

RSA SAN GIUSEPPE

RESIDENZA ASSISTENZIALE



INDICE

▪ Istruzioni per l'uso della Carta dei servizi	3
▪ Il Margine: 40 anni di impegno sociale	4
▪ Contatti e come raggiungerci	5
▪ Carta di identità della RSA San Giuseppe	6
▪ a) Caratteristiche della struttura	
▪ b) Organizzazione della struttura	
▪ c) Il consenso informato	
▪ d) La tutela della Privacy	
▪ e) Soddisfazione dell'ospite	
▪ f) Reclami	
▪ Prestazioni e servizi	10
▪ Giornata tipo	13
▪ a) Organizzazione della vita comunitaria	
▪ b) Orari e modalità di visita dei familiari	
▪ Procedure di ingresso e rette	15
▪ a) A chi si rivolge il servizio	
▪ b) Criteri per l'ammissione	
▪ c) Procedure di ingresso e dimissioni	
▪ d) Modalità di pagamento e tariffe	
▪ e) I servizi compresi nella retta giornaliera	
▪ Principi fondamentali del nostro lavoro all'interno della RSA	22

ISTRUZIONI PER L'USO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un documento voluto dalla direttiva del Consiglio dei Ministri del 1994, e rappresenta un impegno etico e morale che ogni struttura o servizio che eroga prestazioni si assume nei confronti degli utenti, delle loro famiglie e della collettività tutta.

Nella Carta dei Servizi di Stella, quindi, troverete una descrizione accurata dei vari aspetti della vita della nostra struttura, oltre ad informazioni utili per conoscere meglio l'offerta del nostro presidio e per comprendere come anche le famiglie possono contribuire in modo attivo per facilitare il lavoro degli operatori socio-sanitari.

La Carta dei Servizi è prima di tutto un documento che impegna in prima persona la cooperativa Il Margine a garantire agli ospiti della struttura e ai loro parenti gli standard previsti, in termini di assistenza, cura della persona, miglioramento della qualità della vita.

Inoltre, è uno strumento fondamentale per coinvolgere i nostri operatori a migliorare costantemente il servizio rivolto agli ospiti.

Nella carta del servizio troverete

- chi siamo
- i principi fondamentali che guidano il nostro lavoro
- le prestazioni che vengono erogate presso Spazia
- gli standard di qualità
- i modi in cui l'utente può essere tutelato dai disservizi
- le modalità di verifica degli impegni assunti

La Carta dei Servizi viene aggiornata ogni anno per il miglioramento continuo del servizio e delle procedure che adottiamo e viene consegnata a tutti gli ospiti, ai loro familiari, agli enti committenti e a chiunque ne faccia richiesta. Ad ogni modifica del documento, la Carta dei Servizi verrà ridistribuita.

Periodicamente la responsabile del nostro servizio proporrà alle famiglie un questionario da compilare in modo anonimo che riguarda il grado di soddisfazione: i familiari degli ospiti potranno esprimere il loro giudizio e proporre eventuali osservazioni sui servizi offerti.

Ogni indicazione sarà presa in esame per andare incontro alle attese delle famiglie e alle esigenze dei loro parenti, nel modo più puntuale possibile.

IL MARGINE - 40 ANNI DI IMPEGNO SOCIALE

La Cooperativa Sociale Il Margine è nata nel 1979, un anno dopo l'abbattimento del muro del manicomio di Collegno, e ispirandosi alla Dichiarazione universale dei diritti dell'Uomo. Sin dall'inizio si è strutturata per aiutare le persone ai margini della società (da cui il nome) come malati psichici e disabili, oltre ad occuparsi attivamente di donne, madri, bambini ed anziani in difficoltà, attraverso la gestione di servizi sociosanitari ed educativi. Da allora la cooperativa è cresciuta e si è sviluppata allargando la sua presenza sul territorio di Torino e in Piemonte, sino a contare numerose strutture e servizi in convenzione con le varie Asl e con molti comuni, che comprendono:

- comunità alloggio per disabili e comunità terapeutiche psichiatriche
- RAF per disabili e RSA per anziani
- gruppi appartamento psichiatrici e per disabili, social housing
- centri alzheimer, servizi ambulatori psichiatrici
- comunità Genitore-Bambino, servizi di sostegno alla genitorialità
- servizi e politiche di avviamento al lavoro
- laboratori occupazionali e agricoltura sociale
- centri socio terapeutici, centri diurni e centri polivalenti
- asili nido, scuole materne e sostegno scolastico

Nel corso degli anni la Cooperativa Sociale Il Margine si è specializzata in tutte queste aree diventando un importante riferimento per le famiglie, per le pubbliche amministrazioni e per la collettività.



RSA SAN GIUSEPPE CONTATTI E COME RAGGIUNGERCI

RSA San Giuseppe

Via IV novembre 27 – San Mauro

Tel. 011 8221065

sangiuseppe@ilmargine.it

Gianna Filone, responsabile di area

gianna.filone@ilmargine.it

Chiara Ballesio, direttrice della RSA San Giuseppe

chiara.ballesio@ilmargine.it

Come raggiungerci

Con i mezzi pubblici

A 200 metri son presenti le fermate degli autobus 61 e 57
provenienti da Torino.

In auto

S.P.11 (Chivasso-Torino) uscita Settimo – San Mauro
indicazioni centro paese, oppure, arrivando da Torino,
imboccare C.so Casale/S.P. 590.

IL MÀRGINE
L'ACCENTO SULLA PERSONA

CARTA DI IDENTITÀ DELLA RSA SAN GIUSEPPE

La RSA San Giuseppe di San Mauro è una struttura residenziale gestita dalla Cooperativa Sociale Il Margine di Torino.

L'intera struttura è stata appena ristrutturata ai sensi D.G.R. 38 e 41 ed è priva di barriere architettoniche, risultando, come previsto dal D.M.LL.PP. 14 giugno 1989 n° 236, totalmente accessibile.

Lo scopo principale della struttura è di fornire ospitalità e assistenza ad anziani autosufficienti e non, per i quali non sia più possibile la permanenza nel proprio ambiente familiare e sociale. Nelle nostre intenzioni, riuscire a proporre livelli di qualità sempre più elevati nei nostri servizi per offrire la migliore possibilità di vita per gli ospiti.

a) Caratteristiche della struttura

La casa di riposo "San Giuseppe" occupa un edificio a tre piani, con giardino circostante completamente recintato. È costituita da: due sale da pranzo, soggiorni camere a due letti con bagno interno o adiacente, bagni assistiti, cucina interna, due salette TV, infermeria, palestra, locali per il personale, lavanderia, locale polivalente, cappella interna, camera mortuaria.

Inoltre, sono presenti locali di servizio generale alberghiero, quali dispense, spogliatoi, servizi igienici, magazzini ed altro.

Tutti questi locali e servizi sono utilizzati in comune dai diversi ospiti della residenza, secondo le regole previste dal regolamento, dal Contratto di Ospitalità e dalla Carta dei Servizi.

I posti letto disponibili sono 39.

b) Organizzazione della struttura

La cooperativa Il Margine utilizza personale dipendente qualificato, che nel corso dell'anno ha l'opportunità di accedere a una formazione continua e che opera solo all'interno della Casa di riposo, garantendo così una conoscenza approfondita dell'ospite.

L'impegno quantitativo orario del personale è definito in base agli standard gestionali previsti dai Piani Assistenziali individuali e dalle normative vigenti.

L'organizzazione dei turni di presenza del personale è modulato in modo da garantire l'erogazione delle necessarie prestazioni nell'arco delle 24 ore, della settimana e dell'anno, nel rispetto di un ordinato ritmo di vita e delle esigenze degli ospiti.

c) Il consenso informato

Il consenso informato ha lo scopo di rendere partecipe l'ospite degli effetti e dei possibili rischi legati agli interventi terapeutici a cui si intende sottoporlo e a farne quindi un soggetto attivo nel processo decisionale sulle cure e/o sugli esami che lo riguardano.

Il medico ha quindi il compito di comunicare in modo chiaro e comprensibile all'ospite o agli aventi diritto tutte le informazioni necessarie per aiutarlo ad esprimere in modo libero e responsabile la propria volontà nei riguardi delle cure a cui si intende sottoporlo, raccogliendolo anche in forma scritta nei casi previsti dalla normativa.



Le informazioni saranno il più possibile complete e riguarderanno i seguenti punti: la spiegazione delle condizioni cliniche che riguardano gli esami clinici e le cure proposte; il loro scopo, le loro complicanze od effetti collaterali; i benefici previsti; le eventuali procedure alternative con i loro rischi e benefici; il diritto del paziente a rifiutare esami e/o cure senza che questo comprometta il suo diritto a ripensarci o ad essere curato e assistito in altri modi.

d) La tutela della Privacy

La Casa di riposo RSA San Giuseppe raccoglie i dati personali degli ospiti, dei loro familiari o amministratori di sostegno al fine di provvedere alle necessità della gestione amministrativa e alla cura dell'ospite.

Alcuni dati vengono anche trasmessi all'ASL e alla Regione Piemonte per ottemperare agli obblighi di legge.

Tutte le informazioni raccolte vengono trattate nel rispetto della legge sulla Privacy (DLgs.196/2003). I dati relativi alla salute dell'ospite sono oggetto di comunicazione all'interno delle R.S.A., al personale dipendente che necessita di conoscerli in relazione



alla propria mansione per dar corso all'erogazione dei servizi assistenziali, di cura e di riabilitazione. Tutti gli operatori socio-sanitari sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire la privacy dell'ospite.

Titolare del trattamento della banca dati delle R.S.A. è il Responsabile della struttura. Responsabile del trattamento dei dati sanitari è il Direttore Sanitario.

e) La soddisfazione dell'ospite

È nostra preoccupazione costante garantire che i servizi offerti soddisfino appieno le esigenze dei nostri ospiti.

Un prezioso aiuto in questo senso ci viene dal giudizio e dai suggerimenti che vengono forniti dagli ospiti e dai loro familiari.

Per facilitare la raccolta di questi pareri abbiamo predisposto un questionario anonimo che viene distribuito una volta all'anno.

I risultati dell'indagine vengono successivamente esposti all'interno della RSA con l'indicazione delle iniziative che la Direzione intende intraprendere per migliorare quegli aspetti del servizio che risultano meno graditi.

f) Reclami

Reclami per eventuali disservizi possono essere fatti di persona, telefonicamente oppure tramite lettera rivolti alla Direzione.

All'ingresso della struttura è stata posizionata una cassetta della posta, una "cassetta per i suggerimenti ed i reclami" e una modulistica apposita.

Per i reclami riguardanti l'assistenza sanitaria, gli utenti possono rivolgersi al personale sanitario e in subordine alla Direttrice che provvederà a prendere atto del problema e a dare una risposta nel più breve tempo possibile

PRESTAZIONE E SERVIZI

I servizi erogati dalla RSA “San Giuseppe” sono i seguenti:

- Assistenza alla persona
- Servizio medico con direzione Sanitaria
- Servizio infermieristico
- Servizio riabilitativo
- Servizio psicologico
- Preparazione dei pasti
- Distribuzione dei pasti
- Pulizia degli ambienti
- Animazione
- Parrucchiere
- Pedicure



Assistenza alla persona

È compito degli operatori socio assistenziali, presenti 24 ore al giorno, assicurare l'aiuto necessario per compiere gli atti quotidiani dell'igiene e della cura della persona, per il bagno o per la doccia settimanale, per gli spostamenti all'interno della struttura e, se necessario, per l'alimentazione.

Assistenza medica

L'assistenza medica viene prestata da MMG (medico di medicina generale) dei pazienti. Nei giorni in cui questa non è prevista come i festivi o in orario notturno è prassi rivolgersi alla guardia medica. Il direttore sanitario ha il compito di sovrintendere il personale sanitario e le pratiche sanitarie ed amministrative all'interno della struttura. L'assistenza medica specialistica viene erogata dalle strutture del SSN o con esso convenzionate presenti in zona con servizio di prenotazioni a nostro carico.

Assistenza infermieristica

Gli infermieri professionali garantiscono la valutazione dei bisogni assistenziali e l'erogazione di tutte le prestazioni infermieristiche necessarie (somministrazione dei farmaci, medicazioni, controlli periodici della pressione arteriosa, frequenza cardiaca, frequenza respiro, temperatura, peso corporeo, esecuzione di prelievi ematici, alimentazione parenterale ed enterale, assistenza alle neostomie come la tracheotomia, la urostomia e la colostomia).

Assistenza di fisioterapia e logopedia

Il terapeuta della riabilitazione fornisce prestazioni indirizzate al miglioramento dell'autonomia fisica o, in caso di esiti stabilizzati, al mantenimento delle funzioni residue mediante la rieducazione motoria, la terapia fisica e la chinesiterapia. Il logopedista si prende carico in modo particolare della persona con difficoltà di deglutizione, impostando programmi di riabilitazione e concordando con la cucina modi di somministrazione del cibo adeguato alle difficoltà.

Attività di animazione

Le attività di animazione sono condotte da una figura dedicata. Comprendono sia momenti collettivi (come quelli destinati all'ascolto della musica, ai giochi da tavolo o al festeggiamento delle diverse ricorrenze), sia momenti riservati allo svolgimento di programmi individuali per il recupero di funzioni compromesse o per il mantenimento delle capacità residue. Parte delle ore sarà dedicato alla pet therapy: generalmente attività molto gradita dagli anziani, ai quali piace il rapporto con gli animali e il

prendersene cura. Si avrà poi cura di coinvolgere le Associazioni di Volontariato del territorio, ed altri soggetti sensibili alle tematiche relative agli anziani, per arricchire i programmi di animazione e rendere possibile una relazione tra la città e la Casa di Riposo.

Il servizio ristorazione

Abbiamo voluto dedicare particolare attenzione alla qualità dell'alimentazione dei nostri ospiti, scegliendo con particolare cura i fornitori delle materie prime e applicando in maniera rigorosa nella preparazione dei pasti la normativa sull'autocontrollo (HACCP). I menù sono settimanali, turnano su quattro settimane estive e quattro invernali. Sono approvati dall'A.S.L. TO4, tenendo conto anche dei gusti degli ospiti e della necessità di fornire una dieta equilibrata, facilmente digeribile e adatta anche a persone con problemi di masticazione.

In caso di bisogno, la cucina fornisce, su prescrizione medica, diete speciali per particolari patologie e menù per disfagici. I pasti vengono serviti nei seguenti orari:

• colazione ore 8.30 • pranzo ore 12.00 • merenda ore 16.00 • cena ore 18.00

Parenti e amici possono consumare il pranzo o la cena nella residenza corrispondendo l'importo stabilito di € 5,00, dandone preavviso almeno 24 ore prima.

Lavanderia e stireria

Il servizio di lavaggio della biancheria piana da camera, bagno, sala ristorante, viene effettuato all'esterno utilizzando una lavanderia esterna, mentre per la biancheria personale degli ospiti il lavaggio viene fatto dalla lavanderia interna alla struttura.

Il servizio telefonico

È possibile ricevere telefonate dall'esterno: l'addetto provvederà a dirottare la chiamata al piano in cui è accolta la persona. Salvo casi d'urgenza, per rispettare il riposo degli ospiti è preferibile telefonare nelle seguenti fasce orarie 10,00 – 12,00 e 16,00 – 18,00.

Emergenza sanitaria anti Covid-19, norme di comportamento e procedure.

L'Ufficio Sicurezza e il responsabile del servizio di prevenzione e protezione della nostra cooperativa hanno predisposto un documento specifico che contiene i protocolli che gli operatori devono seguire scrupolosamente. Tutti i nostri educatori hanno svolto una formazione specifica per rischio COVID-19 ed effettuano aggiornamenti periodici. Ciascun servizio della cooperativa prevede norme di comportamento mirate che verranno comunicate in modo dettagliato alla presa in carico degli utenti presso il servizio medesimo.

GIORNATA TIPO

a) Organizzazione della vita comunitaria

La giornata dei nostri ospiti è organizzata in modo da garantire un'armonica conciliazione tra attività riabilitative ed esigenze personali di ogni singolo ospite.

In particolare, abbiamo organizzato la nostra giornata con la seguente scansione di attività e impegni:

- Dalle ore 6:30 alle ore 8:00: risveglio degli ospiti e cura personale. L'inizio della giornata è dedicato alla igiene personale ed alla cura della persona. Particolare attenzione viene prestata dal personale affinché l'ospite sia adeguatamente aiutato ad assolvere queste incombenze, garantendo nel contempo il mantenimento della sua autonomia.
- Ore 8:30: prima colazione servita in sala da pranzo. Agli ospiti allettati il servizio viene fornito in camera.
- Dalle 10,00 alle 11:45: iniziano le diverse attività di gruppo, proposte sui 2 piani.
- Chi ha particolari problemi di salute potrà usufruire dei nostri servizi sanitari. Personale medico, infermieristico e fisioterapico è a disposizione degli ospiti per vigilare sul loro stato di salute.



- Ore 12:00: pranzo, servito nelle sale da pranzo o, per gli ospiti allettati, in camera.
- Dalle ore 13:00 alle ore 14:00: riposo. Terminato il pranzo gli ospiti possono sostare in soggiorno o ritirarsi a riposare nelle proprie camere.
- Dalle ore 14:00 alle ore 16:00: attività per gli ospiti in salone. Per tutti c'è la possibilità di partecipare ad attività di animazione organizzate dal personale.
- Ore 16:00: merenda
- Ore 18:30: cena
- Dalle ore 20:30 in poi: iniziano le operazioni di messa a letto degli ospiti. La messa a letto avviene secondo un ordine dettato dalle condizioni dell'ospite o dalle sue preferenze. Gli ospiti possono ovviamente scegliere di usufruire degli spazi dedicati alla lettura o di accedere alla sala TV. Prima della messa a letto si provvederà a coadiuvare l'ospite nelle previste operazioni di igiene individuale.

Durante la bella stagione, inoltre, è a disposizione dei nostri ospiti un giardino attrezzato dove è possibile passeggiare, chiacchierare o sostare a prendere il fresco.

Al sabato pomeriggio è possibile partecipare alla Santa Messa celebrata nella Cappella interna.

b) Orari e modalità di visita dei familiari

I parenti e gli amici degli ospiti sono sempre benvenuti. Per loro la struttura è sempre aperta durante le ore diurne.

Per consentire senza intralci le attività che si svolgono nelle camere (igiene personale e dell'ambiente, attività infermieristiche e assistenziali) e per rispettare la privacy ed il riposo degli ospiti, si richiede ai parenti di evitare l'accesso alle camere durante tali operazioni. Dalle ore 20 alle ore 9,00, per salvaguardare la tranquillità dei nostri ospiti, l'accesso alla residenza è permesso solo ai parenti di ospiti con particolari esigenze assistenziali e deve essere autorizzato dalla Direzione.

PROCEDURE DI INGRESSO E RETTE

a) A chi si rivolge la struttura

Possono essere ammessi nella Casa di Riposo i cittadini che abbiano compiuto i 65 anni (eventuali deroghe relativamente all'età potranno essere consentite previa valutazione a cura dei Servizi Sociali), con priorità dei residenti del Distretto del CISA, siano essi autosufficienti o se non autosufficienti in possesso della certificazione dell'Unità Valutativa Geriatrica competente.

Le domande di ammissione possono essere presentate durante tutto il corso dell'anno.

b) Criteri per l'ammissione

Le graduatorie, redatte congiuntamente tra il Responsabile della Casa di Riposo ed il Responsabile territoriale del CISA e separatamente per autosufficienti e non autosufficienti, sono stilate applicando i criteri sotto riportati, ed aggiornate periodicamente con cadenza almeno bimestrale.

Ai fini dell'ammissione, vengono attribuiti a ciascun richiedente un punteggio tenendo conto dei seguenti parametri come da delibera del CISA:

- residenza anagrafica;
- condizioni economiche (calcolo ISEE);
- condizioni familiari;
- condizioni abitative.

L'inserimento di anziani non autosufficienti in regime di convenzione avverrà previa acquisizione dell'autorizzazione in forma scritta a firma del Presidente dell'Unità Valutativa Geriatrica dell'ASL TO 4.

c) Procedure d'ingresso e dimissioni

Il richiedente e/o i suoi familiari, possono visitare la struttura, previo appuntamento, anche prima di presentare la domanda di ingresso.

Per le richieste ed i colloqui d'accoglimento, è necessario prenotare un appuntamento, telefonando al numero 011-8221065 e concordando un appuntamento con la direttrice della struttura.

Al momento del colloquio per definire l'ingresso devono essere consegnati, oltre ai dati anagrafici del richiedente, i seguenti documenti:

- copia della tessera sanitaria;
- copia di eventuale esenzione sanitaria;
- copia della carta d'identità;
- copia del codice fiscale;
- certificato di nascita, residenza, famiglia;
- certificato medico rilasciato dal proprio medico curante attestante il grado di autosufficienza;
- le analisi prescritte dal medico della struttura con i relativi accertamenti sanitari;
- domanda d'ingresso e autocertificazione su modello fornito dalla Direzione;
- regolamento della struttura, debitamente controfirmato per accettazione.

Le domande, con tutti i documenti richiesti, sono accettate e inserite nella lista d'attesa.

Nel momento in cui si rende disponibile un posto, la Direzione informa telefonicamente o con lettera raccomandata A.R. il richiedente individuato, il quale è tenuto a comunicare l'accettazione del posto nei termini che sono indicati.

L'ingresso effettivo, anche ai fini della retta, avviene il giorno stesso dell'ingresso in struttura.



All'ingresso

Al momento dell'ingresso:

- viene consegnata e sinteticamente illustrata la Carta dei Servizi della RSA e il Regolamento interno spiegando le principali regole di convivenza, i servizi forniti e le modalità di fruizione, i diritti dell'ospite e le modalità di gestione dei rapporti con i familiari;
- viene sottoscritto congiuntamente il contratto di ospitalità che regola i rapporti giuridici ed economici fra l'ospite/familiari obbligati e la Cooperativa Il Margine;
- in ottemperanza a quanto indicato dalla legge sulla privacy vengono raccolti i nominativi delle persone a cui la RSA è autorizzata a fornire informazioni sulle condizioni dell'ospite. A ogni ospite è consegnata una copia dell'informativa sulla privacy;
- se le condizioni psico-fisiche dell'anziano gli impediscono di firmare la documentazione sopra citata, l'ente raccoglie le sottoscrizioni dei soli familiari obbligati, verificando verbalmente il consenso dell'ospite, qualora l'impedimento sia solo di carattere fisico. I familiari vengono invitati, qualora non sia stato ancora fatto, a espletare le procedure relative alla nomina di un tutore o di un amministratore di sostegno dell'anziano;
- il personale sanitario e di assistenza accoglie l'ospite e ne istruisce la cartella clinica e la scheda di somministrazione farmaci, comunicandola al personale del piano;
- deve essere consegnato l'elenco degli oggetti personali e della biancheria dell'ospite contrassegnati con dei numeri personali preventivamente concordati con la direzione;
- gli oggetti dell'ospite, preventivamente contrassegnati con numeri o sigle, vengono riposti nel proprio armadio con l'aiuto del personale e viene consegnata una copia della chiave dell'ospite stesso. Copia della chiave dell'armadio sarà custodita dal personale operante all'interno della Casa di Riposo per poter, in ogni momento, effettuare tutti i controlli necessari a garantire la massima pulizia, ordine e sistemazione degli indumenti provenienti sia dalla lavanderia sia dall'esterno.

Il personale della struttura si riunisce periodicamente per definire i piani di intervento per ogni singolo ospite con l'ausilio dei dati in possesso e dei medici della struttura, verificando di volta in volta i risultati raggiunti (P.A.I.).

Le informazioni di carattere sanitario dell'ospite saranno annotate nell'apposita cartella e comunicate all'ospite stesso e, se consentito ai familiari, tutori e terzi obbligati in solido e/o ai Servizi invianti, dal personale sanitario e di riabilitazione, anche tramite la

Direttrice della struttura come previsto dalla Legge 675/96 e 196/2003 per la tutela dei dati sensibili

Le dimissioni

L'ospite che desidera lasciare la Casa di Riposo, deve darne formale comunicazione scritta alla Direzione, con preavviso di almeno 15 giorni. Il personale sanitario provvederà a predisporre una lettera di dimissione con le copie degli esami più recenti ed i referti delle visite specialistiche eseguite ed a fornire all'ospite e ai suoi familiari tutte le necessarie indicazioni e i chiarimenti richiesti.

L'ospite, inoltre, può venire dimesso, con disposizioni da parte della Direzione per:

- mancato rispetto delle regole di convivenza;
- impossibilità della struttura a rispondere alle mutate condizioni psicofisiche dell'ospite;
- mancato pagamento della retta protratta per più di 60 giorni.

d) Modalità di pagamento e le tariffe

Al momento della presentazione della domanda è compilato il modello contenente le modalità e le scadenze di pagamento, la retta prevista nonché la dichiarazione della persona fisica o giuridica che assume l'impegno del pagamento della retta stessa.

la retta giornaliera in regime di RA è di 52 euro (sono escluse spese di lavanderia, farmaci e prestazioni sanitarie non mutuabili, parrucchiere, podologo).

Nella definizione delle rette RSA si tiene conto delle indicazioni e dei livelli di costo previsti dalla normativa vigente e sono rispecchiate dalla tabella seguente.

Alta intensità livello incrementato	€ 104,44	Quota sanitaria € 52,22	Quota utente € 52,22
Alta intensità	€ 95,73	Quota sanitaria € 47,86	Quota utente € 47,86
Medio-alta intensità	€ 88,00	Quota sanitaria € 44,00	Quota utente € 44,00
Media intensità	€ 77,36	Quota sanitaria € 38,68	Quota utente € 38,68
Medio-bassa intensità	€ 73,00	Quota sanitaria € 36,50	Quota utente € 36,50
Bassa intensità	€ 71,56	Quota sanitaria € 35,78	Quota utente € 35,78

In caso di insufficienza del reddito e/o del patrimonio per la quota a carico dell'ospite, la Struttura informa l'ospite che può presentare domanda di integrazione al Consorzio Socio Assistenziale competente per territorio.

La retta potrà subire un aumento in base all'indice ISTAT di svalutazione corrente e l'importo sarà comunicato, previa autorizzazione da parte degli Enti convenzionati, trenta giorni prima della decorrenza.

Il pagamento della retta deve essere effettuato entro il giorno 5 del mese a cui si riferisce. Le spese non comprese nella retta verranno rendicontate il mese successivo e saldate separatamente dalla retta mensile.

Al momento del pagamento della retta verrà rilasciata idonea ricevuta del versamento effettuato.

Il pagamento della retta può avvenire nei seguenti modi:

- bonifico bancario da effettuarsi presso la Banca UNICREDIT
Cod. IBAN IT 84J020083004000000968188

Penalità

Il mancato pagamento della retta, viene segnalato attraverso solleciti scritti al soggetto tenuto al versamento.

Sul corrispettivo non versato sarà applicata una mora pari al tasso degli interessi legali più eventuali spese di spedizione.

e) I servizi compresi nella retta giornaliera

- Assistenza tutelare completa diurna e notturna.
- Assistenza alberghiera completa con fornitura di lenzuola, asciugamani e loro ricambio.
- Riscaldamento e acqua calda.
- Interventi assistenziali rivolti alla cura e igiene della persona.
- Igiene e sanificazione ambientale quotidiana.
- Servizio di lavanderia per il lavaggio e stiratura biancheria personale
- Mobilizzazione, vestizione, nutrizione ed accompagnamento agli spazi collettivi.
- Controllo, sorveglianza, protezione dell'utente ed esecuzione delle terapie previste da parte del personale qualificato operante nella struttura.

- Colazione, pranzo, merenda e cena (comprese diete particolari).
- Interventi di logopedia e fisioterapia
- Attività di animazione ricreative e culturali, pet therapy.
- Utilizzo d'apparecchi TV e radio comuni.
- Prestazioni infermieristiche in stanza o in ambulatorio.

I servizi offerti in modo gratuito da parte della struttura

- Servizio di comunicazione telefonica con telefono portatile in camera.
- Spazio verde attrezzato.
- Assicurazione responsabilità civile.
- Sala polifunzionale con videoteca, libri, riviste e giornali.
- Organizzazione di feste a tema e compleanni.

I servizi non compresi nella retta giornaliera

- Servizio di lavanderia capi delicati o capi spalla.
- Disbrigo di pratiche amministrative.
- Prestazioni sanitarie, esami di laboratorio, visite specialistiche, farmaci non assistiti dal S.S.N.
- Servizio podologo
- Assistenza diurna e notturna presso Presidi sanitari, pubblici e privati.
- Organizzazione eventuale di gite con accompagnatori.

Altre prestazioni comprese nella retta

- Servizio delle ambulanze.
Il trasporto in caso di urgenza è garantito dal 118 ed è pertanto gratuito, l'utilizzo dell'ambulanza per il rientro dalla struttura ospedaliera, o per altri motivi è a carico dell'ospite.
- Servizio lavanderia e guardaroba. La struttura provvede al lavaggio e stiratura della biancheria personale degli ospiti inseriti in regime di convenzione con l'ASL. Per gli ospiti privati questo servizio, se richiesto, è a pagamento.

- Servizio di parrucchiere.
La casa di riposo garantisce un taglio capelli una volta al mese per gli ospiti in convenzione con l'ASL. Eventuali interventi aggiuntivi, se richiesti, saranno a carico dell'ospite.
- Composizione della salma.
In caso di decesso il nostro personale provvederà alla composizione e alla vestizione della salma nella Camera Mortuaria. Le esequie sono a carico dei familiari che devono scegliere liberamente l'impresa di onoranze funebri a cui intendono affidare il servizio.



PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza, imparzialità, diritti

I servizi forniti rispettano e promuovono il diritto di uguaglianza tra le persone (garantendo allo stesso tempo il diritto alla differenza) senza fare distinzione\ differenze tra le persone a prescindere dall'età, dal sesso, dalle condizioni psicologiche, fisiche o socio economiche, dalla cultura e dalla religione, dall'origine, dalla lingua e dall'opinione politica.

I nostri servizi sono erogati personalizzando l'intervento educativo-assistenziale sulla base di un progetto specifico, garantendo a ciascuno gli stessi diritti, le stesse opportunità e le stesse attenzioni.

Qualità dei servizi

I servizi che erogiamo sono il risultato combinato della competenza e dell'esperienza degli operatori, del personale medico sanitario e di tutti i collaboratori.

Il nostro lavoro viene misurato anche attraverso parametri che prevedono:

- questionari mirati, per misurare la soddisfazione dei destinatari;
- monitoraggio interno su come vengono svolti i servizi, utile per il miglioramento continuo.

Continuità, efficacia ed efficienza dei servizi

I servizi sono valutati sulla capacità di raggiungere gli obiettivi previsti ottimizzando le risorse che abbiamo a disposizione.

Rispetto dei diritti, della dignità e della riservatezza

Il lavoro degli operatori è orientato al pieno rispetto della dignità di ciascun ospite, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali e sociali, rivolgendosi sempre con cortesia, educazione, rispetto e massima disponibilità, e garantendo la massima attenzione alla tutela dei dati sensibili.

Diritto di scelta

Grazie alle strutture e ai servizi della Cooperativa, Il Margine può favorire per ciascun ospite una scelta più ampia e mirata di soluzioni secondo le sue aspettative.

LA CAMERA DEGLI ABBRACCI

Dal mese di dicembre 2020, la RSA SAN GIUSEPPE mette a disposizione dei propri residenti la **Camera degli abbracci**, una struttura realizzata in materiale PVC interamente lavabile, dove gli ospiti potranno incontrare e riabbracciare in tutta sicurezza i propri familiari.

La struttura assicura la separazione totale tra residenti e visitatori, ma permette l'incontro, il dialogo e il contatto fisico anche agli utenti in carrozzina.



Avere la Carta del Servizio rappresenta un obbligo di trasparenza verso i cittadini, una garanzia di chiarezza circa quello che si è in grado di offrire e una corretta informazione su tutta l'organizzazione.

Il presente documento rappresenta la sintesi e la fotografia di ciò che oggi siamo in grado di offrire ma il nostro impegno è quello di operare per il continuo miglioramento dei nostri servizi.

Pertanto la Carta del Servizio è uno strumento dinamico e suscettibile di continue verifiche e aggiornamenti.



RSA San Giuseppe

Via IV novembre 27 – San Mauro

Tel. 011 8221065

sangiuseppe@ilmargine.it | www.ilmargine.it