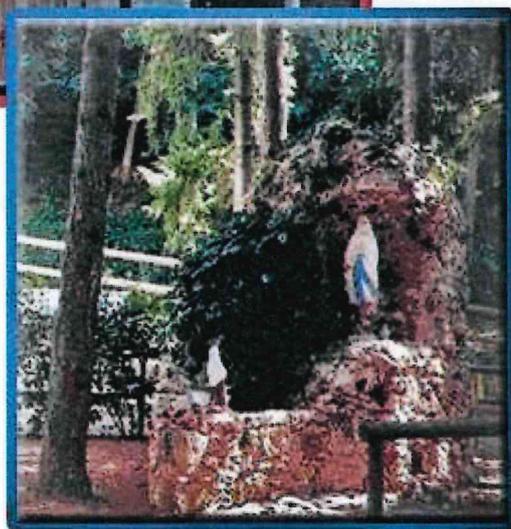
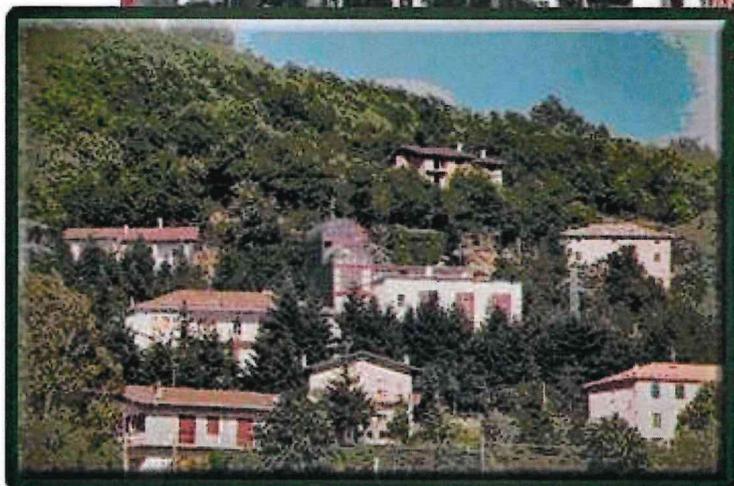
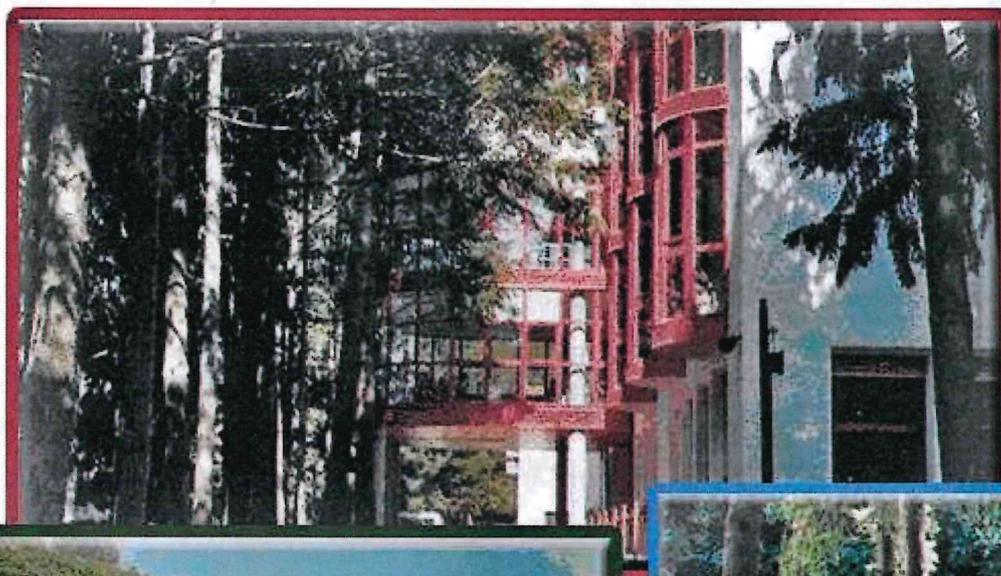


CARTA DEI SERVIZI 2024

**PENSIONATO SAN ROCCO
CASA RESIDENZA PER ANZIANI
NON AUTOSUFFICIENTI
REV . 3**



Pensionato San Rocco
Via Marconi 34 – 40032 Camugnano (Bo)
Centralino 0534 53923 int. 4 – Fax 0534 46573
mail: pensionatosanrocco@fondazioneantaclelia.it
Sito: www.fondazioneantaclelia.it

NOTA DI ACCOGLIENZA

Gentile Ospite,

la salutiamo cordialmente e ci auguriamo che il Suo arrivo in questa Struttura avvenga nel migliore dei modi e che la Sua permanenza possa essere il più possibile tranquilla e serena; da parte nostra, Le possiamo assicurare tutto il nostro impegno e la nostra disponibilità.

Per questo motivo abbiamo preparato per Lei la Carta dei Servizi, un valido strumento di tutela dei diritti e uno strumento per aiutarci a migliorare l'efficienza e la qualità della nostra offerta.

In questo documento, oltre a trovare le informazioni che potranno esserLe d'aiuto per conoscere e usufruire, in modo snello e veloce, delle prestazioni che eroghiamo, vogliamo raccontare un po' di noi: di un cammino che, da oltre 25 anni, percorriamo con responsabilità al servizio della nostra Comunità e di quanti si affidano a noi.

La preghiamo di leggere con attenzione quanto illustrato nel presente documento ma, in particolare, ci permettiamo di ricordare che la Direzione della Fondazione Santa Clelia Barbieri è consapevole degli impegni per la qualità del servizio già presenti e che intende proseguire in un percorso di miglioramento continuo.

Le informazioni che troverà Le saranno utili per conoscere meglio quanto offerto dalle nostre Strutture per un sereno soggiorno ma anche per aiutarci, con il Suo indispensabile contributo, ad indirizzare meglio il lavoro e l'assistenza di tutti gli operatori.

A tal fine, in calce a questo documento, per soddisfare sempre al meglio le esigenze di chi ci prendiamo cura e di Voi che ci affidate i Vostri cari, abbiamo inserito una scheda che ci aiuta a raccogliere le Vostre comunicazioni, osservazioni ed eventuali proposte di miglioramento

Ogni Sua indicazione sarà presa in esame per soddisfare, nel modo più completo possibile, le attese e le esigenze espresse.

Il mio sentito ringraziamento per la fiducia che riponete in noi.

Cordialmente,

Il Presidente

INDICE

Chi siamo, un impegno etico radicato nel tempo	Pag.04 - 05
Presentazione della Struttura e Principi Fondamentali	Pag.06
Servizi Forniti e Fruizione delle Prestazioni	Pag.09
Organigramma	Pag.16
Il Piano di Assistenza Individualizzata P.A.I -Assistenza Protesica e attrezzature	Pag. 17
Modalità di Partecipazione della Famiglia	Pag. 18
Orari di Visita-Pasto-Ricoveri ospedalieri ed assenze programmate	Pag. 18-19
RECLAMI/SUGGERIMENTI	Pag. 19
Schede segnalazioni:Reclami Pag.31-Suggerimenti/Elogi Pag.32	
Descrizione della giornata tipo	Pag. 22
Informazioni e Personale di Riferimento- Come raggiungerci- Come contattarci	Pag.23
Standard di Qualità	Pag.24
Meccanismi di Tutela e Verifica	Pag.25
Informazioni relative all'importo della retta	Pag.28-29
Riscossione delle quote di contribuzione a carico dell'utente	Pag.30

Chi siamo

Il Pensionato San Rocco, nasce da un'intuizione di Don Antonio Rimondi che, negli anni '50, intravede proprio negli anziani il volto dei bisognosi del domani.

Dal 1 gennaio 2016, il Pensionato San Rocco è entrato a far parte della Fondazione S. Clelia Barbieri, ente ecclesiastico della Diocesi di Bologna.

Il Pensionato San Rocco è una struttura residenziale e semiresidenziale finalizzata ad accogliere Ospiti autosufficienti e non autosufficienti .

Per rispondere ai diversi bisogni degli Ospiti, il Pensionato San Rocco si articola nel seguente modo:

- **CASA RESIDENZA PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI**
con 30 posti letto accreditati per anziani con media e/o grave non autosufficienza di cui 26 in regime di convenzione con contratto di servizio con il Distretto di Committenza e Garanzia dell' Appennino Bolognese - AUSL di Bologna e Unione dei Comuni dell' Appennino Bolognese.
- **CASA DI RIPOSO**
con 47 posti letto per anziani autosufficienti o parzialmente non autosufficienti
- **CENTRO DIURNO**
con 7 posti per permettere un'accoglienza nelle ore diurne. Questo servizio permette all'anziano di mantenere un rapporto molto stretto con la famiglia vivendo nella propria abitazione alcune ore della giornata, mentre garantisce alla famiglia un sostegno nella gestione quotidiana dell'anziano. Il Centro Diurno potrà essere utilizzato tutti i giorni o solamente pochi giorni alla settimana partecipando alcune ore o tutto il giorno.

Desideriamo testimoniare il nostro impegno non solo nel promuovere le migliori condizioni di vita, ma anche nel creare un clima di famiglia, di condivisione e di premurosa attenzione per ogni singolo anziano

La missione: perché si sentano persone amate

"A mano a mano che, con l'allungamento medio della vita, la fascia degli anziani cresce, diventerà sempre più urgente promuovere questa cultura di una anzianità accolta e valorizzata, non relegata ai margini.

L'ideale resta la permanenza in famiglia, con la garanzia di efficaci aiuti sociali rispetto ai bisogni crescenti che l'età o la malattia comportano.

Ci sono tuttavia situazioni in cui le circostanze stesse consigliano o impongono l'ingresso in "case per anziani", perché l'anziano possa godere della compagnia di altre persone e usufruire di una assistenza specializzata.

Tali istituzioni sono pertanto lodevoli e l'esperienza dice che possono rendere un servizio prezioso, nella misura in cui si ispirano a criteri non soltanto di efficienza organizzativa, ma anche di affettuosa premura.

Tutto è in questo senso più facile se il rapporto stabilito con i singoli Anziani da parte dei familiari, amici, comunità parrocchiali, è tale da aiutarli e sentirsi persone amate e ancora utili per la società".

(Papa Giovanni Paolo II 1° ottobre 1999)

Per realizzare la missione si ritiene importante:

- offrire una assistenza tutelare e sanitaria idonea, qualificata e attenta ai bisogni assistenziali di diversa intensità;
 - garantire la miglior qualità di vita possibile agli Ospiti, attraverso la prevenzione delle malattie più frequenti, l'attenzione e la cura continua, il costante stimolo al recupero delle autonomie, tutela e mantenimento delle stesse e rallentamento nella loro perdita nei processi involutivi;
 - l'incoraggiamento di ogni forma di solidarietà sociale e la capacità di farsi carico degli anziani più bisognosi, così che la Casa Residenza possa divenire un luogo familiare, nel quale mantenere i rapporti preesistenti e stabilire nuovi legami e rapporti sinceri. Una dimensione rassicurante, nella quale vivere, stabilmente e serenamente, sino al termine della propria esistenza;
 - promuovere la qualità della vita degli Ospiti al fine di sostenere il benessere fisico, lo sviluppo personale, l'autodeterminazione, l'inclusione sociale, le relazioni interpersonali ed il benessere soggettivo della persona e del familiare/caregiver di riferimento.

Con dignità nella speranza

Crediamo che sia nostro dovere aiutare gli Ospiti a cogliere il senso della loro età, apprezzandone le risorse e sconfiggendo la tentazione del rifiuto, della rassegnazione, del sentimento di inutilità, della disperazione. Questo è il nostro contributo per realizzare una condizione umana, sociale e spirituale nella quale ogni anziano possa vivere con dignità e pienezza, e nella speranza cristiana, l'ultima tappa della vita.

LA CARTA DEI SERVIZI

E' dal 1995 che la normativa italiana ha introdotto la Carta dei Servizi quale documento unico che impegna Enti e Aziende ad attivare un efficace sistema di informazione sulle prestazioni. Mettere l'utenza in condizioni di valutare la qualità del servizio erogato è infatti alla base di un circolo virtuoso tra offerta e domanda dei servizi.

La Carta dei servizi rappresenta un pubblico impegno nell'organizzazione con i cittadini, un patto sulla qualità dei servizi offerti e sul loro costante miglioramento.

La presente Carta dei Servizi fa riferimento all'attuale assetto organizzativo e strutturale dei servizi sociosanitari ed assistenziali, è quindi suscettibile di ulteriori modifiche e/o integrazioni, in adeguamento agli indicatori di benessere rilevati, ai dati numerici e tipologici riguardo la gestione dei reclami, e più in generale, agli eventuali cambiamenti che interverranno rispetto all'assetto attuale. Ciò conferma, del resto, il carattere dinamico della Carta dei Servizi, e cioè, il suo essere un documento in continuo divenire.

SEZIONE 1

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA E PRINCIPI FONDAMENTALI

PRINCIPI ISPIRATORI

Tutte le attività e le prestazioni, sono organizzate e gestite in modo da garantire sempre e comunque il rispetto dei seguenti principi fondamentali, previsti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

♦**Uguaglianza e Imparzialità:** i servizi sono erogati nel rispetto degli Ospiti e dei loro diritti, senza alcuna distinzione o discriminazione di razza, sesso, condizioni economiche e religione. La diversificazione degli interventi è giustificata esclusivamente dalle esigenze personali e socio-sanitarie.

♦**Continuità:** l'organizzazione è volta ad assicurare la continuità nelle prestazioni sanitarie, assistenziali, alberghiere e tutelari, nel rispetto dei Piani Assistenziali Individualizzati. Non è quindi consentita alcuna immotivata sospensione o modificazione delle prestazioni erogate.

♦**Partecipazione:** agli Ospiti ed ai loro familiari è garantito il coinvolgimento nelle scelte relative al miglioramento della qualità del servizio, prevedendo specifici momenti di incontro tra responsabili dei reparti e i familiari degli Anziani, per verificare l'efficacia del servizio e la sua organizzazione. Inoltre, il Piano di Assistenza Individualizzato, periodicamente elaborato, aggiornato e rivisto da tutte le figure professionali coinvolte nel percorso assistenziale, è condiviso coi familiari.

♦**Diritto di Scelta:** ove consentito dalla legislazione vigente, e fatto salvo esigenze organizzative e funzionali, l'autonomia e la libertà di scelta degli utenti sono rispettate come espressione di identità e libertà personale.

♦**Efficienza Ed Efficacia:** l'efficienza del servizio è garantita grazie all'utilizzo di personale competente e qualificato, oltre che dall'utilizzo di strumenti e tecnologie idonee ad assicurare la rispondenza delle prestazioni erogate ai bisogni espressi dagli utenti

MISSION : Finalità e Valori

Il Pensionato San Rocco, in coerenza con le scelte della programmazione socio sanitaria distrettuale, al fine di migliorare la qualità di vita degli Ospiti residenti, persegue le seguenti **Finalità e Valori fondamentali**:

- ✓ **Promuovere la qualità della vita degli Ospiti** al fine di sostenere il benessere fisico, lo sviluppo personale, l'autodeterminazione, l'inclusione sociale, le relazioni interpersonali ed il benessere soggettivo della persona e del caregiver, attraverso un approccio di carattere riabilitativo ed educativo
- ✓ **Mantenere ed elevare la continuità, la qualità e la professionalità delle prestazioni**, assicurando organicità e unitarietà ai diversi interventi, la formazione e il coordinamento del personale, ed una organizzazione che garantisca l'uso ottimale delle risorse umane e tecniche.
- ✓ **Promuovere l'integrazione con il tessuto sociale cittadino** e rafforzare la rete dei servizi socio- assistenziali presenti, per favorire la partecipazione degli utenti alla vita sociale del territorio.
- ✓ **Assicurare interventi personalizzati e flessibili**, individuando diversi livelli di intervento che tengano conto della storia personale dell'ospite e del suo stato di salute, per rendere la vita all'interno della struttura più vicina possibile alla vita della propria residenza.
- ✓ **Garantire all'Ospite e ai suoi familiari la partecipazione** all'organizzazione della vita comunitaria e la conoscenza del tipo di assistenza erogata.
- ✓ **Centralità dell'utente**. L'organizzazione del lavoro deve essere centrata sul cliente, pertanto la direzione e gli operatori dovranno cercare di mettersi costantemente nei panni dell'altro.

VISION

Il Pensionato San Rocco, in coerenza con la programmazione socio sanitaria del Distretto di Committenza e Garanzia dell'Appennino Bolognese, vuole rispondere ai bisogni sempre più complessi e differenziati che il territorio esprime, assicurando il conseguente adattamento delle scelte gestionali ed organizzative.

CASA RESIDENZA PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI

In coerenza con le scelte della programmazione socio sanitaria dell'ambito territoriale il Pensionato San Rocco è una struttura accreditata definitivamente, e regolamentata da apposito Contratto di Servizio.

La Casa Residenza per Anziani non autosufficienti "Pensionato San Rocco", è un servizio socio-sanitario di carattere residenziale destinato ad accogliere anziani non autosufficienti.

Nell'ambito della Casa Residenza per Anziani non autosufficienti **30 posti sono accreditati in base alle normative della Regione Emilia (DGR 514/09 e s.m.)**.

I livelli di qualità dei servizi erogati dal "Pensionato San Rocco", e le conseguenti scelte

gestionali e organizzative, per i posti accreditati sono determinati:

1. dalle vigenti norme regionali sull'autorizzazione al funzionamento e sull'accreditamento;
2. dal programma di adeguamento gestionale e dalle indicazioni contenute nella programmazione territoriale;
3. dall'evoluzione dei bisogni presenti nell'ambito territoriali;
4. dalla presente carta dei servizi, quale elemento integrativo del contratto di accoglienza;

LE PRESTAZIONI

E' politica del Pensionato San Rocco fornire ai propri utenti prestazioni sanitarie, assistenziali, terapeutico-riabilitative, ricreative, occupazionali, tutelari e di ristorazione, appropriate rispetto ai bisogni ed alle aspettative.

Il soggetto gestore, inoltre, assicura le attività assistenziali e di cura in modo unitario, integrato e complessivo, ne è unico responsabile, garantendo che anche l'organizzazione dei servizi alberghieri e di supporto, in qualsiasi forma prodotti, sia integrata con le attività assistenziali e di cura e persegua l'obiettivo del benessere complessivo dell'utente.

Le prestazioni assistenziali e socio sanitarie erogate agli Ospiti sono le seguenti:

- ✓ **Assistenza tutelare** diurna e notturna, per tutte le attività quotidiane, nell'ottica del recupero massimo possibile e/o del mantenimento delle capacità degli Ospiti. L'assistenza tutelare risponde ai livelli quantitativi stabiliti dalla normativa regionale e viene organizzata in base a progetti individuali formulati dall'equipe di lavoro.
- ✓ **Attività terapeutico-riabilitative** mirate all'acquisizione e/o al mantenimento delle capacità motorie e a migliorare tutte le attività di base della vita quotidiana. Possono prevedere, in funzione del Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.), attività di mobilitazione sia attiva che passiva e sono rivolte anche al corretto uso degli ausili protesici. Le attività riabilitative vengono garantite anche congiuntamente alle attività di animazione, al fine del mantenimento delle capacità comportamentali, cognitive ed affettivo - relazionali (gruppi di rieducazione funzionale).
- ✓ **Attività di socializzazione e animazione:** disponibilità di spazi appositi, presenza di un programma sistematico di attività di animazione e di socializzazione, programma di facilitazione delle visite esterne, disponibilità di giochi adatti, gite organizzate, feste, interventi di gruppo e individualizzati, incontri di musicoterapia e arteterapia, organizzazione di mercatini, funzioni religiose interne alla struttura.
- ✓ **Attività con significato prevalentemente occupazionale:** attività manuali, laboratori specifici e iniziative occupazionali che abbiano stretto collegamento con le reali necessità ed interessi.
- ✓ **Alimentazione:** presenza di un menù personalizzato su disposizioni mediche, disponibilità di diete speciali, consulenza dietologica per una corretta alimentazione e idratazione.
- ✓ **Assistenza sanitaria comprensiva di prestazioni medico-generiche:** attività di prevenzione, diagnosi e cura; garanzia della terapia farmacologica; garanzia del collegamento con i presidi ospedalieri in caso di ricovero; raccordo con i medici specialisti extra-ospedalieri sia all'interno che all'esterno della struttura; tenuta ed aggiornamento della cartella socio-sanitaria di ciascun Ospite, in base alle indicazioni regionali; gestione programmi di nucleo/gruppo ed individuali in collaborazione con le altre figure assistenziali (animatori, terapisti, assistenti di base e responsabili delle attività assistenziali), anche attraverso la creazione dei case manager per la gestione dei P.A.I. (Piani Individualizzati di Assistenza);
- ✓ **Assistenza infermieristica: garantita nelle ore diurne.**

SEZIONE 2

SERVIZI FORNITI E FRUIZIONE DELLE PRESTAZIONI

INGRESSO IN STRUTTURA

Il giorno dell'ingresso, che viene preventivamente concordato con la Direzione della Struttura, lo staff riceve l'Ospite insieme al parente di riferimento, od a chi lo rappresenta giuridicamente (A.d.S. – Tutore/Procuratore) per il disbrigo della necessaria contrattualistica che dovrà essere debitamente compilata e sottoscritta da chi ne ha i poteri per poterlo fare. L'Ospite, o chi per lui ne va le veci, al momento stesso dell'accoglienza, dovrà altresì:

- versare un deposito cauzionale infruttifero d'importo pari ad una mensilità di retta;
- presentare i seguenti documenti in originale o in copia:
 - carta d'identità - tessera sanitaria
 - certificato d'invalidità in copia (se presente)
 - esenzioni (se presenti)
 - anamnesi recente redatta dal medico curante correlata dalla terapia in atto
 - ausili forniti dall'Az. USL e relativo modulo di consegna (se ne è provvisto)
- disporre di un corredo personale sufficiente per il giorno e per la notte;
- consegnare in infermeria i medicinali che l'ospite assume come da terapia in atto in quantità sufficiente a coprirne la iniziale prosecuzione della terapia.

DIMISSIONI

La dimissione dal servizio può avvenire per:

- A) rientro al domicilio, in accordo con i Servizi dell'Azienda USL.
- B) trasferimento ad altra struttura, disposto dalla Committenza.

Al fine di garantire la necessaria continuità assistenziale, al momento della dimissione viene consegnata la seguente documentazione:

- scheda della terapia;
- esami ematici ed elettrocardiogrammi ed eventuali referti diagnostici e/o di visite specialistiche ritenute rilevanti in base alla patologia indicata in diagnosi;
- carta di identità, il tesserino sanitario e il codice fiscale;
- La "Scheda di Continuità Assistenziale" debitamente compilata da parte del personale infermieristico;
- Una copia del Piano di Assistenza Individualizzato (PAI), da allegare alla Scheda di Continuità Assistenziale;
- La "Lettera di Dimissione" da compilare a cura del Medico Curante contenente: l'anamnesi medica, la diagnosi attuale, con l'indicazione dei farmaci in uso, l'eventuale necessità di particolari ausili/presidi e sistemi di protezione/contenzione;

Inoltre, è necessario consegnare ai familiari, una confezione di tutti i farmaci utilizzati dall'ospite oltre che tutti i presidi e gli oggetti personali e propri dell'ospite (materasso e cuscino antidecubito, bascula, vestiti, etc...).

DECESSO

Fatta la premessa che, durante il periodo di degenza dell'ospite, la RAA e/o il RAS in collaborazione con il Medico di Struttura provvede ad affrontare con l'ospite e/o con il familiare tale argomento al fine di favorire la conoscenza delle volontà e dei desideri della persona riportando sul PAI quanto viene espresso in modo che tutti gli operatori siano informati.

L'Ospite in fine vita se è ricoverato in camera a più posti letto, sarà protetto con un paravento al fine di garantire la propria privacy, inoltre, qualora il personale si renda conto del progressivo peggioramento delle condizioni dell'ospite provvede ad avvisare tempestivamente i familiari e/o conoscenti segnalati dall'anziano perchè possano essere vicini all'ospite durante la fase finale della sua vita.

A seguito del decesso il personale provvede ad avvisare il medico curante, i familiari se non già presenti in struttura e l'AUSL Distretto Appennino Bolognese.

La struttura mette a disposizione del familiare la camera mortuaria interna e dà la possibilità ai familiari di eseguire il rito funebre presso la cappella interna.

SERVIZI ASSISTENZIALI

PROCEDURE AUSL

Al fine di garantire la continuità assistenziale e l'applicazione delle procedure sia in termini di "buone pratiche" che di "Evidence Based Practice", la struttura garantisce l'applicazione delle procedure operative definite dall'AUSL, revisionate in base alle specifiche esigenze e modalità di applicazione interne.

Le procedure che fanno riferimento a linee guida o procedure operative definite dall'AUSL riguardano la gestione dei mezzi di contenzione, il monitoraggio e il trattamento delle lesioni da pressione, la gestione del dolore, la gestione nell'utilizzo degli psicofarmaci, gestione degli ausili antidecubito, prevenzione del rischio biologico e delle infezioni etc.

ASSISTENZA DI BASE

L'assistenza di base, il cui scopo è migliorare o mantenere le capacità residue dell'Ospite e di far fronte ai suoi bisogni, è erogata da diverse figure, quali:

- il/la Responsabile attività assistenziali (R.A.A.), che opera all'interno della struttura con mansioni di carattere organizzativo – gestionale, e promuove la collaborazione tra le altre figure professionali, proponendo attività o momenti di integrazione tra le diverse professionalità che operano nel servizio.
- gli Operatori socio-sanitari (O.S.S.), il cui compito è quello di svolgere attività che aiutino le persone a soddisfare i propri bisogni fondamentali, finalizzate al recupero, al mantenimento ed allo sviluppo del livello di benessere, promuovendone l'autonomia e l'autodeterminazione. Le attività dell'O.S.S. sono rivolte alla persona ed al suo ambiente di vita e sono riconducibili a funzioni di assistenza diretta ed aiuto domestico alberghiero, interventi igienici e di carattere sociale.

Alzata e riposo pomeridiano e notturno

L'alzata risponde all'obiettivo di mantenere un ritmo di vita fisiologica e relazionale, favorendo la socializzazione ed evitando l'isolamento e la sindrome da allettamento, nel rispetto delle esigenze ed abitudini dell'anziano.

Di norma l'alzata avviene tra le 6.45 e le 9.30. Si effettuano anche alzate differite tra le 9.30 e le 11.30 in casi particolari. Salvo specifiche prescrizione mediche tutti gli Ospiti vengono quotidianamente alzati.

Dopo il pranzo, è assicurato il riposo pomeridiano a letto per gli Ospiti che lo richiedono o ne hanno necessità.

Gli Ospiti, dopo aver cenato, possono decidere se permanere in soggiorno o essere accompagnati nelle proprie camere per la messa a letto serale.

Igiene personale e cura della persona

Agli Ospiti che necessitano di aiuto viene garantita assistenza per effettuare l'igiene quotidiana e la cura della persona (igiene personale, rasatura, cura dell'aspetto estetico e dell'abbigliamento).

Il bagno e il cambio della biancheria piana (lenzuola/federe) viene effettuato con almeno frequenza settimanale; il cambio della biancheria piana (asciugamani) è effettuato anche due volte al giorno. Questi interventi sono comunque erogati ogni qualvolta se ne ravveda la necessità.

Il cambio della biancheria personale è garantito ogni qualvolta se ne riscontri la necessità; è inoltre garantita da parte del gestore l'autonomia e la libertà di scelta degli individui rispetto anche alla scelta del vestiario in conformità con la stagione.

Assunzione dei pasti

I pasti vengono consumati preferibilmente in sala da pranzo. La disposizione degli Ospiti ai tavoli tiene conto delle richieste e dei bisogni di ciascuno.

Gli Ospiti allettati consumano il pasto in camera con l'assistenza dell'operatore.

Assistenza Notturna

Il Servizio di assistenza notturna assicura:

- la tutela degli Ospiti, con verifiche programmate nelle singole camere,
- interventi al bisogno e programmati relativi a posture, idratazione e cambi.

L'operatore socio sanitario garantisce l'espletamento dell'assistenza di base, mentre per le urgenze sanitarie si fa affidamento al personale infermieristico ed al Servizio di Guardia medica.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

Il Pensionato San Rocco garantisce la massima continuità assistenziale e infermieristica a tutti i suoi Ospiti.

L'Azienda USL di Bologna – Distretto di committenza e garanzia dell'Appennino Bolognese, garantisce il Coordinamento Tecnico professionale dell'attività infermieristica.

Il Pensionato San Rocco ha individuato, tra il proprio personale infermieristico, il Responsabile del coordinamento delle Attività Sanitarie (R.A.S.) che opera in collaborazione con il Coordinatore di struttura e la Direzione. Definisce con questi ultimi le procedure che favoriscono l'integrazione tra gli operatori ed il corretto passaggio di informazione, a partire dall'utilizzo della cartella integrata al fine di garantire la continuità assistenziale. Garantisce l'applicazione delle procedure relative alla lettura dei bisogni sanitari; supervisiona, per quanto di competenza, la corretta elaborazione delle procedure e ne garantisce l'applicazione.

ASSISTENZA RIABILITATIVA

Il Pensionato San Rocco si impegna a garantire ad ogni ospite di Casa Residenza per Anziani accreditata adeguati trattamenti fisioterapici, come previsto dalla normativa sull'accreditamento.

ASSISTENZA MEDICA DI DIAGNOSI E CURA

Le prestazioni di assistenza medica di diagnosi e cura sono garantite dal Medico di Medicina Generale, individuato dal Dipartimento di Cure Primarie dell'Azienda Usl, per gli Ospiti accreditati che è presente, nel rispetto dei parametri definiti dalla DGR 514 e ss. mm. ed int. e del monte ore annualmente definito dalla Committenza, tutte le settimane.

Il Medico, previo appuntamento, è disponibile a colloqui individuali con i Parenti e/o Utenti o chi per loro ne fa le veci.

ASSISTENZA MEDICA SPECIALISTICA

L'Azienda USL di Bologna – Distretto di Committenza e Garanzia di Porretta Terme si impegna a garantire, a favore degli anziani non autosufficienti, le prestazioni specialistiche indicate nella Direttiva Regionale di cui alla DGR n.1378 del 26.07.99 e ss.mm., nonché percorsi agevolati per l'accesso alle prestazioni specialistiche sulla base di specifici protocolli che saranno definiti con le macro strutture aziendali di riferimento.

ASSISTENZA PSICOLOGICA

La Fondazione S. Clelia Barbieri, all'interno delle proprie Strutture, assicura attività e progetti che favoriscono il sostegno psicologico verso utenti, familiari ed operatori.

ANIMAZIONE

Al Pensionato San rocco, è prevista la presenza di uno staff preposto alla cura della salute degli Ospiti e dispone anche di animatori che si occupano con estrema attenzione della gestione dei momenti d'interazione ricreativa e di socialità.

Le attività di animazione socio-ricreative costituiscono un importante momento di benessere psico-fisico all'interno della nostra Struttura, favorendo il reinserimento dell'Ospite all'interno di un tessuto di relazioni, fatto di comunicazione, azioni sociali, di gesti ricreativi e momenti di condivisione. L'obiettivo è quello di migliorarne la qualità di vita, sostenendo e potenziando le residue funzioni intellettive, fisiche ed affettive.

Le attività di animazione proposte dai nostri Animatori vengono programmate tutti i giorni alle ore 10.00 ed alle ore 17.00. Il calendario delle attività prevede alternativamente:

- ✚ la lettura del giornale e alcuni momenti di discussione e intrattenimento orale (cruciverba, indovinelli, barzellette, karaoke);
- ✚ attività artistiche di pittura e di costruzione oggetti,
- ✚ palestra cognitiva,
- ✚ la tombola,
- ✚ il gioco delle carte come il mercante in fiera,
- ✚ lavori manuali come la preparazione di oggetti per il mercatino,

Vengono inoltre approntati, in base alle necessità, interventi personalizzati.

PROGETTI SPECIALI

FONDAZIONE AMPLIFON "PROGETTO CIAO!"

Il Pensionato San Rocco, grazie ad un accordo di collaborazione stretto con la Fondazione Amplifon Onlus, si è dotato di un sofisticato sistema audiovisivo che vede l'utilizzo di un

maxischermo abbinato ad un sistema di video-connesione di altissima qualità audio e video, in grado di offrire ai nostri Ospiti la possibilità di fruire di una ricca e varia tipologie di esperienze interattive che spaziano dalle lezioni di yoga, all'ascolto di concerti e spettacoli

teatrali, ad attività laboratori e viaggi virtuali in tutto il mondo. Non da ultimo, anche durante la pandemia, il sistema ha altresì permesso di mantenere "connessi" gli Ospiti con i loro i familiari tramite video chiamate.

SERVIZIO BARBIERE/PARRUCCHIERA

Il servizio di Barbiere\Parrucchiere è presente in struttura 1 volta al mese. Gli Ospiti accedono alle prestazioni per richiesta diretta e/o valutazione della equipe assistenziale che rileva la necessità. Il costo del servizio è incluso nella retta.

SERVIZIO DI PODOLOGIA

Nella Cara-residenza Pensionato San Rocco, al fine di garantire benessere psico-fisico agli utenti che ospita, è assicurata la presenza di un Podologo. Il servizio viene erogato in base alle necessità ed ad una valutazione dell'Ospite da parte del Medico. Il costo del servizio è incluso nella retta.

ASSISTENZA RELIGIOSA

Al Pensionato San Rocco viene assicurata la libertà di credenze sociali, culturali, religiose, e il pieno rispetto di ogni culto. Agli Ospiti accreditati viene garantita l'assistenza religiosa richiesta, anche qualora si trattasse di religione diversa da quella cattolica.

DESCRIZIONE DEI SERVIZI ALBERGHIERI

PULIZIA AMBIENTI

Le pulizie degli ambienti vengono usualmente effettuate da personale dipendente della Fondazione S. Clelia Barbieri.

Agli Ospiti della struttura è costantemente assicurato un ambiente di vita adeguato sotto il profilo igienico sanitario.

Il servizio di pulizia, funzionante nell'intero arco della giornata, assicura l'igiene di tutti gli ambienti della struttura, ed in particolare delle camere degli Ospiti, dei bagni interni alle camere ed esterni e degli altri spazi comuni, con periodicità quotidiana.

SERVIZIO DI LAVANDERIA, STIRERIA, GUARDAROBA

Il lavaggio della biancheria piana (lenzuola da sopra, federe, traverse) effettuato dal servizio interno, così come la lavanderia e stireria per i capi di abbigliamento, asciugamani e lenzuola da sotto è fornito internamente ed è interamente compreso nella retta.

La struttura si impegna a usare la diligenza del buon padre di famiglia nella tutela dei capi di abbigliamento e delle scarpe ma non si accolla la responsabilità per capi di abbigliamento o scarpe rovinate dai lavaggi. Per tale motivo, in caso di capi delicati (es. maglioni di lana) e di particolare valore affettivo è offerta la possibilità ai familiari di lavare al proprio domicilio

tali indumenti. Prima dell'ingresso in struttura viene comunicato un numero da apporre su tutto il vestiario. Tutti gli indumenti devono essere sempre consegnati in segreteria.

RISTORAZIONE

Il vitto, preparato nella cucina interna, è a carattere tradizionale e familiare e privilegia l'utilizzo di prodotti freschi e preparati internamente, nel rispetto della tradizione e della cucina bolognese. Il menù giornaliero viene predisposto prevedendo la possibilità di una dieta personalizzata a seconda delle esigenze degli Ospiti. Il menu ruota su 4 settimane e segue le stagionalità.

Tutti i piatti preparati terranno conto del gusto e delle esigenze specifiche degli Ospiti.

TRASPORTI SANITARI

Norme per anziani non autosufficienti in rapporto di Accredimento con l'Azienda USL Bologna:

I trasporti relativi all'effettuazione da parte degli utenti di visite specialistiche, prestazioni ambulatoriali e attività ricreative, sono da intendersi a carico della Fondazione Santa Clelia Barbieri se svolte all'interno delle strutture sanitarie dell'Azienda UsI del territorio.

I trasporti solitamente vengono organizzati in base alle esigenze.

Se vi è la necessità di ricovero urgente per stato di salute, ci si avvale del servizio del 118 senza nessun costo applicato, il rientro viene organizzato dall'azienda ospedaliera senza costi aggiuntivi.

Per le visite programmate, ci si avvale del servizio fornito dalle associazioni del territorio quali ad esempio la Croce e la Pubblica Assistenza di Granaglione, con costi a carico della struttura.

Sono esclusi i costi per i trasporti relativi a richieste personali (es. visite per certificazione invalidità, visite specialistiche private, ecc...)

TELEVISIONE, GIORNALI, TELEFONO, MUSICA

Le sale soggiorno del Pensionato San Rocco sono dotate di un maxischermo e un impianto musicale. Gli Ospiti possono richiedere l'installazione di un televisore nelle proprie camere da letto.

Esiste la possibilità per gli utenti di effettuare telefonate personali tramite i telefoni portatili disponibili a tutti i piani. Gli Ospiti possono anche ricevere telefonate personali usufruendo del telefono portatile al numero 0534-53923 seguendo le indicazioni del risponditore automatico.

RISTORO

Nella Casa Residenza per Anziani non Autosufficienti sono presenti due distributori automatici di bevande calde, fredde e snacks, accessibili con moneta o chiavetta elettronica ricaricabile.

DESCRIZIONE DEI SERVIZI GESTIONALI E DI SUPPORTO

Il governo del Pensionato San Rocco è garantito dal Direttore/Coordinatore a cui è affidato il coordinamento delle figure professionali presenti nella struttura ed è garante della loro integrazione professionale finalizzata al benessere e alla qualità della vita dell'Ospite residente. In caso di necessità, il Direttore riceve su appuntamento da fissare contattando l'ufficio segreteria/accoglienza al numero 0534 53923 interno 452.

I servizi amministrativi di struttura, fanno capo all'ufficio segreteria/accoglienza al numero 0534 53923 interno 452, nei seguenti orari:

dal lunedì al venerdì dei giorni feriali dalle ore 8.00 alle ore 14.00;
il sabato, con cadenza mensile alternata dalle ore 8.00 alle ore 12.00.

La gestione dei servizi generali, è in capo ad unica figura che opera trasversalmente all'interno di tutte le strutture della Fondazione S. Clelia Barbieri.

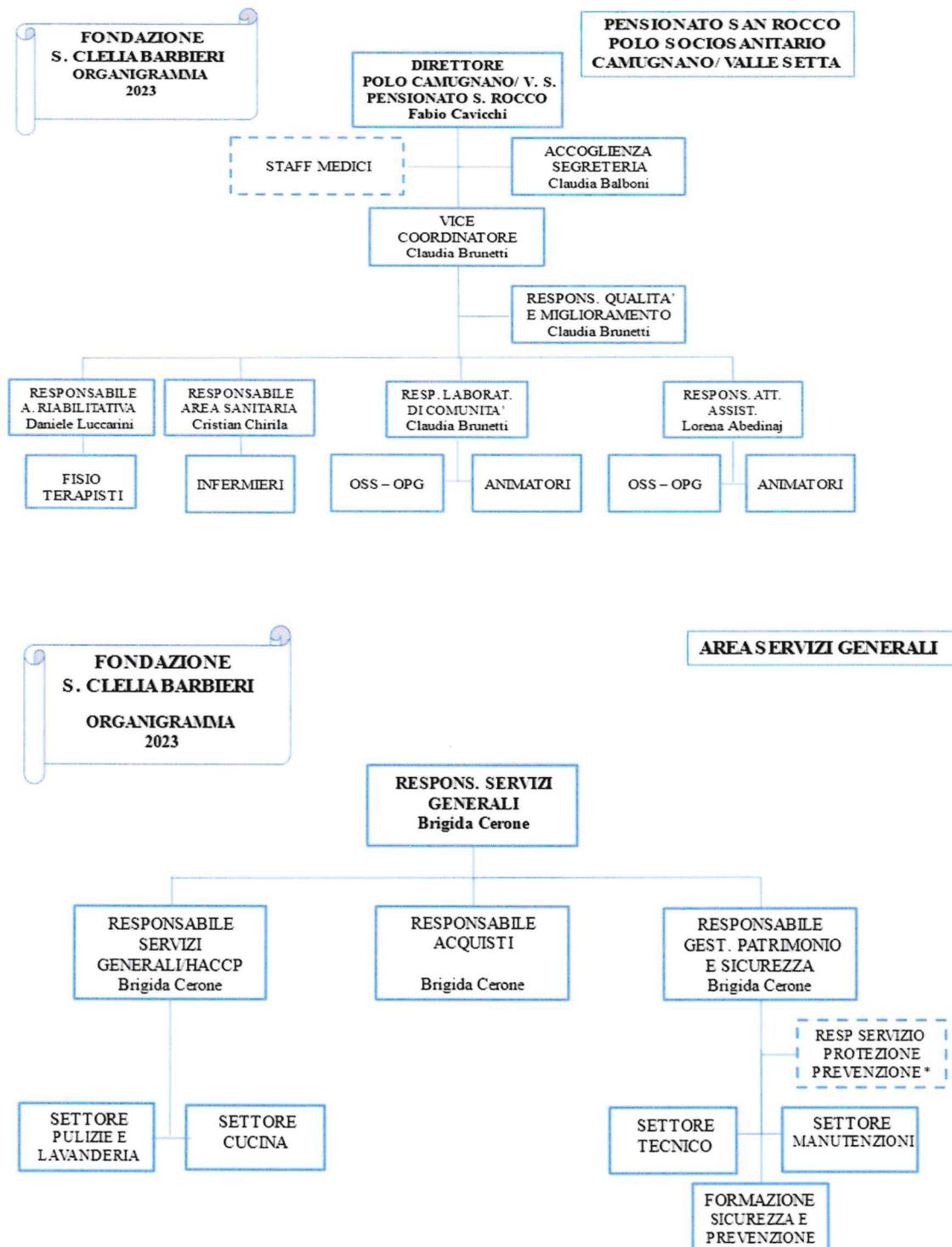
Il Responsabile dei Servizi Generali assicura la corretta gestione dei servizi di pulizia - lavanderia - magazzino - consegne settimanali merce. È responsabile della corretta applicazione delle Istruzioni operative definite per il corretto svolgimento dei servizi presidiati. È responsabile dell'aggiornamento normativo per le materie di sua competenza, anche avvalendosi di consulenti/professionisti esterni, e garante della relativa applicazione all'interno della struttura (SICUREZZA; HACCP - ecc...).

Mantiene costanti rapporti di governo :

- con i Responsabili di Area per favorire lo svolgimento dei servizi necessari all'interno delle strutture e dei nuclei (lavanderia - pulizie- cucina)
- tra l'operato della cucina e il magazziniere assicurando una corretta definizione delle necessità di impiego della merce in giacenza dai magazzini e parallelamente di quella necessaria per la preparazione dei pasti.
- con le strutture per verificare le esigenze presenti definendo prassi di intervento per le manutenzioni ordinarie e informandone il Direttore Generale per le relative autorizzazioni a procedere per le manutenzioni straordinarie.

DESCRIZIONE DEL PERSONALE E DELLA METODOLOGIA DEL LAVORO

ORGANIGRAMMA



* IN RAPPORTO LIBERO PROFESSIONALE

PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATA (P.A.I)

Il Piano di Assistenza Individualizzato, che viene formulato entro un mese dal momento dell'ingresso in struttura, è il risultato di un apposito momento valutativo multiprofessionale cui concorrono apporti professionali sanitari, assistenziali e sociali in una condivisione di obiettivi, responsabilità e risorse, mirati ad un approccio riabilitativo globale ed individualizzato, che insegua, cioè, obiettivi di recupero e di mantenimento delle autonomie residue dell'anziano.

L'equipe multiprofessionale è costituita dal RAS, dalla RAA, dall'OSS tutor, dall'infermiere, dall'animatore e dal terapeuta della riabilitazione.

Il PAI è un progetto di assistenza finalizzato alla gestione dell'anziano che prevede la raccolta di tutti i dati assistenziali e sanitari dell'Ospite utili alla progettazione degli interventi assistenziali, sanitari e riabilitativi necessari non solo alla sostituzione delle funzioni già perse, ma anche al mantenimento e potenziamento delle funzioni residue.

Viene registrato in apposita scheda allegata alla cartella socio-sanitaria di ciascun ospite e permette di evidenziare:

- ◆ i bisogni socio-assistenziali;
- ◆ gli obiettivi di mantenimento e miglioramento delle condizioni dell'ospite che si intendono realizzare, ipotizzati sulla base del complesso delle risorse effettivamente disponibili;
- ◆ il piano operativo, che definisce le azioni, gli strumenti, gli interventi necessari al raggiungimento dei risultati attesi;
- ◆ l'identificazione dei responsabili delle diverse fasi dell'intervento;
- ◆ l'individuazione dei criteri e dei tempi di verifica del risultato stesso;
- ◆ l'indicazione del tutor assistenziale.

Il Piano di Assistenza Personalizzato viene ridiscusso normalmente ogni sei mesi, a meno di variazioni significative dello stato dell'Ospite, e viene condiviso nelle sue linee fondamentali coi familiari di riferimento.

ASSISTENZA PROTESICA E ATTREZZATURE

Il Pensionato San Rocco garantisce agli Ospiti che ne hanno necessità l'erogazione dei seguenti ausili per il nursing:

- ⇒ letti articolati con base regolabile in altezza;
- ⇒ materassi e cuscini antidecubito;
- ⇒ sollevatori e carrozzine a telaio rigido adeguato al danno muscolo-scheletrico.

Sono inoltre assicurate tutte le attrezzature e gli ausili necessari al soddisfacimento dei bisogni individuali e per il mantenimento delle autonomie funzionali residue, in particolare del riposo (poltrone ergonomiche e reclinabili, archetti, letti articolati, materassi e cuscini antidecubito) dell'igiene (sollevatori, sedia doccia) dell'alimentazione e dell'idratazione (sondini, cannucce, ecc.) della mobilizzazione (corrimani a parete nei percorsi principali, bascule, carrozzine, deambulatori, tripodi, bastoni, telini di scorrimento) della sicurezza (sponde letti, allarmi sonori, luci di emergenza) e dell'eliminazione (pannoloni con vari gradi di assorbenza, di varie misure e formati, cateteri) ed in generale tutto quanto è necessario con riferimento al PAI.

Altresì è garantita la presenza delle seguenti attrezzature sanitarie:

- ⇒ sfigmomanometro
- ⇒ termometri per la rilevazione della temperatura

- ⇒ apparecchi per la rilevazione della glicemia
- ⇒ elettrocardiografo
- ⇒ sistemi di aspirazione per le secrezioni bronchiali
- ⇒ saturimetri
- ⇒ pallone ambu con maschere e raccordi
- ⇒ laringoscopio completo
- ⇒ apparecchiature mobili per la somministrazione di ossigeno, con relativi accessori, a norma con le disposizioni vigenti in materia

MODALITA' DI PARTECIPAZIONE DELLA FAMIGLIA

MOMENTI DI INCONTRO

Il Pensionato San Rocco opera con il fine di coinvolgere la famiglia nella definizione degli obiettivi del servizio, garantire una corretta informazione sul proprio funzionamento e favorire una reale partecipazione dei soggetti interessati alla scelta ed alla programmazione delle proprie attività.

Oltre a momenti di incontro collettivo, vengono garantiti incontri individuali con i familiari atti alla condivisione del piano di assistenza individuale od alla valutazione di specifici argomenti

INCONTRI INDIVIDUALI CON GLI OSPITI

Allo scopo di coinvolgere gli Ospiti, vengono mensilmente organizzati momenti di incontro e confronto individualizzati, al termine del quale viene redatto un verbale che si utilizza per poi valutarne, ove necessario, eventuali azioni di miglioramento che rispondano a quanto segnalato dall'utente.

INFORMAZIONE / FORMAZIONE RIVOLTA ALLE FAMIGLIE

Le famiglie vengono coinvolte nelle iniziative proposte dalla struttura.

I manifesti relativi a iniziative quali feste, momenti di incontro, momenti di formazione etc vengono affissi nella bacheca dell'atrio di ingresso.

ORARI DI VISITA

I famigliari e gli amici degli Ospiti sono una risorsa fondamentale per il benessere degli utenti. Pertanto, la loro presenza, è stimolata e incoraggiata. La frequente relazione con parenti e amici aiuta gli Ospiti ad accettare meglio la vita di comunità. Le visite, possono avvenire **nell'arco della giornata in qualsiasi momento, e su richiesta, anche durante la notte. (Ci si attiene alla normativa legata all'emergenza Covid)**

Per il rispetto della privacy, durante le attività di igiene personale erogata agli Ospiti così come nei momenti di visita medica, viene richiesto ai visitatori di allontanarsi dalla camera per il tempo necessario all'espletamento di dette operazioni.

L'ingresso al Pensionato San Rocco è protetto da un cancello dotato di tastierino con combinazione numerica che verrà fornita a tutti i familiari.

PASTO

Orari dei pasti e della distribuzione dei pasti

I pasti vengono serviti nelle sale da pranzo, e nel caso in cui l'anziano abbia problemi di salute, nella propria camera.

Il programma normale prevede:

- colazione ore 8.00 - 9.30
- bevande ore 10.30
- pranzo dalle ore 11.45 alle ore 12.45
- bevande ore 15.15
- cena dalle ore 17.45 alle ore 18.45

Nel periodo estivo si aggiunge:

- ulteriore giro di bevande ore 16.30
- gelato 1 volta alla settimana

Ai parenti ed ai visitatori non è consentito portare alimenti. E' fatto assoluto divieto di somministrare cibi e alimenti non autorizzati al proprio caro e agli altri utenti della Struttura. Nel caso in cui un ospite, esprima il desiderio e/o la necessità di alimentarsi a un orario differente la Responsabile delle Attività Assistenziali provvederà ad organizzare i piani di lavoro in base alle necessità dell'utente.

Agli Ospiti è offerta la possibilità di consumare il pranzo insieme ai propri familiari e/o amici. Si invita quanti interessati a darne comunicazione con almeno due ore di anticipo sull'orario indicato. Il compleanno, o altre ricorrenze, vengono festeggiate con attività organizzate dall'animatore e con la possibilità di partecipazione di amici e parenti. **(Ci si attiene alla normativa legata all'emergenza Covid)**

RICOVERI OSPEDALIERI ED ASSENZE PROGRAMMATE

In caso di ricovero ospedaliero il familiare di riferimento o l'amministratore di sostegno, viene tempestivamente avvisato dal personale infermieristico.

In caso di ricovero dell'anziano inserito su posto definitivo, presso strutture ospedaliere, si procede alla fatturazione secondo quanto indicato nel Contratto di servizio per la regolazione dei rapporti giuridico amministrativi tra Unione dei Comuni dell'Appennino Bolognese, Azienda USL – Distretto di Committenza e Garanzia di Porretta Terme e soggetto Gestore Fondazione S. Clelia Barbieri per il servizio di casa residenza per anziani (CRA) accreditati in via definitiva "Pensionato San Rocco", vigente.

RECLAMI E SUGGERIMENTI

L'ospite, o chi per lui ne fa le veci, e/o i suoi familiari che intendano segnalare inadempienze, scorrettezze, mancato rispetto delle norme di legge o della vigente «Carta dei Servizi», nonché violazioni degli inalienabili diritti della persona, potranno presentare reclami direttamente al/alla RAA o al/alla RAS, o inoltrare formali ricorsi alla Direzione dell'Ente, con diritto all'ottenimento di tempestiva risposta scritta. In tal senso, l'Ente ha realizzato la "SCHEDE OSSERVAZIONI E RECLAMI" – **MOD.:REC**

Il modulo ha la finalità di:

- favorire la composizione di eventuali incomprensioni o contenziosi;

- snellire le procedure di risoluzione delle controversie;

- L'Ente assicura risposta scritta alle osservazioni e/o reclami degli utenti, entro un periodo massimo di 30 giorni dalla data di ricezione, salvo le necessità di accertamenti di Legge.

Nella bacheca di ingresso, inoltre, è previsto un modulo sul quale i famigliari possono effettuare osservazioni e/o suggerimenti rispetto all'organizzazione.

TUTELA DELLA PRIVACY

Il Pensionato San Rocco agisce in conformità al Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 Aprile 2016 (Regolamento Generale sulla protezione dei dati), trattando esclusivamente i dati personali e le categorie particolari di dati (c.d. dati sensibili) non eccedenti e indispensabili per le proprie attività istituzionali.

La titolarità del trattamento dei dati personali di tipo sanitario rimane in capo all'Azienda USL di Bologna alla quale, pertanto, competono le decisioni sulle modalità e finalità di trattamento, ivi compreso il profilo della sicurezza.

Con particolare riferimento ai dati sanitari, ai sensi e per gli effetti del citato Regolamento (UE) 2016/679, l'Ente Gestore "Fondazione S. Clelia Barbieri" è nominato dall'Azienda USL di Bologna quale Responsabile esterno di trattamento dei dati personali, per quanto sia necessario alla corretta esecuzione del contratto di servizio in essere con i propri Utenti.

La "Fondazione S. Clelia Barbieri - Pensionato San Rocco" adotterà pertanto le misure organizzative più opportune per facilitare lo scambio delle informazioni e del materiale documentale, nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali, in base alle disposizioni ricevute dal Titolare del trattamento Azienda USL di Bologna.

REGOLE DI CONVIVENZA

DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI E DEI LORO FAMILIARI

Al fine di stabilire regole di comportamento per l'accesso alla struttura e regole di vita comunitaria, tali da assicurare la libertà di visita, il contatto e la continuità relazionale tra gli utenti e familiari/amministratore di sostegno, e il contesto di vita originario, tenendo conto dei diritti e delle esigenze di tutti gli utenti del servizio e della sicurezza:

Gli Ospiti e i loro familiari hanno il diritto di:

- Conservare la propria individualità e identità vedendo rispettate le proprie credenze, opinioni e sentimenti ed esprimendo la propria personalità.
- Ricevere le prestazioni di assistenza e di aiuto nell'alimentazione, nella deambulazione, nella cura dell'igiene personale.
- Conservare i legami affettivi e relazionali.
- Partecipare alle attività ricreative e di animazione.
- Conservare il più possibile ritmi di vita familiari.
- Assentarsi dalla struttura, previa comunicazione alla Direzione.
- Essere informati sulle prestazioni sanitarie garantite e sulle terapie somministrate, sulle prestazioni assistenziali fornite e sugli standards di qualità previsti.

Gli Ospiti e i loro familiari hanno il dovere di:

- Concorrere a curare la buona conservazione del materiale, delle attrezzature e dei locali concessi ad uso personale e comune.
- Informare il personale sanitario di ogni uscita dell'Ospite, che deve essere annotata nel diario socio sanitario.
- Non fumare in nessun luogo, se non dove espressamente indicato.
- Non portare alimenti dall'esterno, se non in accordo con i responsabili della struttura e comunque consegnando il documento di acquisto.
- Osservare le regole del vivere civile, intese ad assicurare nella struttura la pulizia, l'ordine, la calma, l'educazione, la reciproca comprensione ed il miglior accordo, la tolleranza e il rispetto della dignità degli altri Ospiti e degli operatori.

DIRITTO ALLA RISERVATEZZA

Questo è il valore fondamentale per l'Ospite della Casa Residenza per Anziani non Autosufficienti a cui va riconosciuto il diritto di essere assistito nel pieno rispetto della propria dignità di persona. I servizi e le prestazioni erogate agli utenti della Casa Residenza per Anziani non Autosufficienti sono garantite nel rispetto della privacy e del pudore individuale. Tutto il personale assistenziale e non, che opera nella struttura Casa Residenza per Anziani non Autosufficienti o per l'Istituzione, è tenuto al rispetto del segreto professionale.

DEPOSITI IN DENARO E PREZIOSI

Il Pensionato San Rocco declina ogni responsabilità in caso di ammanchi di denari e preziosi conservati nel mobilio o nelle borsette degli utenti. La Direzione declina ogni responsabilità per eventuali valori o preziosi conservati nelle stanze degli Ospiti

PERSONALIZZAZIONE DELLE CAMERE DA LETTO

Ogni Ospite può personalizzare la propria camera portando propri oggetti , fotografie, quadri.

PARTECIPAZIONE DI FAMILIARI E VOLONTARI ALLE ATTIVITÀ DELLA STRUTTURA

La partecipazione dei Familiari alle attività ludico-ricreative, è particolarmente gradita in quanto crea un collegamento importante per l'Ospite col proprio ambiente familiare. Periodicamente vengono organizzate feste in occasione di ricorrenze quali S. Natale, Epifania, Carnevale, Pasqua, Compleanni, alle quali sono invitati parenti ed amici.

E' prevista peraltro la possibilità , per i parenti, di pranzare occasionalmente assieme al loro caro, questo al fine di promuovere la continuità della relazione familiare anche all'interno della struttura.

Altrettanto importante è l'interazione col volontariato locale per favorire i rapporti degli Ospiti con l'esterno, nella prospettiva dell'integrazione con gli altri servizi del territorio.

(Ci si attiene alla normativa legata all'emergenza Covid)

DESCRIZIONE DELLA GIORNATA TIPO

La vita al Pensionato San Rocco è caratterizzata dalla volontà di individuare il corretto equilibrio tra le esigenze individuali e quelle collettive. Il personale si impegna, comunque, a mettere in atto quelle iniziative che possono salvaguardare i ritmi di vita degli Ospiti, conciliando l'esecuzione delle attività assistenziali, con i tempi del riposo, le visite di parenti e conoscenti, i pasti e le attività occupazionali.

Ragionando in questa ottica, gli orari delle molteplici attività che scandiscono la giornata

della struttura, non sono tassativi, ma altresì flessibili e differenziati in relazione alle abitudini ed esigenze degli Ospiti per le diverse attività assistenziali (bagni, pasti, riposo pomeridiano e notturno, abbigliamento, etc) in relazione anche del cambiamento stagionale.

- 06.30 – 08:30** Comincia una nuova giornata a Pensionato San Rocco, gli anziani vengono alzati e nel frattempo al piano terra vengono accolti gli Anziani del centro diurno.
- 8:30 – 10:00** **COLAZIONE:** Latte, Caffè d'orzo, Tè, Biscotti, Fette Biscottate e Pane Tostato
- 09:30 – 10:00** **SS. MESSA** viene celebrata quotidianamente nella cappella della Struttura.
- 10:00 – 11:40** **ATTIVITA' D'ANIMAZIONE PROGRAMMATA** con l'animatrice
- IDRATAZIONE** di metà mattina con Caffè d'orzo, Tè e/o acqua
- 11:45 – 12:45** **PRANZO** – Menu tipo:
Tagliatelle al ragù (o Pasta al Tonno)
Rollè di pollo al forno con pomodori al gratè e insalata (o Polpette di manzo al vapore con finocchi gratinati)
Frutta di Stagione
Caffè d'orzo
- 13:00 – 14:30** **RELAX** in poltrona o RIPOSO POMERIDIANO a letto per chi lo richieda
- 14:30 – 17:30** **IDRATAZIONE** con acqua e/o succo di frutta
ANIMAZIONE: MUSICOTERAPIA, ARTETERAPIA, TOMBOLA, MERCANTE IN FIERA, DECORAZIONI, SOCIALIZZAZIONE
- FISIOTERAPIA:** TRATTAMENTI RIABILITATIVI E DI RECUPERO FUNZIONALE INDIVIDUALI E DI GRUPPO
- MERENDA:** con tè e succhi di frutta, yogurt, frutta
- 17.45 – 18.30** **CENA** – Menu tipo:
Zuppa di Verdura (o Crema di Piselli)
Omelette di verdure con carotine novelle (o Svizzera agli aromi con spinaci lessi)
Frutta cotta
Camomilla
- 19:00 – 20:30** Gli utenti residenziali, dopo l'igiene, vengono accomodati nelle rispettive camere. Per chi lo desidera è possibile permanere in soggiorno per visionare la televisione e il telegiornale.
- NOTTE** Durante tutta la notte gli Anziani residenziali vengono assistiti dal personale oss e infermieristico.

COME RAGGIUNGERCI

Da Bologna

A Casalecchio di Reno imboccare la SS 64 (Porrettana), proseguire fino a Vergato, poi imboccare la SP 62 per Camugnano.

Da Firenze, Prato e Pistoia

Prendere l'autostrada del Sole A1 in direzione di Bologna, uscire al casello BADIA, svoltare in direzione di Castiglione dei Pepoli (SP 325), proseguire poi in direzione di Camugnano (SP 62).

In treno

Dalla stazione Centrale di Bologna, prendere la linea ferroviaria Bologna - Porretta Terme e scendere alla stazione di Riola.

Proseguire con il servizio di linea extraurbana "Tper" (linea 808 direzione Camugnano). Per conoscere gli orari visitare il sito www.tper.it

In Corriera

Linea Extraurbana Bologna Tper - Per conoscere le linee e gli orari visitare il sito www.tper.it

COME CONTATTARCI

Casa di Riposo – Casa Residenza per Anziani non Autosufficienti

Centro Diurno PENSIONATO SAN ROCCO

- Via Marconi 34 – Camugnano
- telefono: 0534 – 53923 int. 4
- fax: 0534 – 46573

e-mail segreteria:

pensionatosanrocco@fondazionesantaclelia.it

e-mail direzione:

fabio.cavicchi@fondazionesantaclelia.it

Tramite posta:

Struttura: Fondazione S. Clelia
Pensionato San Rocco
Via Marconi n.34
40032 Camugnano (Bo)

Sede legale: Fondazione S. Clelia Barbieri
Via dei Monchini n.09 – Porretta Terme
40046 ALTO RENO TERME BO

Sede amm.va: Fondazione S. Clelia Barbieri
Via Berzantina n.30/5
40030 Castel di Casio BO

Sito web:www.fondazionesantaclelia.it

SEZIONE 3 **STANDARD DI QUALITA'**

STRUMENTI DI VERIFICA ADOTTATI E STANDARD DI QUALITA'

Pensionato San Rocco monitora la qualità percepita dal cliente mediante un fluente dialogo e colloquio quotidiano con i familiari, attraverso questionari di soddisfazione somministrati dall'azienda Asl, esaminando segnalazioni e/o reclami dei clienti relativi alla qualità del prodotto/servizio, effettuando una metodica verifica come evidenziato nella procedura per la verifica dei risultati.

Indicatori sulla qualità erogata

Dall'anno 2014 si è avviata la rilevazione di alcuni indicatori sulla qualità erogata. Sono stati quindi messi a punto indicatori finalizzati alla raccolta di dati che rendessero testimonianza di quanto, nell'operatività quotidiana il servizio, realizza i suoi obiettivi.

Monitoraggio del raggiungimento obiettivi e dell'attivazione azioni previste dal PAI

In ogni PAI è prevista la definizione degli obiettivi e delle azioni necessarie a soddisfare i bisogni e le necessità dell'anziano accolto presso i nostri servizi.

Sarà cura della RAA di nucleo assieme all'equipe, monitorare periodicamente il raggiungimento degli obiettivi e verificare l'attivazione delle azioni previste. In caso di scostamento si provvederà a verificare, attraverso i dati a disposizione, le cause di tale variazione e si andranno a definire nuove azioni volte a garantire il raggiungimento degli obiettivi.

Rilevazione sulla soddisfazione dei familiari e degli Ospiti delle strutture residenziali per gli anziani

Il Pensionato San Rocco propone un'indagine mirata sulla rilevazione della qualità/gradimento percepita da parte di familiari ed utenti dei servizi residenziali. La rilevazione si svolge attraverso la distribuzione e alla compilazione di un questionario con domande concernenti la valutazione dei diversi aspetti del servizio divisa per area di appartenenza. I questionari compilati vengono poi riconsegnati al personale incaricato che provvede all'elaborazione dei risultati ed alla divulgazione degli stessi alla Responsabile.

Riunioni di Verifica

Le condizioni pregiudizievoli per la qualità, inoltre, sono riscontrate anche durante lo svolgimento di tutte le attività della struttura, in particolare sulla base di segnalazioni fornite dal personale interno nel corso delle normali attività lavorative, durante le verifiche ispettiva da parte di organi esterni, nel corso delle riunioni interne sia esse assistenziali, sanitarie e/o generali e durante le diverse riunioni di valutazione dei risultati.

SEZIONE 4

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

TUTELA DEL CITTADINO

Alla base delle modalità di tutela dell'utente rispetto agli atti o comportamenti che rechino o limitino la fruibilità delle prestazioni e, più in generale, rispetto ai disservizi vi è la "Carta europea per i diritti e i doveri degli anziani in materia di assistenza a lungo termine", stilata nell'ambito del progetto EUSTACEA e presentata ufficialmente il 17 novembre del 2010 in un evento tenutosi nel Parlamento Europeo.

La Carta europea è formata dai seguenti 10 articoli che ricordano che la dipendenza e l'età non possono essere una scusa per la limitazione di nessun diritto umano né libertà civile riconosciuta dagli standard internazionali e presente nelle costituzioni democratiche:

- ❖ **Diritto alla dignità, all'integrità fisica e mentale, alla libertà e alla sicurezza**
Gli operatori del Pensionato San Rocco devono controllare che con le proprie azioni vengano rispettate le linee guida antidiscriminazione in tutela della dignità umana. Devono essere in grado di informare i clienti e le famiglie su come fare un reclamo formale e chi contattare per avere informazioni e consigli. Tutti gli operatori devono controllare se le proprie azioni sono giuste in rispetto dei diritti dell'Ospite gestito
- ❖ **Diritto all'autodeterminazione**
Mantenere l'indipendenza e l'autonomia della persona bisognosa di cure deve essere una priorità coinvolgendo l'utente nell'esprimere i propri bisogni e nel partecipare alle attività di assistenza e cura. alla persona che riceve assistenza deve essere data la possibilità di ricevere servizi personalizzati in base ai suoi bisogni, e deve essere data la possibilità di esprimere la propria opinione riguardo la qualità di vita percepita. occorre sostenere l'Ospite nel continuare a prendere decisioni in modo autonomo.
- ❖ **Diritto alla privacy**
Rispettare la privacy dell'ospite usando tutte le cautele quando si 'invade' i suoi spazi privati (la camera o il bagno) osservando la privacy dello stesso nell'esercizio quotidiano delle attività di assistenza, garantendo riservatezza e tutela al pudore dell'anziano
- ❖ **Diritto a cure appropriate e di alta qualità**, con sostegno puntuale dell'anziano, rispetto della sua storia e dei suoi bisogni, con percorsi di rivalutazione periodici dei bisogni.
- ❖ **Diritto ad informazioni personalizzate**, ai consigli e al consenso informato
- ❖ **Diritto a continuare a ricevere comunicazioni, alla partecipazione alla vita sociale e alle attività culturali**
- ❖ **Diritto alla libertà di espressione e libertà di pensiero e di coscienza** : convinzioni, credo e valori. Occorre promuovere la tolleranza e creare opportunità per scambiare opinioni sulle differenze, permettendo che in luoghi privati si possano praticare riti religiosi, evitando in toto il proselitismo.
- ❖ **Diritto alle cure palliative e al sostegno**, al rispetto e alla dignità nell'agonia e nella morte. l'Ospite deve essere coinvolto nelle cure palliative e deve essere sostenuta la sua autonomia, e le famiglie devono essere coinvolte allo stesso modo. devono essere rispettate le normative nazionali sulla fase terminale di vita e devono essere rispettate e sostenute le esigenze e i desideri spirituali della persona morente.

- ❖ **Diritto al risarcimento.** qualora avvenissero malaugurate violazioni dei diritti, viene fornito con tempismo e professionalità sostegno e protezione alle vittime di abuso .
- ❖ **Le responsabilità dell'Ospite nel dare istruzioni su cosa desidera per la propria vita e per la propria fase terminale di vita.**

In tutela di ciascun Ospite, la struttura garantisce che ogni operatore rispetti i contenuti della carta europea dei diritti e delle responsabilità degli anziani bisognosi di assistenza e di cure a lungo termine inseriti nella guida di accompagnamento alla carta europea dei diritti (novembre 2010), che viene mantenuta esposta nella bacheca della guardiola OSS del piano terra e il cui stralcio riassunto è stato citato precedentemente.

Ogni operatore che veda o si accorga di atti di abuso dei diritti compiuti da un collega ha il dovere e l'obbligo morale di denunciare la cosa alla direzione della struttura affinché possa essere portata immediatamente la corretta tutela all'anziano fragile.

TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Il trattamento dei dati personali da parte di privati o enti pubblici economici solo con il consenso da parte degli interessati.

Il consenso può riguardare l'intero trattamento ovvero una o più operazioni dello stesso.

Il consenso è validamente prestato solo se è espresso liberamente e specificamente in riferimento ad un trattamento chiaramente individuato, se è documentato per iscritto, l'amministrazione provvede a raccogliere la firma dell'utente o dei suoi familiari in merito all'acquisizione del consenso al trattamento dei dati e eventualmente l'autorizzazione all'effettuazione di riprese video/foto si precisa che Pensionato San Rocco possiede un documento programmatico della sicurezza che rinnova annualmente che disciplina le regole della privacy dei dati in relazione alle figure professionali coinvolte in ogni azione

CONSENSO INFORMATO

Qualora gli Ospiti vengano sottoposti a particolari trattamenti sanitari o indagini (Trasfusioni di emoderivati, Esami strumentali con mezzo di contrasto, Esami strumentali invasivi, Interventi di microchirurgia, Test per diagnosi HIV) il medico curante e/o di struttura informerà gli stessi o i loro familiari di riferimento, se hanno un grave deficit cognitivo, sulla composizione chimica delle sostanze iniettate, sul metodo operativo, sui rischi immediati e futuri, sui vantaggi conseguibili e sugli svantaggi che potrebbero derivare dalla mancata esecuzione. Dopo aver dato le necessarie informazioni e ricevuto il consenso, il medico deve firmare e far firmare agli stessi un apposito modulo specificando il tipo di indagine o di trattamento da eseguire.

LA CARTA DEI SERVIZI E IL SUO AGGIORNAMENTO

Al momento dell'ingresso in struttura, ogni Ospite riceve copia della Carta dei Servizi che rappresenta la promessa del servizio e quanto offerto dalla struttura.

La carta dei servizi è per sua natura dinamica, quindi è essenziale aggiornare in tempo reale le informazioni. Pensionato San Rocco garantisce la qualità dell'informazione contenute attraverso verifiche periodiche al fine di migliorare progressivamente gli standard su livelli di qualità del servizio crescenti nel tempo.

L'aggiornamento della Carta dei servizi avviene secondo le seguenti modalità:

- La struttura si impegna ad aggiornare la carta dei servizi almeno una volta ogni 2 anni
- La direzione, in collaborazione con i responsabili di area, provvede alla raccolta delle informazioni/aggiornamenti da effettuare

- I dati raccolti vengono inseriti nel documento che costituisce la prima "bozza" della Carta dei Servizi.
- La "bozza" viene condivisa con alcuni rappresentanti dei famigliari e del personale al fine di ricevere input in merito ai contenuti da proporre.
- Il documento, a seguito dell'integrazione con le indicazioni presentate, verrà stampato nella sua forma ufficiale e divulgato ai familiari e al personale.

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

- Contratto di Servizio tra AUSL Distretto Appennino Bolognese e Gestore Fondazione S. Clelia Barbieri - Pensionato San Rocco;
- articolo 38 della Legge Regionale 12 marzo 2003, n. 2, "Norme per la promozione della cittadinanza sociale e per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali";
- Deliberazione della Giunta Regionale 29 maggio 2007, n. 772, "Approvazione dei criteri, delle linee guida e dell'elenco dei servizi per l'attivazione del processo di accreditamento in ambito sociale e sociosanitario. Primo provvedimento attuativo Art. 38 LR 2/03 e ss. mm.";
- articolo 23 della Legge Regionale 19 febbraio 2008, n. 4, "Disciplina degli accertamenti della disabilità. Ulteriori norme di semplificazione ed altre disposizioni in materia sanitaria e sociale";
- Deliberazione della Giunta Regionale 21 dicembre 2009, n. 2109, "Approvazione della composizione e delle modalità di funzionamento dell'organismo tecnico di ambito provinciale competente per la verifica dei requisiti per l'accreditamento, ai sensi dell'Art. 38 della L.R. 2/2003. Attuazione DGR 514/2009";
- Deliberazione della Giunta Regionale 20 aprile 2009, n. 514, "Primo provvedimento della Giunta Regionale attuativo dell'Art. 23 della LR 4/2008 in materia di accreditamento dei servizi sociosanitari";
- Deliberazione della Giunta Regionale 21 dicembre 2009, n. 2110 "Approvazione del sistema omogeneo di tariffa per i servizi sociosanitari per anziani valevole per l'accreditamento transitorio";
- Deliberazione della Giunta Regionale 11 gennaio 2010, n. 219, "Approvazione del sistema omogeneo di tariffa per i servizi semiresidenziali per disabili valevole per l'accreditamento transitorio";
- Deliberazione della Giunta Regionale 13 settembre 2010, n. 1336 "Approvazione del sistema omogeneo di tariffa per i servizi residenziali sociosanitari per disabili valevole per l'accreditamento transitorio";
- Deliberazione della Giunta Regionale 13 aprile 2011, n. 390 "Accreditamento dei servizi socio-sanitari: attuazione dell'Art. 23 delle Legge Regionale n. 4/2008 e modifiche ed integrazione della DGR 514/2009 e DGR 2110/2009";
- Deliberazione della Giunta Regionale 10 dicembre 2012, n. 1899 "modifica DGR 514/2009: "Primo provvedimento della Giunta Regionale attuativo dell'Art.23 della Legge Regionale n. 4/2008 in materia di accreditamento dei servizi sociosanitari";
- Direttiva regionale del 26 luglio 1999, n. 1378, "Direttiva per l'integrazione di prestazioni sociali e sanitarie ed a rilievo sanitario a favore di anziani non autosufficienti assistiti nei servizi integrati socio-sanitari di cui all'Art. 20 della L.R. 5/94";
- Circolare Regionale del 25 giugno 2007, n. 7, "Omogeneizzazione delle prestazioni sanitarie nella rete dei servizi per anziani non autosufficienti";
- Direttiva Regionale n. 2068/2004 "Il sistema integrato di interventi sanitari e socio-assistenziali per persone con gravissime disabilità acquisite in età adulta. Prime indicazioni"
- Direttiva Regionale n. 840 /2008 "Prime linee di indirizzo per le soluzioni residenziali e l'assistenza al domicilio per le persone con gravissima disabilità nell' ambito del FRNA e della DGR 2068/04";
- Circolare n.17 del 19/12/2011 "Specifiche per il sistema informativo anno 2012" che introduce l'obbligatorietà dell'utilizzo dello strumento di valutazione periodica dell'anziano non autosufficiente inserito in struttura denominato BINA-FAR;
- Nota del Responsabile del Servizio Integrazione Socio-sanitaria e Politiche per la Non Autosufficienza di prot. 312102 del 27/12/2011

INFORMAZIONI RELATIVE ALL'IMPORTO RETTA

Informazioni relative alla retta a carico utente per anziani non autosufficienti in posti letto accreditati con l'Azienda USL - Distretto di Committenza e Garanzia di Porretta Terme:

La disciplina e la determinazione annuale delle quote di contribuzione a carico degli Anziani compete alla Committenza su istruttoria dell'Ufficio di Piano, nell'ambito degli indirizzi della Regione e del Comitato di Distretto.

Le quote vengono definite, di norma, entro la fine dell'esercizio precedente e vengono comunicate al soggetto Gestore insieme alla tariffa a carico del FRNA ed al costo del servizio.

In riferimento all'assistenza residenziale il costo del servizio, dall'01/02/2024 viene determinato in complessivi € 99,31 (novantanove/31) giornalieri, così suddivisi:

€ 54,15 (cinquantaquattro/15) a Carico Utente

€ 45,16 (quarantacinque/16) a carico del Fondo Regionale per la Non Autosufficienza (FRNA)

Eventuali variazioni alla retta saranno tempestivamente comunicate.

La retta deve essere pagata, in via posticipata rispetto al mese di competenza, entro il giorno 5 di ogni mese tramite bonifico bancario.

La retta a carico dell'Ospite sarà ridotta del 55%, come previsto dall'art.10 del vigente contratto di servizio, nei seguenti casi:

- ⇒ per le giornate di ricovero ospedaliero, a decorrere dal giorno successivo a quello del ricovero o assenza, e fino al giorno precedente al rientro in struttura.
- ⇒ per assenze temporanee dalla struttura, nel limite massimo di 15 giorni annui, anche consecutivi, in accordo col Gestore ed in caso di inserimento definitivo, che prevedano il pernottamento dell'Ospite all'esterno della struttura. La riduzione decorre per ogni giorno di assenza a partire dal 1° giorno e fino al giorno precedente il rientro in struttura.

Al momento dell'accesso dell'ospite verrà corrisposto un deposito cauzionale pari ad una mensilità. Tale deposito sarà restituito all'anziano od ai suoi eredi al momento del decesso/dimissione mediante storno dalla retta residua dovuta o versamento entro 10 giorni dal decesso/dimissioni

La retta a carico dell'utente sarà fatturata allo stesso o ai suoi familiari e/o al Comune di residenza, mensilmente nel mese successivo a quello di riferimento

- ⇒ in caso di errori di fatturazione la Fondazione Santa Clelia Barbieri si impegna a restituire quote addebitate in eccesso o a trattenere quote addebitate in difetto, con la fattura del mese successivo, previa comunicazione all'utente

Non sono comprese nella retta e pertanto rappresentano costi aggiuntivi:

1. soggiorni e permanenze all'esterno della Struttura (es. periodi di soggiorno per ferie, cure termali, ecc.)
2. spese dentistiche
3. riparazioni e sostituzioni di protesi di qualsiasi tipo
4. visite specialistiche in rapporto libero professionale
5. acquisto di generi personali (quali abiti, scarpe, pantofole, biancheria intima)
6. acquisto di quotidiani, di settimanali e/o periodici di loro interesse

La retta comprende:

- ◆ assistenza di base diurna e notturna, assistenza sanitaria infermieristica e medica, attività di riabilitazione e mantenimento motorio nei locali attrezzati al recupero funzionale;
- ◆ attività ricreativo-culturale e animazione
- ◆ assistenza alberghiera, comprensiva di alloggio, vitto (colazione, pranzo, merenda, cena), lavanderia e guardaroba;
- ◆ trasporti per visite mediche prescritte dal Medico di Medicina Generale o per visite specialistiche richieste dal Medico di Medicina Generale, e per il rientro in struttura dopo eventuali ricoveri ospedalieri.
- ◆ tutti farmaci compresi i farmaci per la gestione delle lesioni da decubito, detergenti, disinfettanti, presidi per l'incontinenza e materiale di medicazione
- ◆ servizi di podologia e parrucchiera

DEDUCIBILITÀ /DETRAIBILITÀ FISCALE DELLE RETTE

La Fondazione S. Clelia, si impegna a certificare annualmente la quota della retta sostenuta dall'utente, relativamente a spese mediche, paramediche e di assistenza specifica (personale addetto all'assistenza ed alle attività di animazione). A tale fine il soggetto, entro il mese di febbraio successivo all'anno di riferimento, rilascia specifica attestazione utilizzabile ai fini fiscali per le deduzioni ammesse dalla legislazione vigente. Tale dichiarazione potrà essere utilizzata esclusivamente dai soggetti ed alle condizioni indicati dalla normativa vigente (art.10, comma 1, lett. b, DPR 917/86 e s.m.i. ed istruzioni ministeriali per la compilazione del modello 730.

RISCOSSIONE DELLE QUOTE DI CONTRIBUZIONE A CARICO DELL'UTENTE

L'ufficio amministrativo di Pensionato San Rocco provvederà alla riscossione delle quote di contribuzione dovute dagli utenti, garantendo i seguenti elementi di trasparenza:

- la retta è giornaliera e viene pagata in via posticipata rispetto al mese di competenza;
- la retta a carico dell'Ospite e la tariffa a carico del FRNA sono riconosciute dal primo giorno di ingresso nel servizio sino al giorno di dimissione/decesso compreso. Nel caso in cui il posto venga occupato nuovamente nello stesso giorno la stessa giornata non può essere contabilizzata una seconda volta;
- la retta a carico dell'ospite sarà ridotta della % prevista dalla normativa in oggetto per le giornate di ricovero ospedaliero
- al momento dell'accesso può essere corrisposto un deposito cauzionale pari ad una mensilità. Tale deposito sarà restituito all'anziano o ai suoi eredi al momento del decesso/dimissione mediante storno dalla retta residua dovuta o versamento entro 10 gg dal decesso/dimissioni;
- la retta a carico dell'utente sarà fatturata allo stesso o ai suoi familiari e/o al Comune di residenza, secondo quanto previsto nel contratto di assistenza, mensilmente entro il 15 del mese successivo a quello di riferimento;
- in caso di errori di fatturazione Pensionato San Rocco si impegna a restituire quote addebitate in eccesso o a trattenere quote addebitate in difetto, con la fattura del mese successivo, previa comunicazione all'utente.

Per agevolare il pagamento delle quote di contribuzione da parte degli utenti, l'amministrazione della Fondazione S. Clelia Barbieri prevederà le forme di riscossione più comuni. (es. RID, bonifico bancario).

L'utente che non paga entro il termine indicato è considerato "moroso". La Fondazione S. Clelia Barbieri invierà all'utente moroso un sollecito di pagamento a mezzo raccomandata, avente valore di costituzione in mora. Nel sollecito sarà indicata la modalità ed il termine ultimo entro cui provvedere al pagamento. Trascorso inutilmente il termine indicato nel sollecito, il Pensionato San Rocco potrà procedere al recupero del credito tramite vie legali o normativamente ammesse. All'utente "moroso" verrà richiesto il rimborso delle spese legali, delle spese sostenute per il recupero del credito, delle rivalutazioni e degli interessi legali.

Al fine di evitare quanto sopra, Pensionato San Rocco si impegna all'eventuale definizione, in accordo con l'utente, di modalità di pagamento rateizzato o dilazionato.

La direzione di Pensionato San Rocco si impegna a certificare annualmente le spese per l'assistenza specifica, conteggiando, al netto di eventuali contributi e/o compartecipazione del Comune, le spese assistenziali e mediche sostenute.

SCHEDA PER SEGNALAZIONI E RECLAMI

Al Coordinatore/Direttore di Struttura

Data

Il/La sottoscritta/o.....

Ospite/parente/ tutore o altro.....

Email

(i dati di cui sopra non sono obbligatori, lo sono qualora l'interessato desideri una risposta al proprio quesito)

Oggetto della segnalazione o del reclamo:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati).

Luogo e data

Firma

Come gestire un reclamo:

La direzione/coordinamento di struttura si assume l'impegno di dare una risposta entro 15 giorni a qualsiasi reclamo, mal servizio, lamentela espressa in via scritta da parenti e anziani al fine di garantire un rapporto di trasparenza e condivisione per il raggiungimento della massima soddisfazione auspicabile relativamente al servizio fornito. Il modulo di reclamo deve essere compilato e consegnato in busta chiusa presso la direzione di struttura/segreteria o in alternativa spedito per posta.

SCHEDA PER OSSERVAZIONI / SUGGERIMENTI/ ELOGI

Al direttore /coordinatore
di Struttura

Data

Il/La sottoscritta/o.....

Ospite/parente/ tutore o altro.....

Email

(i dati di cui sopra non sono obbligatori, lo sono qualora l'interessato desideri una risposta al proprio quesito)

Osservazioni e suggerimenti:

.....

.....

.....

Elogi:.....

.....

.....

.....

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati).

Luogo e data

Firma