello del mare e gode di una ottima posizione panoramica sulla “piana del fiume Sele” ed il golfo di Salerno.

La “Casa” si estende su una superficie coperta di circa 600 mq, è strutturata su due livelli con ampi saloni con angolo lettura con biblioteca, angolo per attività ludiche, punto internet,sale Tv color,impianto HI FI, telefoni portatili, camere singole e doppie con wc, depositi, infermeria, ufficio, cucina, lavanderia, bagni comuni e copertura Wi Fi.

La capacità residenziale complessiva è di 24 ospiti, autonomi e semiautonomi.

L'albergo è circondato da un ampio giardino ben curato, dove gli anziani possono rilassarsi in mezzo ad una natura incontaminata.



## Organizzazione della struttura

La casa Albergo per Anziani è gestita da una Cooperativa Sociale a. r. l. che ha a capo un Presidente coadiuvato da soci cooperatori, soci ordinari, soci lavoratori, soci volontari ed altri operatori.

Agli ospiti vengono fornite **prestazioni di tipo:**

- assistenziale (assistenza tutelare e di base)
- sanitario (assistenza medica ed infermieristica)
- socio-riabilitativo (stimolazione funzionale e cognitiva, animazione)
- alberghiero (ristorazione, igiene ambientale, lavanderia e guardaroba ecc.)

I servizi sono erogati da équipe formate da diverse figure professionali :

Coordinatore di struttura, Medico , Infermiere Professionale, Fisioterapista, Animatore, Operatori Socio-Sanitari, che operano in modo integrato.

Le emergenze sanitarie vengono affrontate con il servizio 118 presente sul territorio.

## Giornata tipo

Sveglia e assistenza igienica	ore 7.00 - 8.00
Colazione	ore 8.00 - 9.00
Attività occupazionali	ore 10.00 - 11,00
Pranzo	ore 12,00 - 13.00
Riposo pomeridiano	ore 13,30 - 14,30
Attività varie di gruppo e merenda	
animazione, assistenza religiosa, attività motoria	ore 15,00 - 17,00
Cena	ore 18,00 - 19.00
Assistenza al riposo notturno	ore 19,30 - 07.00

### **Domanda d'ingresso e accoglienza**

L'ammissione nella casa albergo per anziani Leo San avviene a domanda dell'interessato e può essere a carattere temporaneo o definitivo, successivamente, verificata la disponibilità, i familiari dell'ospite insieme all'anziano visiteranno la struttura .

La visita sarà guidata da un operatore della struttura che spiegherà le modalità di funzionamento della residenza ed i servizi offerti .

La retta mensile varia secondo le richieste particolari dell'utente e le sue condizioni di salute ed economiche , comunque l'importo da corrispondere parte da Euro 900,00 al mese .

### Documentazione necessaria

Il giorno dell'ingresso dovranno essere consegnati presso la direzione della residenza i seguenti documenti:

Carta di identità in corso di validità;

Fotocopia del documento di attribuzione del codice fiscale;

Originale della tessera sanitaria e tesserino esenzioni;

Fotocopia di eventuali prescrizioni di ausili in uso.

Per consentire al personale sanitario operante nella struttura una migliore conoscenza delle problematiche socio-sanitarie dell'anziano ed impostare un programma assistenziale personalizzato è auspicabile che vengano fornite in fotocopia o in originale i documenti sanitari disponibili come: cartelle cliniche, dimissioni ospedaliere, visite specialistiche, inoltre si compilerà una raccolta di dati comprensiva di eventuali allergie, intolleranze, esigenze dietetiche ,farmacologiche e assistenziali .Il giorno di arrivo sarà sottoscritto il contratto di ingresso tra l'ospite o un suo familiare e/o delegato e la residenza.

Il contratto è composto dai seguenti articoli: ( Allegato A )

Art. 1: Oggetto e durata;

Art. 2: Periodo di prova;

Art. 3: Prestazioni;

Art. 4: Prestazioni a carico dell'ospite;

Art. 5: Retta di ricovero;

Art. 6: Oggetti personali;

Art. 7: Dimissioni;

Art.8: Obblighi dell'ospite o del sottoscrittore;

Art. 9: Giurisdizione e controversie;

Art. 10 Norma finale.

## **Servizi offerti**

### **Assistenza medica di base, infermieristica e riabilitazione**

Il medico di base esplica, nei confronti degli utenti, attività di diagnostica, terapeutica preventiva, di educazione sanitaria e riabilitativa, avvalendosi, qualora lo ritenga opportuno, di consulenze specialistiche/o di esami di diagnostica strumentale, assistenza infermieristica e fisioterapia praticata in opportuno spazio adibito o al letto dell'ospite sempre nel rispetto del piano riabilitativo formulato dal fisiatra.

I vari presidi ed ausili per gli ospiti come pannoloni, lancette sterili monouso, strisce per la misurazione della glicemia, siringhe da insulina, carrozzine ecc, sono richieste all' ASL attraverso la formulazione delle procedure vigenti.

### **Assistenza alla persona**

Il personale socio – assistenziale in servizio nella casa ha una tessera identificativa ben visibile, garantisce 24 ore su 24 aiuto ed assistenza agli anziani residenti nello svolgimento delle attività di vita quotidiana secondo un piano di assistenza individualizzato. Provvede anche alla sorveglianza, collabora all'attività di socializzazione e animazione svolte nella residenza, oltre a provvedere alla pulizia dell'ambiente e alla cura dell'abbigliamento .

## **Ristorazione**

Il servizio di ristorazione applica un menù approvato dall'asl, differenziato a secondo della stagione, predisposto secondo le necessità e le abitudini individuali degli anziani, ai quali è data anche la possibilità di scelta. Il menù è affisso in bacheca.

E' fatto divieto ai visitatori di consegnare agli anziani, direttamente o senza che il personale ne sia a conoscenza, alimenti, medicinali ed oggetti che potrebbero recar danno. Eventuali deroghe possono essere autorizzate dalla direzione.

Si attesta che l'azienda effettua un sistema di autocontrollo in conformità alla metodica HCCP a garanzia dell'igiene e della qualità dei propri prodotti (Regolamento CEE 852/04).

## **Sistemi di sicurezza**

Per una maggiore sicurezza degli ospiti, ogni posto letto e bagno sono dotati di un impianto di emergenza a chiamata acustica e luminosa attivabile con un tasto.

## **Assistenza socio- educativa**

L'attività di animazione e di assistenza religiosa viene svolta da educatori, volontari e personale di assistenza secondo programmi predisposti periodicamente.

Le attività proposte hanno lo scopo di favorire la socializzazione, l'integrazione ed il benessere psico – fisico della persona e si rivolgono a tutti gli anziani residenti della struttura attraverso interventi diversificati e personalizzati : attività di gruppo, giochi vari, proiezioni di film, lettura di giornali, brani, racconti, poesie, canti, ricorrenze, feste organizzate con l'amministrazione comunale, incontri con gruppi



esterni, ad esempio scuole, associazioni, progetti di recupero e mantenimento della cognitiv , colloqui individuali.

### **Assistenza religiosa**

La Santa Messa viene celebrata all'interno della struttura dal prete del paese o da preti volontari che saltuariamente offrono i loro ministeri nei giorni stabiliti di volta in volta. A chi ne faccia richiesta viene somministrato il sacramento dell'Eucarestia.

Gli ospiti che professano religioni diverse da quella cattolica possono rivolgersi alla Direzione per avviare contatti con i ministri degli altri culti.

### **Volontariato**

I volontari si occupano di fornire aiuto durante i pasti; di fornire sostegno e compagnia all'anziano;  
di svolgere attivit  di ricreazione e socializzazione.

### **Servizio parrucchiera**

Viene assicurata all'interno della casa, la possibilit  di taglio e acconciature dei capelli.

E' previsto il servizio di pedicure e manicure con onere a carico dell'ospite.

### **Servizio Lavanderia**

Il servizio lavanderia e di sanificazione   compreso nella retta.

## **Controllo e rilevazione della qualità dell'assistenza erogata**

Il monitoraggio dei servizi erogati della struttura (utenza, personale, prestazioni e risultati) si rifà alla teoria del miglioramento continuo della qualità che si basa sui tre assunti:

1. Obiettivo finale dell'organizzazione deve essere il benessere e la soddisfazione dell'utente (anziano, famiglia, comunità);
2. l'organizzazione deve dare alle persone l'opportunità di miglioramento agendo sull'intero processo di erogazione dei servizi;
3. il sistema informativo è di cruciale importanza per il servizio e deve aiutare le persone a migliorarsi attraverso la restituzione dei dati utili alla valutazione del loro lavoro .

## **Risultati**

I risultati rilevano la situazione della residenza in termini di dati inerenti le caratteristiche degli utenti (sesso, età, provenienza), bisogni e interventi assistenziali e sanitari, situazione sanitaria, anche mediante l'utilizzo di scale di valutazione; rilevazione di considerazioni, osservazioni e proposte di miglioramento dell'organico e servizio in merito ai dati rilevati nel periodo.

### Valutazione annuale

La rilevazione della percezione della qualità e soddisfazione di utenti, familiari e operatori del servizio offerto risponde alla necessità di conoscere con continuità la

qualità percepita e quindi il grado di soddisfazione dell'utenza rispetto al servizio erogato. L'applicazione costante di questa rilevazione consente quindi l'individuazione tempestiva delle esigenze prevalenti dell'utenza. I dati così raccolti aiutano indubbiamente la residenza nella sua ricerca di risposte sempre più adeguate ai bisogni per i propri utenti.

I questionari (utenti-familiari, volontari, personale), tra loro comparabili, sono composti di un insieme di domande inerenti la percezione di specifici aspetti di qualità legati ai progetti di miglioramento nel corso del tempo.

#### Meccanismi di tutela e verifica

E' assicurata la riservatezza dei dati raccolti, così come previsto dal D. leg. 30706/2003 N, 81 relativo alla tutela delle persone .

La costante presenza dei collaboratori della struttura consente all'ospite e/o ai suoi familiari di poter comunicare in tempo reale le problematiche e/o disfunzioni rilevate e di verificare personalmente quali provvedimenti o accorgimenti vengono posti in atto a seguito delle segnalazioni date. ( Allegati B,C )

### **Regolamento delle prestazioni - “Diritti e doveri dei residenti e loro famiglie”**

#### Orari

Negli ambienti comuni ( saloni e giardino) l'orario di visita è libero.

Nelle unità abitative è fatto divieto di entrare solo in alcuni momenti della giornata per rispetto della privacy e del decoro per gli anziani: durante l'igiene personale e nelle ore notturne.

## Uscite

L'anziano residente in condizioni di totale autosufficienza può uscire liberamente dalla struttura, previo avviso al personale di turno.

Per gli anziani semi autonomi l'uscita dalla struttura può essere fatta solo in presenza di un familiare.

## Visite mediche e specialistiche

Il personale sanitario ha l'obbligo di informare adeguatamente l'anziano e un familiare della necessità di sottoporlo a visita/esame specialistico (consenso informato).

## Personale sanitario e socio/assistenziale

Il personale deve avere un comportamento rispettoso verso gli ospiti. Di norma deve utilizzare il "lei". Solo con il consenso dell'ospite può rivolgersi con il nome proprio ed avere un atteggiamento seppur professionale, più confidenziale.

## Comportamento dell'anziano residente

L'anziano residente deve avere cura degli arredi e delle attrezzature della struttura. Non deve provocare rumori molesti durante il giorno e garantire il silenzio durante le ore di riposo. Deve sempre avere un comportamento consono ad un ambiente di comunità e quindi eventuali conflitti con gli altri dovranno essere risolti in modo rispettoso o coinvolgendo il personale di servizio.

## Dimissioni

L'anziano residente in Struttura può essere dimesso per:

- a) peggioramento delle condizioni di salute che rendono la struttura inadatta ad assistere il malato (in questo caso le dimissioni sono eseguite dopo aver individuato una struttura più adeguata da parte dei familiari).
- b) Non pagando la retta per almeno due mesi.
- c) Gravi inadempienze e comportamento violento verso altri ospiti e personale in servizio .

#### Comitato dei familiari e volontari

I familiari possono partecipare alla vita della struttura attraverso la costituzione del comitato dei familiari e volontari della casa di riposo.

#### Carta dei diritti dell'anziano

La Casa di riposo Leo San recepisce la Carta dei diritti dell'anziano e si impegna a rispettare i principi contenuti.

### **“Carta dei diritti della persona anziana”**

#### Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione , ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può avvalersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni di salute.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscono ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di: istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario assistenziali, scuole, servizi di trasporti, ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati)

agenzie di informazione e, più in generale, mass media;

famiglie e formazioni sociali.

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Ricordiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano: il principio "di giustizia sociale" enunciato nell'art. 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Costituzione, là dove si ritiene

compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita.

Il principio di "solidarietà", enunciato nell'art. 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiede l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione al cittadino al buon funzionamento della società e della realizzazione dei diritti della persona; il principio "di salute", enunciato nell'art. 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata ( 1978 ) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa ( 1986 ).

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 nella introduzione.

### **La persona ha il diritto**

Di sviluppare e di conservare la propria libertà, di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti, di conservare le proprie modalità di condotta se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza., di conservare la libertà di scegliere dove vivere, di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa .Di vivere con chi desidera, di avere una vita di relazione, di essere in condizioni di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività, di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale, di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

### **La società e le Istituzioni hanno il dovere**

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 della vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica. 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 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 sua migliore integrazione nella vita della comunità. 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 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 malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione. Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione. 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 favorire 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. Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani. Di operare perché anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona,

realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

### **ALLEGATO A: CONTRATTO DI INGRESSO**

L'anno \_\_\_\_\_, addì \_\_\_\_\_ del mese \_\_\_\_\_, presso la sede della cooperativa Casa Albergo per Anziani "LEO SAN", sita in via Roma alla frazione Monte del comune di Cicerale,

TRA

La cooperativa Casa Albergo per Anziani "LEO SAN" P.IVA e C.F. 04188150652 in persona del legale rappresentante pro tempore signora Tolomeo Ida, domiciliata per la carica presso la sede della cooperativa, e

Il/La Sig./a \_\_\_\_\_ nato/a a \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_) il \_\_\_\_\_ cod.fisc. \_\_\_\_\_  
residente a \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_) Via \_\_\_\_\_ in qualità di figlio/a del/la Sig./a \_\_\_\_\_ nato/a il  
\_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_) cod.fisc. \_\_\_\_\_ residente a  
\_\_\_\_\_ Via \_\_\_\_\_

PREMESSO

che la cooperativa è in possesso di autorizzazione definitiva al funzionamento rilasciata dal \_\_\_\_\_ di \_\_\_\_\_ in data \_\_\_\_\_ con la Deliberazione n. \_\_\_\_\_;

che la cooperativa "LEO SAN" ospita nella propria struttura persone di ambo i sessi;

Tutto ciò premesso, si conviene e stipula quanto segue:

#### **Art. 1: Oggetto e durata**

La cooperativa "LEO SAN" s'impegna ad assegnare al/la Sig./a \_\_\_\_\_ un posto letto, fornendo le proprie prestazioni istituzionali (vitto, alloggio, ecc.) Il/La Sig./a \_\_\_\_\_ e per esso/essa i relativi parenti e aventi causa sono a conoscenza del fatto che l'interessato/interessata, in qualsiasi momento, può essere trasferito/trasferita in altra camera avente analoghe caratteristiche a seguito di improrogabili esigenze di servizio organizzative e/o sanitarie.

#### **Art. 2 Periodo di prova**

Il contratto per il primo mese avrà carattere temporaneo e di prova; decorso positivamente il periodo di prova il presente contratto avrà efficacia piena e durata illimitata, salvo i casi di recesso previsti.

In caso di incompatibilità con il modello assistenziale della struttura è facoltà della cooperativa procedere alla dimissione forzata dell'ospite.

### **Art. 3 Prestazioni**

In aggiunta al servizio sanitario di medicina di base la cooperativa offre, nella propria struttura, un servizio di assistenza medica e farmaceutica di base unitamente a:

1. Servizio sanitario
2. Servizio infermieristico
3. Attività ricreative, culturali e occupazionali
4. Servizio di assistenza alla persona
5. Assistenza religiosa
6. Servizio mensa
7. Servizio lavanderia e stireria.

### **Art. 4 Prestazioni a carico dell'ospite**

1. Servizi di igiene personale quali manicure e pedicure, vengono effettuati in apposito locale, da personale esterno
2. trasporti in ambulanza
3. visite specialistiche
4. ....

### **Art. 5 Retta di ricovero**

Il/la Sig./a \_\_\_\_\_, in qualità di figlio/a del/la sig./a \_\_\_\_\_ si impegna a versare la concordata con la sottoscrizione del presente contratto, che alla data di ingresso è pari ad Euro € \_\_\_\_\_ mensili.

GLI IMPORTI STABILITI DEVONO ESSERE VERSATI ANTICIPATAMENTE ENTRO IL PRIMO GIORNO DI OGNI MESE, SULLA BANCA \_\_\_\_\_, IL CUI IBAN E' IL SEGUENTE: \_\_\_\_\_.

Ad avvenuta firma del presente contratto di ospitalità, la retta decorre dal giorno dell'ingresso dell'Anziano. Per le mensilità successive, il versamento impegno tutto il mese, il quale non è quindi frazionabile.

L'impegno di spesa viene assunto dal/la Sig/a. \_\_\_\_\_ e dagli altri eredi, aventi causa o obliati ai sensi dell'articolo 433 del codice Civile, come sotto individuati, che si impegnano ad accettare anche le eventuali variazioni della retta che la cooperativa ritenesse di dover applicare durante il corso del soggiorno dell'ospite presso la propria struttura.

All'ospite che si allontana dalla struttura sarà conservato il posto fermo restando il pagamento della retta dovuta.

## **Art. 6 Oggetti personali**

La cooperativa è esonerata da responsabilità in ordine allo smarrimento di oggetti di valore o denaro salvo che non siano stati consegnati per la custodia all'amministrazione della stessa.

## **Art. 7 Dimissioni**

L'ospite della cooperativa può essere dimesso:

- a) per sua esplicita richiesta, da presentarsi per iscritto con un preavviso minimo di 30 giorni;
- b) a seguito di incompatibilità con il modello assistenziale, prima della scadenza del periodo di prova di cui al precedente articolo 2;
- c) per decisione motivata della cooperativa nel caso in cui l'ospite:
  1. divenga pericoloso per se stesso (autolesionismo ecc.) o per gli altri ospiti;
  2. tenga un comportamento incompatibile con la vita in comunità;
  3. abbia commesso reiteratamente atti di violenza, furti o minacce in danno di altri ospiti o del personale di servizio;
  4. risulti moroso per un periodo superiore a giorni 60;
  5. evidenzi patologie e situazioni cliniche, accertate da personale medico, incompatibili con la permanenza nella struttura.

### **Art. 8 Obblighi dell'ospite o del sottoscrittore**

L'assistito o il sottoscrittore diverso dall'assistito (il familiare/i familiari o il tutore o amministratore di sostegno della persona che viene accolta nella struttura e che riceve le prestazioni assistenziali previste dichiara di:

1. aver portato a conoscenza il presente contratto a tutti coloro che risultano eredi, aventi causa o soggetti obbligati ai sensi e per gli effetti dell'articolo 433 del Codice Civile nei confronti del/la Sig./a \_\_\_\_\_.
2. di aver liberamente acquisito la sottoscrizione del presente contratto da parte dei possibili eredi, degli aventi causa o degli soggetti obbligati ai sensi e per gli effetti degli articoli 433 e seguenti del Codice Civile nei confronti del/la Sig./a \_\_\_\_\_
3. di voler rispettare le disposizioni, le indicazioni e le norme regolamentari emanate dalla cooperativa.

### **Art. 9 Giurisdizione e controversie**

In materia di contestazioni e controversie saranno applicate le vigenti disposizioni di legge, fermo restando, per la competenza dell'Autorità Giudiziaria ordinaria, il Foro di Vallo della Lucania.

### **Art. 10 Norma finale**

Tutto quanto non è disciplinato dal presente contratto sarà regolamentato dalla vigente normativa.

## **Allegato B: Questionario di rilevazione del gradimento e di proposte di miglioramento del Servizio**

*Gentile sig.ra, Egregio sig.*

*La invitiamo a compilare questo questionario, che ci sarà particolarmente prezioso per migliorare l'assistenza presso la nostra Casa Albergo per Anziani.*

*Ai sensi dell'art. 10 della Legge 675/96, le informazioni resteranno anonime, non saranno viste dagli operatori e serviranno esclusivamente a migliorare gli aspetti assistenziali che risulteranno critici e i disservizi.*

*Sbarri la casella che più le sembra esprimere la sua' opinione e, nella parte riguardante le proposte, si esprima con libertà.*

*Se crede, può farsi aiutare dai suoi famigliari o amici.*

*Può rivolgersi alla Direzione per chiarimenti, la quale provvederà a ritirare la scheda da Lei compilata.*

### **Aspetti Alberghieri**

Ambienti e servizi igienici	Sono molto curati per igiene e confort
	Sono curati ma si dovrebbe migliorare l' igiene e il confort
	Lascia a desiderare l'igiene e il confort
Vitto	I pasti sono molto curati per quantità, qualità e presentazione
	I pasti sono abbastanza curati per quantità, qualità e presentazione
	I pasti lasciano a desiderare per quantità, qualità e presentazione

Lavanderia	Il servizio di lavanderia è molto accurato e preciso
	Il servizio di lavanderia è abbastanza accurato e preciso
	Il servizio di lavanderia lascia a desiderare per accuratezza e precisione
Altri servizi ( telefoni, distributori ecc.)	I servizi accessori sono presenti in modo adeguato
	I servizi accessori sono presenti ma dovrebbero essere migliorati
	I servizi accessori lasciano a desiderare

Esprima, se lo desidera, un suo pensiero o una sua proposta.

.....

.....

.....

.....

<b>Cura e assistenza</b>
--------------------------

Assistenza medica		I medici sono molto capaci, solleciti e cortesi
		I medici sono abbastanza capaci, solleciti e cortesi
		L'assistenza medica lascia molto a desiderare
Assistenza infermieristica		Gli infermieri sono molto capaci, solleciti e cortesi

		Gli infermieri sono abbastanza capaci, solleciti e cortesi
		L'assistenza infermieristica lascia molto a desiderare
Riabilitazione		Il fisioterapista è molto capace, sollecito e cortese
		Il fisioterapista è abbastanza capace, sollecito e cortese
		L'assistenza fisioterapica lascia molto a desiderare
Assistenza alla persona (oss)		Il personale ausiliario è molto capace, sollecito e cortese
		Il personale ausiliario è abbastanza capace, sollecito e cortese
		L'assistenza del personale oss lascia molto a desiderare
Animazione		Gli animatori sono molto capaci, solleciti e cortesi
		Gli animatori sono abbastanza capaci, solleciti e cortesi
		L'animazione lascia molto a desiderare
Servizi Amministrativi		Il personale amministrativo è molto capace, sollecito e cortese
		Il personale amministrativo è abbastanza capace, sollecito e cortese
		Il personale amministrativo lascia molto a desiderare

Esprima, se lo desidera, un suo pensiero o una sua proposta

.....

.....

.....

.....

.....



## Informazione e comunicazione

### Riservatezza

**Come considera il rispetto della riservatezza personale? (svolgimento di azioni delicate, comunicazioni riservate, ecc.)**

Ottimo   Soddisfacente   Sufficiente   Insoddisfacente   Pessimo   Non saprei

### **Proposte per migliorare l'organizzazione e la vita della Casa**

Per migliorare il momento dei pasti proporrei

.....

..... Per la vivibilità della propria stanza  
proporrei.....

.....

Per gli orari proporrei

.....

.....

.....

Prevenire ed utilizzare meglio gli spazi collettivi proporrei

.....

.....

.....

Per migliorare il momento delle visite dei parenti, degli amici proporrei

.....

.....

.....

Per migliorare in generale l'assistenza da parte del personale proporrei

.....  
.....  
.....

Per l'assistenza religiosa proporrei

.....  
.....  
.....

Proporrei inoltre

.....  
.....  
.....  
.....

Il questionario viene compilato in data \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_\_

Dall'ospite da solo

Con l'aiuto di familiari

## **Allegato C: SCHEDA DI SEGNALAZIONE DISSERVIZIO E DEI SUGGERIMENTI**

In data .....il sottoscritto .....,  
parente..... del sig/sig.ra..... (indicare il  
grado di parentela)

Ospite presso la Vostra Struttura, al fine di contribuire al miglioramento delle prestazioni erogate dalla Struttura, informa di non essere soddisfatto del seguente servizio:

- Assistenza medica
- Assistenza infermieristica
- Assistenza ausiliaria
  
- Servizio di animazione
- Pulizia del reparto e parti comuni
- Pulizia delle stanza
  
- Pulizia ed igiene dei servizi igienici
- Vitto
- Lavanderia/guardaroba
- Parrucchiere/barbiere
  
- Direzione
- Altro

(specificare).....

Per i seguenti motivi

.....  
.....  
.....  
.....

Desidero ricevere risposta SCRITTA

Desidero ricevere risposta ORALE

Le risposte Orali verranno date dal Responsabile dei Servizio negli orari di ricevimento al Pubblico entro 15 giorni, le risposte scritte verranno date entro 30 giorni.

Distinti saluti.

Firma

## Indice

Premessa	pag.1
Presentazione struttura	pag.3
Organizzazione della struttura	pag.4
Domanda d'ingresso e accoglienza	pag.5
Servizi offerti	pag.7
Controllo e rilevazione della qualità dell'assistenza erogata:	pag.10
Risultati , Meccanismi di tutela e verifica, regolamento delle prestazioni	pag.10
“Diritti e doveri dei residenti e dei loro familiari”	pag.11
Carta dei diritti della persona anziana	pag.13
La persona ha il diritto	pag.16
La società e le istituzioni hanno il dovere	pag.16
Contratto di ingresso (Allegato A)	pag.18
Questionario qualità percepita (Allegato B)	pag.22
Segnalazione disservizio e suggerimenti (Allegato C)	pag.27

