



RESIDENZA  
SAN GOTTARDO



**CARTA DEI SERVIZI**

Gentile Ospite,

nel ringraziarLa per aver scelto il Gruppo Votto Alessi, Le porgiamo un cordiale benvenuto alla *Residenza per Anziani San Gottardo*, dove potrà godere dei Servizi da noi erogati con qualità, riservatezza e tempestività.

La Carta dei Servizi raccoglie tutte le informazioni sulla Residenza per Anziani San Gottardo.

Nella Carta dei Servizi troverà le indicazioni sui servizi che possiamo offrirLe e sulla nostra attività.

L'obiettivo è quello di offrire un'assistenza completa e personalizzata volta a soddisfare ogni esigenza dell'ospite anziano. Gli obiettivi di cura ed assistenza prefissati vengono raggiunti attraverso un metodo di lavoro organizzato in progetti attraverso Piani Assistenziali Individualizzati curati da un'equipe socio-sanitaria composta dal Responsabile Sanitario, Infermiere, Terapista della Riabilitazione e Operatore socio-sanitario.

Tali progetti sono monitorati in maniera costante attraverso le verifiche dei risultati della Unità di Valutazione Multidisciplinare.

La *Residenza per Anziani San Gottardo* si impegna in questo modo anche ad individuare le opportune azioni correttive da attuare al fine di mantenere un ottimo servizio così come previsto nella certificazione del Sistema Qualità.

I servizi erogati sono volti a:

- 1 Alloggio presso camere a più letti, con acqua calda e fredda, TV, chiamata con campanello del personale, giardino, impianto di riscaldamento centrale, ascensore.  
Le condizioni psico-fisiche di ogni ospite vengono valutate dal medico e costantemente monitorate attraverso l'utilizzo di un Piano di Assistenza Individuale (P.A.I), permettendo così di avere sempre sotto controllo la situazione e quindi intervenire in modo mirato al problema.
- 2 Vitto anche nel rispetto di esigenze dietetiche, servizio in camera.
- 3 Lavaggio della biancheria personale purché contrassegnata, da letto.
- 4 Assistenza tutelare diurna e notturna.
- 5 Aiuto nell'attività quotidiana, igiene della persona.
- 6 Approvvigionamento dei prodotti farmaceutici e presidi sanitari prescritti dai medici tramite parenti o assistenti sociali..
- 7 Attività di mobilitazione svolta dal personale della struttura ed abilitazione con ausilio di professionista esterna.
- 8 Assistenza infermieristica professionale.

- 9 Assistenza sanitaria fornita dai medici della struttura ovvero, per l'ospite che lo desidera, dal proprio medico di base.
- 10 La Casa di Riposo si riserva di sottoscrivere convenzioni con Enti che comportino contributi economici per il pagamento delle rette. Si riserva altresì il diritto di recedere da dette convenzioni in caso di inadempienze o mutate condizioni, informandone con adeguato preavviso gli ospiti interessati.
- 11 La Casa di Riposo ritiene indispensabile la collaborazione dei familiari, dei conoscenti, ovvero dei servizi territoriali competenti, per specifiche esigenze dell'anziano: visite specialistiche, ricoveri ospedalieri, accompagnamento, per pratiche amministrative, ecc., al fine di mantenere la solidarietà attiva nell'ambiente familiare e sociale di provenienza.
- 12 La Direzione comunque consiglierà come svolgere le pratiche amministrative collegate con l'accoglimento dell'ospite, quali il trasferimento di domicilio, la scelta o revoca del medico, richiesta esenzioni ticket. Pratiche per il riconoscimento di invalida civile, ecc., l'inoltro e la consegna della corrispondenza ed il collegamento con parenti e conoscenti dell'ospite stesso.
- 13 Garantire l'assistenza nell'igiene personale, vestizione, cambio della biancheria e dei pannoloni, con particolare attenzione alla prevenzione delle piaghe da decubito.
- 14 La cucina è interna e propone menù personalizzati permettendo di soddisfare ogni esigenza degli ospiti, anche con problemi di allergie e propone una varietà di cibi adatti a tutti i gusti.
- 15 Attività di riabilitazione finalizzata al mantenimento delle funzioni motorie dei nostri ospiti.
- 16 Servizio di animazione: Svolgono attività didattica a gruppi, rendendo così piacevoli i momenti di incontro, realizzando lavoretti o giocando a tombola, leggendo il giornale e commentando le notizie o cantando insieme.
- 17 I servizi sono erogati in maniera continuativa nel rispetto della dignità e della privacy con educazione, cortesia, disponibilità e sollecitudine.

La Direzione

## VISIONE

Per la realizzazione della missione aziendale la Direzione considera prioritarie le seguenti strategie:

- attivare un sistema organizzativo e gestionale che valorizzi la reale competenza del personale e favorisca processi di miglioramento continui della qualità;
- promuovere la partecipazione attiva degli operatori della struttura all'attuazione ed alla gestione del Sistema qualità interno;
- offrire un modello di intervento finalizzato a prendersi cura dell'aspetto psico-fisico del paziente;
- creare le condizioni affinché utenti/pazienti e le loro famiglie attuino scelte responsabili per la tutela della salute e per la prevenzione delle malattie.

## DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

La residenza offre relax e assistenza; si tratta di una struttura immersa in un piacevole giardino. La struttura è completamente rinnovata e pronta ad accogliere ospiti lungo degenze autosufficienti e non. La struttura è situata a San Gottardo. E' ubicata in luogo abitato, facilmente raggiungibile a piedi dal centro ed ha vicino al cancello le fermate dell'autobus.

## UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Nella struttura le funzioni dell'ufficio relazioni con il pubblico sono svolte dall'impiegata amministrativa, che si occupa della reception, presente nei seguenti orari:

Dal Lunedì al Venerdì	09.30 – 17.00
Sabato	10.00 – 14.00

L'ufficio relazioni con il pubblico fornisce informazioni sui servizi, la disponibilità di posti, i tempi di attesa e le rette. L'accoglienza nella struttura può essere temporanea o definitiva e all'atto dell'ingresso sono richiesti i seguenti documenti:

- 1 Documenti d'identità in fotocopia ed in corso di validità.
- 2 Codice fiscale
- 3 Tesserino sanitario
- 4 Documentazione clinica: cartelle, certificati medici precedenti, ecc. in fotocopia.
- 5 Dichiarazione trattamento dati personali nel rispetto delle norme D.lgs. 196/03 Privacy.
- 6 Certificato di esenzione dalla partecipazione alla spesa sanitaria per prestazioni specialistiche e farmaceutiche.

## UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

- L'ammissione nella Casa di Riposo avviene dopo un colloquio preliminare per conoscere le condizioni fisiche dell'ospite, le sue necessità e richieste, per mostrare le caratteristiche della sistemazione disponibile e le norme previste dal regolamento di gestione della Casa.

La Direzione si riserva comunque la facoltà di assegnare una diversa camera qualora questo sia richiesto da motivate esigenze di vita comunitaria.

- All'atto dell'ingresso l'ospite deve fornire tutti i dati personali: anagrafici, sanitari, ecc. ed il recapito dei parenti, conoscenti o comunque di un REFERENTE RESPONSABILE, nonché notizie di carattere sanitario secondo il questionario predisposto dalla Direzione.
- Non è consentito utilizzare stufette elettriche, ferri da stiro o fornelli, tenere vasi o biancheria alle finestre ed altri oggetti che possano costituire pericolo.
- L'ospite in grado di farlo, a sua personale responsabilità, può uscire e rientrare liberamente dalla struttura, dandone comunicazione al personale, nel rispetto delle esigenze degli altri ospiti e degli orari dei pasti e del rientro serale. Può altresì ricevere visite anche al di fuori dell'orario stabilito sempre nel rispetto di quanto indicato.
- Le indisposizioni di carattere leggero e di breve durata vengono curate nella struttura; in caso di malattie acute o contagiose, o in caso si rendessero necessarie terapie specialistiche ovvero indagini diagnostiche strumentali, l'ospite su richiesta del medico curante verrà trasferito in ospedale.
- La Direzione ha diritto di dimettere l'ospite senza obbligo di preavviso, qualora questi tenga una condotta repressibile, turbi la tranquillità o la stessa incolumità degli altri ospiti e del personale.
- La Direzione ha il diritto di dimettere l'ospite moroso, riservandosi altresì le opportune azioni legali anche nei confronti dei familiari tenuti al mantenimento ai sensi dell'art.433 del Codice Civile e del garante ai fini del recupero del credito maturato.
- Il garante designato assume l'onere di provvedere al materiale di trasferimento dell'ospite, dimesso per qualsiasi motivo dalla Casa di Riposo.

## **RETTA DI DEGENZA**

- 1 La retta comprende il vitto, l'alloggio, il riscaldamento, l'assistenza tutelare diurna e notturna, infermieristica professionale, medica a tempo determinato e il lavaggio della biancheria.
- 2 La durata minima del periodo di soggiorno è solitamente di 30 (trenta) giorni. Il contratto si rinnova tacitamente per successivi periodi mensili salvo diversa comunicazione.
- 3 Sono escluse dalla retta: spese telefoniche, tickets, farmaci non mutuabili, protesi e presidi non mutuabili, visite mediche e specialistiche non convenzionate, onorarie compensi per prestazioni a titolo personale non fornite direttamente dalla struttura (parrucchiere, podologo, barbiere, terapeuta fisioterapista, ecc.), se necessario aiuto nell'assunzione del cibo quando non possano provvedere direttamente i parenti.
- 4 La retta decorre dal giorno concordato. Entro i primi 7 (sette) giorni di ogni mese verranno pagate in anticipo le rette per quel mese, più eventuali spese accessorie del periodo precedente.
- 5 Durante le assenze per qualsivoglia motivo, la retta decorre per intero.

## DESTINATARI DEL SERVIZIO

La Casa di Riposo San Gottardo è una struttura per brevi o lunghi periodi per persone anziane sia autosufficienti che bisognose di assistenza e purchè non affette da malattie contagiose o psichiatriche in fase acuta.

## CRITERI DI AMMISSIONE

La domanda di ammissione viene formulata dall'interessato, generalmente da un parente o dal tutore.

## GESTIONE DELLE LISTE DI ATTESA

In caso di domande superiori alla disponibilità di posti le ammissioni avverranno con le priorità determinate dalla lista di attesa tenuta secondo le modalità ivi indicate.

In caso di più domande contemporanee di ricovero eccedenti il numero dei letti disponibili viene seguito il criterio della cronologia delle domande di ammissione e della gravità delle condizioni della persona proposta per il ricovero.

Ogni ammissione è inoltre subordinata alla presentazione della documentazione richiesta per l'ammissione dell'ospite.

## DOCUMENTAZIONE RICHIESTA

All'atto dell'ammissione ai servizi è necessario produrre la seguente documentazione:

- 1 certificazione del medico curante relativa allo stato di salute, alle patologie pregresse ed in atto, alle terapie praticate ed alla valutazione della scheda AGED;
- 2 libretto sanitario;
- 3 codice fiscale;
- 4 carta d'identità; fotocopia
- 5 attestato di invalidità (per chi ne è in possesso).
- 6 certificato di esenzione dalla partecipazione alla spesa sanitaria. L'esenzione ticket è segnalata sul libretto sanitario.

## BENI DELL'OSPITE

All'atto dell'accettazione del paziente il personale provvede a richiedere la presenza di eventuali protesi ed ausili. L'ospite/parente è invitato a consegnare i beni di valore all'amministrazione.

## VITA COMUNITARIA

Ogni ospite deve poter continuare a soddisfare le proprie esigenze nel rispetto delle regole di vita comunitaria, può infatti:

- 1 svolgere nella propria camera attività domestiche usuali che non arrechino disturbo agli altri ospiti;
- 2 portare con sé oggetti personali compatibili con lo spazio;

- 3 ricevere visite tutti i giorni;
- 4 partecipare alle attività proposte secondo le proprie inclinazioni, interessi e disponibilità;
- 5 assentarsi dalla Struttura previo avviso ai responsabili e fornendo recapito provvisorio.

All'ospite che ne faccia richiesta è garantita ogni forma di assistenza spirituale, sociale e di ogni altra natura. I parenti e gli amici degli Ospiti, per festeggiare particolari ricorrenze, possono compatibilmente con gli spazi e la capacità ricettiva della struttura, pranzare con i congiunti fruendo del servizio mensa che offre menu settimanali differenziati e rispettosi degli eventuali regimi dietetici degli ospiti ricoverati. Sono previste attività motorie, ricreative e culturali aventi lo scopo di stimolare la partecipazione dell'anziano alla vita sociale; dette attività possono essere svolte sia negli spazi della struttura sia all'esterno. Nello stabilire gli abbinamenti tra ospiti nelle camere il personale socio-assistenziale deve basarsi, per quanto possibile, sugli elementi risultanti dalle indicazioni RS, dal progetto individualizzato e dalle particolari caratteristiche psico-sociali di ogni ospite.

L'assegnazione di una determinata camera non costituiscono per l'ospite un diritto e possono essere modificati a giudizio insindacabile dei responsabili dei vari servizi ogni qual volta si renda necessario. Gli ospiti sono tenuti a rispettare le regole di vita comunitaria e a fare in modo che il loro comportamento individuale non arrechi disturbo agli altri e non provochi danni alle persone ed agli oggetti appartenenti alla comunità.

## SERVIZI OFFERTI

### ALLOGGIO

Ciascun ospite è accolto in una camera personalizzata, nella quale dispone di letto ortopedico dotato di campanello di chiamata e luce notturna, ideale anche per persone allettate, di un armadio per gli indumenti e di un comodino per i piccoli oggetti personali.

### ASSISTENZA QUOTIDIANA

Per l'arco delle 24 ore, operatori specializzati seguono l'ospite, cercando di aiutare o agevolare le normali operazioni di igiene e di vita quotidiana ponendo particolare attenzione all'ascolto ed al dialogo.

### ASSISTENZA MEDICO INFERMIERISTICA

Il Responsabile Sanitario coadiuvato dalla equipe infermieristica garantisce una personalizzata cura della situazione sanitaria di ciascun ospite; ogni giorno si eseguono visite e colloqui cercando di prevenire particolari complicanze e di curare adeguatamente le patologie riscontrate.

Nel caso in cui il paziente necessiti di un approfondimento specialistico la struttura si occupa dell'accoglimento dello specialista contattato dai familiari dell'ospite. Nel caso in cui i familiari lo richiedano, il Responsabile Sanitario si avvale di specialisti di propria fiducia. In entrambe i casi il responsabile sanitario instaura un rapporto di collaborazione e continuità con lo specialista stesso in modo da poter ottimizzare l'approccio diagnostico-terapeutico al paziente della struttura.

Nel caso in cui si verifichi la necessità di un controllo diagnostico in ambiente ospedaliero, la struttura si

occupa di prenotare la visita e/o l'esame di controllo da effettuare tramite richiesta fatta dal responsabile sanitario. Nel caso di paziente non deambulante si avvale del trasporto a mezzo ambulanza dalla struttura al nosocomio e viceversa previa richiesta compilata dal responsabile sanitario e la prenotazione della stessa per il giorno e l'ora prestabiliti.

### **SERVIZIO AMMINISTRATIVO**

È offerto un servizio di accoglienza secondo il protocollo previsto per le procedure di accesso dell'ospite. La segreteria è a disposizione per qualsiasi informazione riguardante la posizione amministrativa degli ospiti.

### **ATTIVITÀ- RIABILITATIVA**

Viene garantita attraverso un piano riabilitativo eseguito dal terapeuta della riabilitazione qualificato, che si occupa del recupero motorio e delle attività di riabilitazione di mantenimento dell'ospite.

### **ATTIVITÀ RICREATIVA**

Il servizio di animazione è impegnato ad inventare attività indirizzate a far emergere e sviluppare le capacità intellettive e pratiche di ciascun ospite con la prioritaria attenzione ad ascoltare e rendere vita quotidiana, esigenze e storie degli anziani residenti.

### **SERVIZIO RELIGIOSO**

È assicurata la presenza di religiosi della vicina Parrocchia ogni domenica per comunicare coloro che lo desiderano.

### **SERVIZIO LAVANDERIA**

All'interno della struttura è possibile il lavaggio e la sistemazione della biancheria e del vestiario personale dell'ospite.

### **SERVIZIO DI PARRUCCHIERE**

Vi è la possibilità di usufruire di un parrucchiere e di un barbiere operante a richiesta della Struttura.

## **RISPETTO DELLA PRIVACY DEGLI OSPITI**

In osservanza a quanto stabilito dal D.lgs 196/03 (testo unico sulla privacy) la Casa di Riposo San Gottardo ha provveduto a redigere il documento programmatico sulla sicurezza dei dati e a dar luogo agli adempimenti conseguenti. Inoltre, per garantire la privacy dei propri ospiti all'interno della struttura, sono state adottate le seguenti modalità operative:

- 1 visite e medicazioni sono eseguite in una stanza idonea (sala medica o camera dell'ospite) che possa garantire, da un lato, il massimo comfort possibile per il paziente (letto o lettino comodi, che dispongano di uno sgabello per agevolare lo spostamento del soggetto, etc) e, dall'altro, la dovuta privacy (l'attività assistenziale sanitaria sul paziente è eseguita in ambiente chiuso o riparato (con paravento) da altri ospiti - soluzione adottata anche in caso di un ospite che versa in condizioni critiche).
- 2 certificazioni, cartelle, referti rilasciati da laboratori di analisi o da altri organismi sanitari



potranno essere ritirati, in busta chiusa, anche da persone diverse dagli interessati, sulla base della presentazione di una delega scritta all'uscita dell'ospite.

- 3 il personale infermieristico non potrà comunicare dati riguardanti patologie e/o terapie in atto di un paziente, tranne che al personale sanitario interessato alla cura del paziente o ai suoi famigliari se legittimati.

La Residenza Protetta San Gottardo garantisce all'anziano ospite il rispetto dei "Diritti della Persona Anziana" (d.g.r. 14/12/2001 n° 7435).

In particolare sono salvaguardati:

- 1 Il Diritto alla vita: ogni ospite deve ricevere l'assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita (alimentazione, idratazione, igiene, riposo, comunicazione, ecc.)
- 2 Il Diritto di cura ed assistenza: ogni persona deve essere curata con scienza e coscienza rispettando la sua volontà.
- 3 Il Diritto alla riservatezza: deve essere tutelato il segreto sulle sue notizie personali anche secondo quanto previsto dal D.lgs. 196/03.
- 4 Il Diritto di rispetto al pudore: ogni persona deve essere chiamata con il proprio cognome e nome, deve essere rispettato il suo concetto di pudore.
- 5 Il Diritto di informazione: ogni persona deve essere informata sulle procedure e sugli interventi che lo riguardano.
- 6 Il Diritto di parola e ascolto: ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste devono venire esaudite nel limite del possibile.

La Residenza Protetta San Gottardo assicura inoltre equità ed uguaglianza nel trattamento senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione o ceto sociale.

## STANDARD DI QUALITÀ

La Direzione intendendo stabilire un vero e proprio patto con i cittadini e gli ospiti che utilizzano o vorranno utilizzare i servizi e le strutture assistenziali, dichiara in modo trasparente i propri obiettivi e i propri standard di qualità dell'assistenza fornita per consentire ai cittadini una scelta consapevole e motivata.

Gli standard di qualità rappresentano obiettivi dichiarati che sono, a volte, già completamente raggiunti e garantiti agli ospiti mentre, in altri casi, sono impegni per il futuro che richiedono, da parte dell'azienda, notevoli sforzi organizzativi e investimenti in termini di risorse umane e materiali. Questo nostro impegno di trasparenza nei confronti degli ospiti è chiaramente visibile ed interpretabile da alcune azioni che caratterizzano il modus operandi della Residenza che, essendosi dotata di un sistema certificato per la gestione della qualità aziendale, dispone di strumenti e dati che derivano dai report di controllo interno dei processi, che rappresentano supporti fondamentali che, offrendo feedback ed informazioni, ci consentono di verificare il livello di raggiungimento dei nostri obiettivi/standard e ci facilitano la strada per eventualmente modificare quanto eseguito per

permettere il mantenimento degli standard di qualità.

Gli standard che intendiamo formalizzare e sui quali ci impegniamo nei confronti dei cittadini e degli ospiti si riferiscono ad alcune aree specifiche del servizio:

### **ACCOGLIENZA ED INSERIMENTO**

- Valutazione multidimensionale e redazione del piano assistenziale individuale scritto entro 30 giorni dall'ingresso.

### **SERVIZI DI ASSISTENZA ALLA PERSONA**

- Effettuazione della alzata, igiene e vestizione del mattino;
- Garanzia della privacy dell'ospite durante le attività assistenziali;
- Aiuto nell'assunzione dei pasti giornalieri (per gli ospiti che ne manifestino la necessità).

### **SERVIZI SANITARI**

#### **ASSISTENZA MEDICA**

- Visita medica programmata almeno una volta ogni 10/15, oltre a quelle necessarie in caso di patologie acute;

#### **ASSISTENZA INFERMIERISTICA**

- Controllo carrello delle urgenze ogni 15 giorni;
- Controllo scadenze medicinali e presidi sanitari ogni 30 giorni;

#### **ASSISTENZA RIABILITATIVA**

- Effettuazione interventi riabilitativi programmati, con compilazione dell'apposita documentazione;
- Attivazione dell'intervento riabilitativo, richiesto dal medico, entro 1 giorno dalla prescrizione.

### **SERVIZI PER LA CURA ED IL BENESSERE DELLA PERSONA**

- Prestazione di pedicure (con particolare attenzione ai soggetti diabetici) barbiere e podologo.
- Servizio di parrucchiera effettuazione della prestazione entro 7 giorni dalla richiesta.

### **SERVIZI DI RISTORAZIONE**

- Preparazione di diete personalizzate, se prescritte, in caso di problemi di masticazione e/o deglutizione.
- La catena alimentare all'interno della Residenza è controllata dal punto di vista igienico-sanitario qualitativo, attraverso l'implementazione di Autocontrollo aziendale mediante metodologia HACCP.

### **SERVIZI SOCIALI E DI ANIMAZIONE**

- Attività collaterali di vita sociale, relazionale e culturale
- Festeggiamento dei compleanni degli ospiti;
- Festeggiamenti e celebrazioni in occasioni delle festività (Natale, Pasqua, etc.).

### **RESPONSABILITÀ DELLA STRUTTURA**

- 1 La responsabilità della conduzione della casa di riposo è del titolare dell'autorizzazione Amministrativa.
- 2 Ai medici compete la responsabilità terapeutica.

- 3 La casa di riposo non può adottare misure coercitive e limitanti della libertà personale dell'ospite, pertanto l'allontanamento spontaneo, cadute accidentali, lesioni volontarie ed involontarie, improprio uso di attrezzature ed impianti, ecc. non comportano alcuna responsabilità della struttura.
- 4 Gli ospiti sono invitati a non trattenere presso di sé oggetti di valore o denaro eccedenti le normali necessità. La Direzione non si assume la responsabilità alcuna per i valori conservati direttamente dagli ospiti nelle proprie stanze: svolge funzioni di depositario a titolo gratuito ai sensi degli articoli 1766 e seguenti del Codice Civile dietro autorizzazione scritta dell'ospite o dei suoi familiari.
- 5 Tutti gli ospiti, i visitatori ed il personale sono coperti assicurativamente dalla polizza R.C. del gestore.
- 6 La Casa di Riposo declina ogni responsabilità per comportamenti lesivi dell'ospite nei confronti di altri ospiti, del personale o visitatori occasionali, danneggiamento alle attrezzature ed impianti della struttura stessa, ecc.

## **RECLAMI E SUGGERIMENTI**

- 1 L'ospite e/o i suoi familiari che intendano segnalare inadempienze, mancato rispetto del presente regolamento o di gestione e, comunque dei diritti inalienabili di ogni persona, sono pregati di rivolgersi direttamente alla Direzione della Casa di Riposo che provvederà in merito.
- 2 La Direzione accoglierà con interesse ogni suggerimento, stimolo o proposta volti a migliorare la qualità del servizio reso.

Le presenti condizioni o norme di convivenza possono essere integrate da eventuali disposizioni o avvisi emanati dalla Direzione nell'intento di migliorare la convivenza degli ospiti.

GRUPPO VOTTO ALESSI



RESIDENZA  
SAN GOTTARDO