



Carta dei Servizi

Aggiornamento MARZO 2016

CASA DON GUANELLA - RSA

P.ZA DON GUANELLA, 43

21027 BARZA D'ISPRA (VA)

TEL. 0332 783199

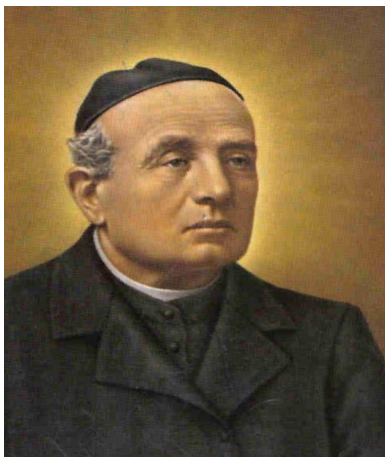
FAX 0332 782420

E-MAIL: BARZA.RICOVERO@GUANELLIANI.IT



Casa di Riposo Don Guanella

Barza di Ispra



Don Luigi Guanella (1842 –1915)

Lo **STILE** nel **SERVIRE** è quello praticato e insegnatoci dal fondatore **BEATO don LUIGI GUANELLA**

"...perché siano curati con amore e sollecitudine"

Don Luigi Guanella

"...molto si deve concedere alle loro abitudini"

Don Luigi Guanella

La società e le Istituzioni hanno il dovere

1-Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.

2-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.

3-Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.

4-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.

5-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 opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto di ricovero in struttura ospedaliera riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.

6-Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.

7-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.

8-Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il loro valore, anche se soltanto di carattere affettivo.

9-Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.

10-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.

Appendice

La presente Carta dei Servizi è stata redatta seguendo i contenuti del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 21 dicembre 1995 e successive disposizioni, si ispira ai principi fondamentali richiamati nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, e tiene conto in maniera organica della "Carta fondamentale dei Diritti dell'Anziano" (di sotto riportata) nonché delle normative Regionali in materia di assistenza, qualità e servizi preposti alla cura ed assistenza dell'anziano.

<p>LA CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO (D.G.R. 14 DICEMBRE 2001 – N. 7/7435)</p>

La persona anziana ha il diritto

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

1. Descrizione dell'Unità d'offerta

La Casa don Guanella è una RSA aperta 365 giorni l'anno 24 ore/24 che dispone di 59 posti abilitati all'esercizio, accreditati e contrattualizzati.

La struttura accoglie anziani **ultra sessantacinquenni di ambo i sessi** in condizioni di fragilità e/o **non autosufficienza**.

2. Ubicazione della struttura, collegamenti viari

La Casa è ubicata nella frazione Barza del Comune di Ispra con accessi carrai e pedonali direttamente dalla piazza di Barza.

I visitatori possono accedere con automezzo e parcheggiare all'interno.

Il Comune di Ispra, fruisce di collegamenti pubblici su gomma a mezzo autobus delle Autolinee Varesine. La stazione ferroviaria più vicina è quella di Sesto Calende, linea Milano Domodossola delle FFS dalla quale parte servizio pubblico su gomma.

In automobile la struttura dista 15 minuti dall'uscita Vergiate dell'Autostrada Milano Laghi A8.

3. Modalità di ammissione e dimissione degli Ospiti e criteri di gestione della lista di attesa

I cittadini interessati all'ingresso in struttura possono ritirare la **domanda di ammissione** presso la Direzione della Casa e, quindi riconsegnarla, compilata in ogni sua parte. La domanda verrà inserita nella lista d'attesa.

La lista di attesa viene elaborata in ordine cronologico e periodicamente riaggiornata tramite contatto telefonico ed

eventuale colloquio con la Direzione Sanitaria.

In ragione della disponibilità di posti letto, l'ammissione è stabilita dall'Unità di Valutazione Interna che è composta da figure sanitarie, socio educative e religiose. In questa sede saranno considerati oltre alla data di presentazione della domanda, le condizioni globali dell'Anziano, le Sue volontà, se in grado di esprimerle, l'entità dei bisogni di assistenza non più assolvibili in ambito familiare e/o dai servizi territoriali.

L'eventuale **dimissione** dalla struttura verrà stabilita dalla Direzione, su proposta del Medico Responsabile, per sopraggiunta inidoneità dell'Ospite alla permanenza presso la Casa, o su richiesta dell'Ospite e/o dei familiari.

Inoltre la Casa si riserva di disporre la dimissione dell'Ospite per giustificati gravi motivi quali ad esempio la morosità nel pagamento della retta di ospitalità da parte degli aventi causa persone fisiche o giuridiche.

In caso di dimissione o trasferimento ad altra UdO o da un servizio all'altro all'interno della nostra UdO vi è una prima valutazione da parte dell'equipe socio sanitaria, viene successivamente proposto un incontro ai parenti/AdS/tutori per una valutazione collegiale della situazione e, se la dimissione/trasferimento è confermato, è redatta una relazione di dimissione riportante lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi ed altre informazioni utili. Inoltre la copia della documentazione socio sanitaria è rilasciata gratuitamente non prima del giorno di dimissione/trasferimento, entro il più breve tempo possibile, e comunque entro il termine massimo di 30 giorni decorrenti dal giorno di ricevimento della richiesta, qualora si trovi già a disposizione degli archivi amministrativi.

13. Modalità di rilevazione grado di soddisfazione utenti, caregiver ed operatori.

La Casa inviterà Ospiti e familiari (oltre agli operatori) ad esprimere valutazioni sui servizi e sulla loro qualità, a mezzo di un questionario che dovrà essere depositato nelle apposite urne. L'adesione al questionario è libera ed anonima, anche se ci auguriamo sia sempre numericamente significativa. I risultati dell'indagine saranno elaborati e tenuti in conto, al fine di migliorare il servizio e saranno esposti nella bacheca a disposizione di chiunque voglia prenderne visione.

14. Uscite degli ospiti dalla Casa

Gli Ospiti, **salvo diversa prescrizione medica**, possono uscire autonomamente dalla Casa fra le ore **8.00 e le 20.00**, informando l'Infermiere Professionale in servizio e dopo aver firmato l'apposito modulo di assunzione di responsabilità. Qualora l'uscita sia richiesta da familiari o conoscenti questi dovranno firmare l'apposito modulo recante data ed orari della medesima.

15. Beni personali

La Direzione non risponde di eventuali ammanchi di denaro e di oggetti di proprietà dell'Ospite, qualora non formalmente affidati in custodia alla Direzione stessa.

16. Esequie funebri

In caso di decesso dell'Ospite l'individuazione dell'Impresa, sono di esclusiva pertinenza delle persone fisiche o giuridiche obbligate a provvedere, cui spettano anche le relative spese.

L'assistenza al di fuori della Casa non è dovuta e quindi, se necessaria, ne restano in carico ai familiari sia gli aspetti organizzativi sia i costi

10. Informazioni sulla salute degli Ospiti

I familiari e le persone espressamente indicate dall'Ospite possono ottenere informazioni sullo stato di salute rivolgendosi al Medico Responsabile, di norma presente in struttura tutte le mattine dal lunedì al venerdì .

E', inoltre, possibile concordare telefonicamente orari diversi per i colloqui informativi.

In assenza del medico, gli Infermieri Professionali sono sempre a disposizione per informazioni e chiarimenti di carattere sanitario.

In caso di significativi cambiamenti delle condizioni generali dell'Ospite o di necessità di ricoveri ospedalieri urgenti , sarà cura degli Operatori Sanitari e della Direzione della Casa informare esaurientemente i congiunti.

11. Informazioni sul funzionamento della struttura

Per ogni altro tipo d'informazione sono a disposizione i Responsabili e Coordinatori di Attività e di Servizio.

12. Inoltro reclami:

Gli Ospiti ed i loro familiari possono in qualsiasi momento inoltrare reclami alla Direzione verbalmente o in forma scritta entro 5 giorni dall'evento (***Allegato n. 3***).

Per i reclami inoltrati in forma scritta la Direzione risponderà, svolte le dovute verifiche, entro e non oltre 10 giorni dall'inoltro.

4. Presa in carico in Struttura, assegnazione della camera, personalizzazione dell'Assistenza

All'ingresso in struttura l'Ospite ed i suoi familiari verranno accolti da una mini equipe composta diverse figure professionali e dal Responsabile Religioso delle Attività.

Dopo un momento di conoscenza reciproca, all'Ospite verrà assegnato un posto letto nel piano e nell'ala ritenuta più idonea al grado di autonomia residua e all'intensità di vigilanza necessaria, nonché in rispetto del sesso di appartenenza.

Questa prima assegnazione potrà, in ragione di cambiamenti delle condizioni dell'Ospite o di necessità di avvicendamento di posti letto, essere modificata nel corso della permanenza.

Tali cambiamenti saranno decisi, informandone i familiari, dai Responsabili e gestiti dagli Operatori con ogni cautela e rispetto dei delicati equilibri di orientamento ed ambientamento tipici della persona anziana.

Soprattutto nei primi giorni sarà cura di tutti gli operatori, facilitare e monitorare l'adattamento del nuovo ospite.

Quanto più possibile sarà favorita la presenza dei familiari, la personalizzazione della camera, il mantenimento delle proprie abitudini, l'accesso alle attività socializzanti in ragione delle sue preferenze, e abilità residue.

Il delicato periodo di adattamento vedrà l'equipe operare anche in sostegno dei familiari, spesso in difficoltà nell'elaborazione dell'impossibilità a mantenere al domicilio l'anziano.

Entro un mese dall'ingresso, sulla base delle conoscenze acquisite e delle osservazioni effettuate, verrà completata la **Scheda Sociale di Accoglienza** e verrà stilato il primo **Piano di**

Assistenza Individualizzata (PAI) che metterà a fuoco gli obiettivi e la modalità di presa in carico dell'Ospite stesso.

5. Descrizione giornata tipo

- **Dalle 7.00 alle 8.30** gli Ospiti vengono aiutati ad **alzarsi, lavarsi e vestirsi** con i propri indumenti personali.
- **Dalle 8.30 alle 9.30 prima colazione** in sala pranzo, al termine della quale, gli Ospiti vengono accompagnati nelle sale destinate al soggiorno e nelle sale per specifiche attività di animazione.
- Il **programma dettagliato di animazione** è esposto in salone al pian terreno. Le attività proposte sono differenziate in ragione delle preferenze e condizioni cognitive.
- Gli Ospiti con **programma di riabilitazione** funzionale fruiscono delle sedute di terapia, individuale o collettiva, presso la palestra attrezzata, o in caso di necessità, al piano.
- **Alle ore 10.30 somministrazione bevande** calde o fredde in ragione della stagione e delle preferenze.
- **Alle ore 11.45 viene servito il pranzo**
I pasti vengono preparati dalla Cucina Centrale.
Il menù settimanale è esposto in bacheca ed è diversificato per ogni settimana dell'anno.
Gli Ospiti con prescrizioni dietetiche particolari fruiscono di diete speciali.
(Allegato n. 1: due menù settimanali esemplificativi)
- **Dalle 13.00 alle 14.30 riposo pomeridiano** per gli Ospiti che lo desiderano, quindi vengono aiutati ad alzarsi e a raggiungere i saloni per le attività socializzanti e di animazione programmate per il pomeriggio.
- **Alle ore 15.30 somministrazione merenda e bevande** calde o fredde secondo le preferenze.

In caso di recesso da parte dell'ospite e/o dell'Ente, la retta dell'ultimo mese sarà calcolata sulla base degli effettivi giorni di presenza, ferma restando l'osservanza del preavviso di 30 giorni.

In caso di decesso occorso prima del giorno 15 del mese è facoltà del Terzo e/o del tutore / curatore / amministratore di sostegno richiedere una riduzione della retta. I decessi dopo il giorno 15 del mese NON danno comunque diritto ad alcuna richiesta di riduzione della retta.

In conformità con la DGR n. 26316/1997 l'Ufficio Amministrativo rilascia annualmente dichiarazione prevista ai fini fiscali.

Servizi COMPRESI nella retta:

- Tutte le prestazioni descritte al punto **5** del presente documento
- l'assistenza farmaceutica
- la fornitura di presidi per l'incontinenza

9. Servizi NON COMPRESI nella retta:

- i costi di trasporto in ambulanza o altro idoneo mezzo nel caso di necessità di accertamenti clinici programmati (non urgenti)
- le spese per cure dentistiche, protesi dentali, spese per protesi acustiche ecc. non erogate dal SSN
- le spese per l'acquisto del vestiario e biancheria, oggetti e beni personali, bevande punto Bar
- eventuale assistenza richiesta durante ricoveri ospedalieri
- eventuale ticket sulle prestazioni ambulatoriali, per i soli ospiti che non hanno diritto di esenzione per motivi di invalidità o di reddito

9. Retta di degenza, importo, modalità di riscossione

L'importo della retta giornaliera è stabilita dalla Direzione ed è esposta in bacheca. (**Allegato n. 2: comunicazione rette dell'anno in corso**)

La Direzione si riserva di variare periodicamente l'importo della retta. L'eventuale variazione verrà applicata previo preavviso di trenta giorni entro i quali l'Ospite / i suoi familiari/garanti potranno optare per le dimissioni. In caso contrario si assumerà accettata senza riserve la nuova retta.

L'importo della retta rimane invariato in relazione ad assenze per rientri in famiglia e/o a ricoveri ospedalieri.

Il pagamento della retta avviene in rate mensili anticipate scadenti **il giorno DIECI del mese in corso** a mezzo bonifico bancario.

Per gli Ospiti parzialmente o totalmente assistiti a carico di Comuni e di altri Enti Pubblici, l'impegnativa di pagamento della quota di retta dovuta dovrà essere consegnata dall'Ospite o dai suoi familiari/garanti alla RSA prima dell'ingresso dell'Ospite in struttura.

Qualora l'Ospite e/o il Terzo e/o il tutore / curatore / amministratore di sostegno intenda / intendano recedere dal presente contratto, dovrà /dovranno formulare tale intendimento con un **preavviso di almeno 30 giorni** all'Ente, tramite comunicazione consegnata a mano in ufficio al Direttore della Casa o spedita con raccomandata r.r. alla sede della R.S.A.

Nella Casa è inoltre funzionante un **punto Bar** esclusivamente **riservato agli Ospiti** in cui possono acquistare bevande calde e fredde.

- **Fino alle ore 17.00 continua** il programma di animazione. Fra le attività periodiche sono previste **uscite accompagnate**, sia in città sia in altre località, con l'utilizzo dei pulmini attrezzati di cui dispone la Casa. Nella bella stagione le **attività** si svolgono spesso negli spazi attrezzati in **giardino**.
- **Alle ore 17.30 Celebrazione della S. Messa** nei giorni feriali, alle **ore 10.00 nei giorni festivi**, nella cappella della Casa aperta a tutti gli Ospiti e/o parenti che lo desiderino.
- **Ore 18.30 viene servita la cena**

Dopo la cena gli Ospiti vengono preparati per la notte.

Gli ospiti che lo desiderano possono scegliere di rimanere alzati fino alle ore 23.00.

Durante la giornata, gli Ospiti che ne hanno necessità vengono sottoposti a **visita medica**.

Le visite mediche, in ogni caso, vengono effettuate con **regolare periodicità**.

La somministrazione delle terapie prescritte vengono garantite dagli Infermieri Professionali.

6. Servizi offerti all'Ospite

- **Assistenza e cura della persona** garantiti esclusivamente da operatori qualificati **ASA e OSS**.
- **Assistenza infermieristica con presenza garantita 24 ore su 24.**
- **Assistenza Medica di Base**, garantita **24 ore su 24.**
- **Assistenza Medica Specialistica** Fisiatrica e Neuropsichiatrica.
- Attività di **riabilitazione** e recupero funzionale.
- Attività di **animazione**, ricreazione e socializzazione.
- **Assistenza spirituale e religiosa.**
- Servizio di **parrucchiere, barbiere e pedicure.**
- **Prestazioni di tipo alberghiero:** alloggio, pasti con bevande comprese, lavanderia, guardaroba.

Ogni operatore, al fine di essere riconoscibile è dotato di cartellino che indica chiaramente cognome nome e professione.

Gli infermieri professionali e gli assistenti, ASA/OSS, indossano una uniforme, nell'ordine azzurra e bianca, chiaramente identificabile da ogni Ospite e/o familiare.

7. Criteri di accoglienza - visite guidate alla struttura

E' sempre possibile visitare la Casa per conoscerne preventivamente attività, servizi, regolamenti e costi.

Contattando la Direzione è possibile concordare modi e tempi così da avere a disposizione un Operatore che fornisca ogni informazione richiesta.

8. Visite agli Ospiti e regole comportamentali da osservarsi da parte dei visitatori.

Familiari, conoscenti e volontari possono visitare gli Ospiti senza limitazioni d'orario fra le **ore 8.00 e le ore 20.00**

Durante le visite gli operatori potranno chiedere ai visitatori il rispetto della riservatezza durante le attività assistenziali e sanitarie che la richiedono.

La somministrazione del vitto e l'assistenza al pasto sono garantiti dagli Operatori, che sono responsabili della corretta alimentazione dei signori Ospiti nel rispetto delle prescrizioni mediche.

Gli Operatori possono avvalersi della collaborazione dei Volontari accreditati e dei giovani in Servizio Civile Volontario ai quali sono impartire precise istruzioni e norme di comportamento.

In rispetto delle norme di carattere igienico sanitario persone diverse dagli Operatori si chiede di evitare l'accesso ai refettori durante la fruizione dei pasti.

Ogni Visitatore è tenuto ad informarsi su eventuali prescrizioni dietetiche particolari dei singoli Ospiti.

E' rigorosamente **vietato introdurre in struttura bevande alcoliche e cibi confezionati in casa e/o deperibili.**

Ogni visitatore è tenuto ad un comportamento consono allo stile di vita della Casa ed alla tranquillità degli Ospiti, nonché ad informarsi presso gli Operatori di eventuali prescrizioni particolari cui sono assoggettati i singoli Ospiti a tutela della loro salute ed incolumità.

In tutta la Casa vige l'assoluto divieto di fumare