

Carta dei Servizi

Residenza Lanuovacolonìa RSA Roncaglia di Civo

Sommario

Sommario	2
1. DEFINIZIONE	4
2. FINALITÀ E OBIETTIVI	4
3. UTENTI	4
4. STATUS GIURIDICO	4
5. REQUISITI ORGANIZZATIVI	5
6. SERVIZI FORNITI	5
a. Prestazioni sanitarie e socio sanitarie	5
b. Attività socio assistenziali	6
c. Attività ricreative, educative e di animazione	6
d. Interventi di servizio sociale	6
e. Servizio di pulizia e igiene ambientale	6
f. Servizio religioso	6
g. Volontariato	7
h. Svago e comfort	7
i. Servizi accessori:	7
Servizio di Lavanderia	7
Servizio di parrucchiere/pedicure	7
Servizio di trasporto	7
7. GIORNATA TIPO	7
8. RISTORAZIONE	8
9. TARIFFE	9
a. Prestazioni comprese nella retta	9
c. Prestazioni escluse dalla retta	9
10. VISITE E USCITE	10
11. MODALITÀ DI AMMISSIONE E DIMISSIONE	11
Modalità di ammissione	11
Presa in carico	11
Assenze temporanee	12
Ricovero ospedaliero	12
Dimissioni	12
12. SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE	12

13. CODICE ETICO	13
14. TRATTAMENTO DATI PERSONALI E ACCESSO AGLI ATTI AMMINISTRATIVI	13
15. ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI	13
Standard strutturali	13
Descrizione della struttura	13
16. ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE	14
17. PROFESSIONISTI	14
18. CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA	14
RESIDENZA SANITARIO ASSISTENZIALE Civo	16
ALLEGATI	16

1. DEFINIZIONE

La RSA è un'unità d'offerta residenziale rivolta a soggetti anziani non autosufficienti, non assistibili a domicilio e richiedenti trattamenti continui.

La RSA fornisce prestazioni sanitarie assistenziali e di recupero funzionale e sociale.

La RSA non è solo luogo di cura e assistenza, ma un luogo di vita che offre ospitalità in una struttura confortevole, accogliente e tecnicamente adatta a soddisfare le varie esigenze.

2. FINALITÀ E OBIETTIVI

La finalità è "il prendersi cura" della persona e perseguire il miglior livello possibile di qualità della vita. Il rispetto della persona, la socializzazione, il mantenimento e il recupero delle capacità psicofisiche sono quindi assicurati in un ambiente con elevate garanzie di sicurezza e tutela mediante la assistenza infermieristica 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno e assistenza medica diurna e reperibilità notturna e festiva, oltre alla presenza continuativa di personale di supporto.

In coerenza col livello di fragilità della persona anziana vengono garantiti:

- interventi volti ad assicurare la cura e l'assistenza;
- interventi finalizzati al recupero e/o mantenimento delle capacità possedute;
- interventi volti a creare un ambiente personalizzato;
- interventi volti ad assicurare un'integrazione della persona ospitata in ambito sociale;
- interventi finalizzati a sostenere le relazioni familiari.

La RSA assicura il rispetto della dignità e della individualità di ogni persona ospitata e, in particolare:

- il diritto all'informazione;
- il diritto alla dignità e al rispetto;
- il diritto all'autodeterminazione;
- il diritto alla parità di trattamento (equi fruizione);
- il diritto alla sicurezza personale e alla riservatezza;
- il diritto a prestazioni appropriate;
- il diritto alla libera espressione di sé;
- il diritto ad esercitare la propria religione.

3. UTENTI

La RSA accoglie soggetti di ambo i sessi, di norma di età maggiore o uguale a 65 anni, non autosufficienti, con compromissioni a livello cognitivo e/o delle autonomie funzionali, con bisogni complessi di tipo sanitario, psicologico e sociale, tali da non essere assistibili a domicilio. Si tratta di persone con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste, a rischio di riacutizzazioni o di scompensi, che hanno bisogno di assistenza medica/infermieristica continuativa e di interventi riabilitativi, accompagnate da un alto livello di prestazioni socioassistenziali, modulate in base a un modello organizzativo fondato sulla centralità della persona anziana. La RSA è accreditata per 80 posti letto in regime di solvenza.

4. STATUS GIURIDICO

La titolarità della gestione della RSA è in capo a Lanuovacoloniasp S.p.a. Società Benefit (P.IVA/C.F./R.I. Sondrio 00914620141 CCIAA Sondrio R.E.A. 68995), corr. te in Civo (23010-SO), fraz. Roncaglia di Sotto. La RSA è stata accreditata per n. 40 posti letto con delibera del direttore generale dell'ATS Montagna n° 345 del 28/06/2017 e per ulteriori n. 40 posti letto con delibera del direttore generale dell'ATS Montagna n° 475 del 21/08/2018.

5. REQUISITI ORGANIZZATIVI

La RSA assicura l'erogazione delle prestazioni ai propri ospiti sulla base di Piani di Assistenza Individualizzati (PAI), prevedendo anche il coinvolgimento dell'ospite, se in grado, o dei suoi rappresentanti legali o familiari.

In coerenza con la classe di fragilità vengono garantite:

- attività sanitarie riabilitative;
- attività socioassistenziali;
- attività sociali e di animazione;

Le attività sopra elencate sono erogate sulla base del Progetto Individuale per ogni ospite e la pianificazione degli interventi, e registrate nel Fascicolo Personale.

Entro la prima settimana dall'ingresso dell'ospite viene elaborato un primo Progetto Individuale, da ritenersi provvisorio, cui seguirà entro il primo mese dall'ingresso il Progetto Individuale, semestralmente verificato e continuamente aggiornato a cura dell'équipe pluriprofessionale sulla scorta delle modificazioni di autonomia/dipendenza e dello stato di salute dell'ospite.

6. SERVIZI FORNITI

Sono ricompresi nella retta, i servizi specificati nei successivi punti da a) a h) ivi compreso il servizio di ristorazione; sono invece considerati accessori e dunque non ricompresi nella retta tutti i servizi di cui al punto i) che segue - e di ogni altro servizio non espressamente specificato tra i servizi inclusi. Il pagamento dei Servizi accessori secondo il tariffario seguente, che la RSA si riserva in ogni momento di modificare ed aggiornare, può essere anticipato, a propria discrezione, dall'Ente gestore per conto del Contraente ed addebitato unitamente alla Retta periodica; diversamente il pagamento sarà effettuato direttamente dall'Ospite.

a. Prestazioni sanitarie e sociosanitarie

- controlli sistematici e periodici dello stato di salute; in particolare valutazione dello stato nutrizionale, del rischio di ulcere da decubito, del rischio di cadute, e interventi di prevenzione e compensazione;
- valutazioni funzionali (postura, stazione eretta, deambulazione, deglutizione, respirazione);
- interventi riabilitativi di mantenimento e/o riattivanti;
- prevenzione di danni secondari;
- richiesta di esecuzione di esami di laboratorio e strumentali, tramite Servizio Sanitario Nazionale;
- richiesta di visite specialistiche, tramite Servizio Sanitario Nazionale;
- diagnosi e cura delle patologie intercorrenti;
- gestione e somministrazione di farmaci;
- gestione degli ausili per incontinenza (pannoloni, urocontrol, cateteri vescicali);
- gestione dei presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee da decubito (materassi e cuscini antidecubito);
- gestione di ausili per la deambulazione e gli spostamenti (bastoni, deambulatori, carrozzine);
- prevenzione del contagio da COVID-19, secondo la normativa specifica.

Tutte le prestazioni sopracitate vengono definite e condivise con il Medico di Medicina Generale. L'assistenza sanitaria viene effettuata in raccordo col Medico di Medicina Generale,

al quale restano in carico le prescrizioni per visite specialistiche, esami di laboratorio e strumentali ecc., nonché le prescrizioni dei farmaci e dei presidi per l'incontinenza.

La prescrizione di ausili personalizzati, in presenza di condizione di invalidità, è a carico del S.S.N. ed è attuata dal medico prescrittore. Il Fisioterapista avvia la pratica per la richiesta all'ATS competente. L'ausilio prescritto è di proprietà ATS e concesso in comodato all'assistito; se l'assistito partecipa alla spesa di acquisto, ne diventa proprietario.

b. Attività socioassistenziali

Assistenza compensativa e/o sostitutiva nelle attività della vita quotidiana (mobilitazione, deambulazione, cura dell'igiene personale e dell'aspetto, alimentazione, abbigliamento, ecc.), in ambiente attrezzato per prevenire infortuni e per facilitare l'autonomia delle persone ospitate.

Assistenza tutelare diurna e notturna finalizzate a:

- sicurezza personale;
- mantenimento delle competenze e delle autonomie;
- recupero di capacità residue;
- prevenzione del deterioramento e/o della involuzione.

Per le modalità di assistenza si fa riferimento a linee guida, protocolli e procedure consolidate.

c. Attività ricreative, educative e di animazione

- attività e proposte ricreative relazionali;
- attività e proposte espressive - culturali;
- possibilità di partecipazione a spettacoli;
- possibilità di uscite sul territorio e gite.

I sopracitati interventi sono orientati a dare senso al tempo vissuto nella RSA, a rendere gradevole la giornata, favorendo la socializzazione e stimolando gli interessi personali.

Le attività sopracitate possono essere rimodulate a discrezione della RSA al fine di rispettare le norme legate al contenimento di patologie contagiose (ad es. Covid-19).

d. Interventi di servizio sociale

- colloquio con l'ospite e con i suoi familiari all'ingresso per la raccolta di elementi conoscitivi in ordine alla storia personale dell'anziano, al fine di agevolare l'inserimento e personalizzare gli interventi;
- consulenze e informazioni rispetto a problematiche e procedure di tipo previdenziale, amministrativo e giuridico;
- informazioni e collegamento con la rete territoriale dei servizi alla persona, con Enti e Istituzioni;
- colloqui di supporto a ospiti e familiari.

e. Servizio di pulizia e igiene ambientale

Il servizio di pulizia degli spazi comuni è assicurato da personale dipendente, con utilizzo di prodotti ed attrezzature certificate.

Il personale di assistenza si occupa direttamente del riordino dei letti, degli armadi e dei comodini e delle camere degli ospiti.

Sono state introdotte procedure di sanificazione ambientale specifiche relative al covid-19, sia nel quotidiano che al bisogno.

f. Servizio religioso

- assistenza spirituale;
- S. Messa di rito Cattolico romano.

Nel rispetto delle diverse convinzioni religiose è assicurato l'accesso alla RSA dei Ministri di culto richiesti dall'ospite e dai suoi familiari.

g. Volontariato

La RSA auspica, promuove e valorizza le attività del volontariato in ambito sociale, ricreativo, culturale a supporto dei programmi di animazione organizzati dalla RSA, previo accordo con singoli volontari o con gruppi. La RSA intrattiene con i volontari rapporti di collaborazione e di integrazione al fine di rendere i servizi sempre più aderenti alle esigenze degli ospiti.

h. Svago e comfort

Sono a disposizione degli ospiti libri e riviste, oltre a un quotidiano locale e un settimanale. Sono, inoltre, presenti numerosi spazi di soggiorno destinati all'incontro dell'ospite con i familiari e visitatori.

È possibile ricevere, tramite abbonamento personale a carico dell'ospite, quotidiani e riviste varie.

i. Servizi accessori:

Servizio di Lavanderia

Il servizio lavanderia è esternalizzato sia che per la biancheria del Nucleo che per la biancheria personale degli ospiti.

L'acquisto degli indumenti personali degli ospiti e la relativa identificazione sono a carico dei familiari, che periodicamente sono invitati ad integrare i capi usurati.

Il lavaggio dei capi personali è un servizio accessorio da richiedere espressamente ed il relativo contributo è pari ad € 2,00 giornaliero (iva compresa); al fine di attivare questo servizio è necessario etichettare ogni capo con la dicitura "*rsacivo.cognome.nome*" dell'ospite.

Servizio di parrucchiere/pedicure

Agli ospiti è assicurato il taglio della barba da parte degli operatori impegnati nell'assistenza diretta; su richiesta e con partecipazione di spesa vengono forniti i servizi di seguito specificati:

- | | |
|---|---------|
| • Taglio uomo/donna | € 13,00 |
| • Piegia | € 13,00 |
| • Colore | € 23,00 |
| • Permanente | € 26,00 |
| • Taglio + piega | € 26,00 |
| • Taglio + piega + colore | € 48,00 |
| • Taglio + piega + permanente | € 52,00 |
| • Frizione (schiuma fissante, trattamento curativo) | € 2,00 |

La RSA assicura il servizio estetico con personale qualificato.

Il servizio viene offerto a tutti gli ospiti, su richiesta e con partecipazione di spesa.

Il listino prezzi è il seguente:

- Pedicure estetico € 30,00
- Manicure € 20,00
- Pulizia del viso € 40,00

Servizio di trasporto

In caso di visite mediche specialistiche e/o indagini di diagnostica presso altre strutture viene attivato il trasporto tramite servizio esterno, con costo a carico dell'ospite. I trasporti con ambulanza decisi autonomamente dall'ospite e/o dal rappresentante legale o familiare ovvero per espletare procedure amministrative e/o previdenziali sono escluse dalla Retta ed a carico dell'ospite.

7. GIORNATA TIPO

In linea generale, la giornata tipo dell'ospite è programmata secondo lo schema seguente:

7.00 - 11.45	Sveglia, nel rispetto dei ritmi individuali compatibilmente con le esigenze organizzative e operative Prestazioni sanitarie a digiuno previste e/o necessarie Igiene della persona Terapie e medicazioni Distribuzione della colazione dalle ore 8,00 alle 09,30 Mobilizzazioni in poltrona, carrozzina Visite mediche programmate o di necessità per esigenze particolari Attività riabilitative/animative/occupazionali, uscite Preparazione per il pranzo
12.00 - 13.00	Pranzo e somministrazione terapie
13.00 - 17.30	Igiene dopo il pranzo (mani, viso, bocca, cambio pannoloni) Riposo pomeridiano per chi lo desidera o per chi ne trae vantaggio Attività riabilitative/animazione/occupazionali, uscite, pausa pomeridiana
18.30 - 19.30	Preparazione per la cena Somministrazione di terapie serali Cena
19.00 - 22.00	Igiene Preparazione per il riposo notturno
21.00 - 7.00	Riposo notturno Durante la notte sono assicurati il controllo attivo da parte del personale e tutti gli interventi in base alle necessità di ogni singola persona.

L'assistenza sanitaria e infermieristica è garantita 24 ore al giorno.

8. RISTORAZIONE

Il menù dei pasti alterna una stagione invernale ed una estiva ed è formulato con programmazione giornaliera; ogni quattro settimane il menù stagionale si ripete; ogni domenica il pranzo termina con un dolce al cucchiaio o con una fetta di torta.

La definizione delle diete e la preparazione degli alimenti avvengono sotto la supervisione del servizio medico. I pasti sono forniti dalla cucina centrale e vengono offerte alternative fisse

per meglio soddisfare preferenze alimentari o particolari problemi di masticazione, deglutizione e/o dietetici.

L'assistenza al pasto da parte dei familiari è ammessa solo in particolari situazioni cliniche dell'ospite e con autorizzazione da parte della Direzione Medica.

Gli orari dei pasti sono i seguenti:

- prima colazione dalle ore 8.00 alle ore 9.30;
- pranzo dalle ore 12.00 alle 13.00;
- merenda pomeridiana dalle ore 16.00 alle 16.30;
- cena dalle ore 18.30 alle ore 19.30.

Salvo restrizioni dettate dalla normativa legata al Covid-19, è prevista la possibilità per i familiari e/o visitatori di pranzare in compagnia degli ospiti nelle apposite sale comuni con il medesimo orario sopracitato. In tal caso, il pranzo deve essere prenotato presso il personale amministrativo entro la giornata precedente -se cade in giorno feriale- ovvero entro le ore 15.00 del precedente giovedì -se cade la domenica-. Il costo del pranzo per ogni familiare e/o visitatore è pari ad € 16,00 (iva inclusa) -se cade in giorno feriale- e ad € 23,00 (iva inclusa) -se cade la domenica, con menù a base di piatti tipici valtellinesi-.

9. TARIFFE

La Retta varia in relazione al regime di permanenza prescelto ed alla qualità dell'ospite socio / non socio de "Lanuovacolonias.p.a.":

- regime di Residenza post-ricovero ospedaliero, con durata di 30 giorni:
€ 150,00 / giorno; € 140,00 / giorno socio;
- regime di Residenza Sollievo con durata minima di 30 giorni, massima di 90 giorni:
socio € 110,00 / giorno – non socio € 140,00 / giorno;
- regime di Residenza Sanitaria Assistenziale a tempo indeterminato:
 - socio in camera singola € 2.700,00 / mese in camera doppia € 2.600,00 / mese
 - non socio in camera singola € 3.200,00 / mese, in camera doppia € 3.100,00 / mesela permanenza in regime di RSA è di minimo un mese. In caso di ingresso inframensile dell'ospite la Retta sarà proporzionalmente diminuita.

L'ospite è tenuto, altresì, al versamento, a titolo di deposito cauzionale infruttifero, di un importo pari ad una mensilità della Retta.

a. Prestazioni comprese nella retta

La Retta comprende:

- tutte le attività specificate all'art. 6: prestazioni sociosanitarie (punto a.), attività socioassistenziali (punto b.), attività sociali e animative (punto c.), interventi di servizio sociale (punto d.), servizio di igiene ambientale (punto e.); servizio religioso (punto f.); volontariato (punto g.); servizi di svago e comfort (punto h.);
- il servizio alberghiero (ristorazione, effetti lettereschi, biancheria da tavola, riscaldamento/condizionamento);
- l'assicurazione Responsabilità Civile;
- ogni altro servizio specificamente indicato nella Carta dei servizi e/o nel Contratto di ingresso come compreso nella Retta.

c. Prestazioni escluse dalla retta

La Retta non comprende:

- i Servizi accessori specificati all'art. 6 (punto i.);
- le spese derivanti da altre attività complementari programmate (gite, uscite, ecc.);
- le spese per il lavaggio dei capi personali e l'etichettatura dei capi (cognome, nome, nome struttura);
- le spese derivanti dalla fruizione del servizio di parrucchiere;
- le prestazioni dell'estetista;
- le spese derivanti da necessità specifiche e personali dei singoli ospiti (a titolo esemplificativo e non esaustivo, generi voluttuari, abbigliamento, parrucchiere, barbiere, podologo);
- i costi derivanti dall'assistenza durante i ricoveri ospedalieri;
- le spese di trasporto;
- onorari, compensi e qualsivoglia altro costo e/o spesa per prestazioni quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, materiale per medicazioni avanzate e sanitario non a carico SSN, visite mediche specialistiche prescritte dal medico curante dell'ospite e connesse incombenze amministrative, terapie di riabilitazione personalizzate, esami, tickets e farmaci non riconosciuti dal S.S.N., spese telefoniche, protesi, presidi ed ausili personalizzati, accompagnatore per visite mediche esterne;
- ogni altro servizio non specificamente indicato nella Carta dei servizi e/o nel Contratto di ingresso come compreso nella Retta.

10. VISITE E USCITE

L'accesso dei familiari e/o visitatori alla RSA è consentito dal lunedì alla domenica, dalle ore 10.00 alle ore 11.30 e dalle ore 14.30 alle ore 17.30, senza limiti di permanenza.

Per tutelare la salute degli ospiti ed evitare qualsiasi occasione di contagio dall'esterno è consentita la permanenza contemporanea di soli due familiari e/o visitatori per ciascun ospite.

All'accesso ogni familiare e/o visitatore è tenuto a compilare apposito foglio presenza presso la hall.

Ai fini di prevenire i contagi da Covid-19, per l'intera durata della permanenza i familiari e/o visitatori sono tenuti obbligatoriamente ad indossare mascherina FFP2 correttamente posizionata sul volto.

È consentita la permanenza nella RSA notturne dei familiari o legali rappresentanti durante le ore in caso di particolari condizioni cliniche dell'ospite, previo accordo con il Medico Responsabile e la Coordinatrice Socio-Sanitaria.

È consentito ai familiari e/o visitatori di organizzare uscite temporanee dalla RSA con l'ospite, previa autorizzazione da chiedere alla Coordinatrice Socio-Sanitaria con almeno giorni 3 di anticipo, indicando giorno ed orario di uscita. Nel caso in cui si avvalgano di terze persone per uscite temporanee dalla RSA, i familiari o il legale rappresentante sono tenuti a farne comunicazione scritta alla Coordinatrice Socio-Sanitaria unitamente alla richiesta, rilasciando fotocopia di valido documento di identità della terza persona. La RSA, in ogni caso, si riserva di assumere ogni informazione su persone non conosciute con cui l'ospite intrattenga relazione. I familiari, il legale rappresentante e gli accompagnatori si assumono la responsabilità dell'ospite per tutto il periodo di permanenza all'esterno della RSA.

Il Medico Responsabile di Struttura è disponibile per colloqui con i familiari o legali rappresentanti dell'ospite, previo appuntamento.

La Coordinatrice Socio-Sanitaria è disponibile per colloqui con i familiari o legali rappresentanti dell'ospite previo appuntamento.

La Referente della Segreteria è disponibile al pubblico da lunedì a venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 16.00.

11. MODALITÀ DI AMMISSIONE E DIMISSIONE

Modalità di ammissione

Le domande di ammissione devono essere presentate alla Struttura dal familiare o dal tutore ove previsto mediante compilazione dell'apposita modulistica.

La domanda compilata e sottoscritta dal richiedente e/o da suo legale rappresentante o familiare, integrata da altra documentazione ritenuta significativa, è accolta e valutata dalla Direzione della RSA, che si avvale della collaborazione dei componenti dell'Équipe Pluriprofessionale, la quale esprime parere di idoneità e definisce l'ipotetica assegnazione al Nucleo della RSA ritenuto più appropriato per necessità assistenziale e attitudini relazionali del richiedente. L'esito della domanda è comunicato all'utente, famiglia o al tutore entro una settimana.

Ottenuto il parere favorevole, la domanda viene posta in lista d'attesa. La lista è gestita dalla Direzione della Struttura che, a fronte di disponibilità di posto, procede secondo l'ordine cronologico di presentazione delle domande.

Un oggettivo stato di urgenza, valutato dall'équipe, o di incompatibilità ambientale del posto disponibile, può determinare una priorità sulle domande giacenti in lista.

Al momento della comunicazione per l'ingresso dell'anziano in RSA, un rifiuto da parte dell'interessato fa perdere la priorità; la rinuncia alla seconda chiamata dà seguito all'archiviazione della domanda. In seguito, la richiesta di ricovero dovrà essere nuovamente presentata.

In particolari casi di difficoltà organizzativa dell'ingresso, è possibile stipulare il contratto di "fermo camera". L'interessato si impegna economicamente ad occupare il posto letto nell'arco massimo di 14 giorni.

Qualora l'ingresso non si verifichi entro il quattordicesimo giorno di "fermo camera", il diritto all'occupazione del posto letto decade, la Direzione di Struttura riprenderà la gestione della lista d'attesa.

La facoltà di presentare documentazione di aggravamento della condizione clinico e/o assistenziale è prevista per tutti gli utenti che abbiano già consegnato la richiesta di ingresso.

Tempi di attesa previsti e tempi medi effettivi di attesa

L'obiettivo della struttura consiste nella piena occupazione dei posti disponibili; pertanto, i tempi di attesa, a seguito del raggiungimento della saturazione sono subordinati alle dimissioni, trasferimenti e decessi che si verificano.

Presa in carico

L'ingresso in RSA è preceduto dall'espletamento degli adempimenti amministrativi preliminari -tra cui la sottoscrizione del Contratto di ingresso, la consegna di copia di valido documento di identità, del tesserino sanitario e di eventuale certificato di invalidità- e da un colloquio con l'Équipe, nel quale sono raccolte informazioni relative a:

- dati anagrafici e socio-familiari dell'ospite e dei suoi familiari/legali rappresentanti;
- ambiente di provenienza: relazioni sociali, territorio, situazione abitativa, ecc.;

- storia personale (scolarità, lavoro, matrimonio, figli, parenti);
- anamnesi sanitaria: malattie e loro esordio, ospedalizzazione, diagnosi, terapia farmacologica, ecc.;
- competenze funzionali, abitudini alimentari, capacità di movimento;
- notizie sulla vita quotidiana e sulle abitudini ed interessi personali;
- aspettative, richieste, opinioni che l'ospite e/o i familiari/legale rappresentante ritengono di voler render note.

All'esito del colloquio viene definito il Nucleo di assegnazione dell'ospite. Il Nucleo di assegnazione, così come la camera e il posto letto, non sono da considerarsi definitivi, in quanto all'esito di valutazione dell'Équipe può essere stabilita una diversa assegnazione, suggerita sia dalle condizioni psico-fisiche dell'ospite che da esigenze di convivenza con gli altri soggetti presenti.

All'ingresso fa seguito un periodo di osservazione, valutazione e rilevazione di rispondenza del servizio alle necessità dell'ospite e dei familiari, che si conclude, di norma entro 30 giorni, con l'elaborazione del Progetto Assistenziale Individuale (PAI). Viceversa, qualora la RSA non fosse in grado di soddisfarne le esigenze o si riscontrassero gravi difficoltà di adattamento o di convivenza con gli altri ospiti, in accordo con i familiari, il legale rappresentante e/o i servizi sociali invianti, si potrà procedere alle dimissioni dell'ospite. Il PAI viene rivalutato a cadenza almeno semestrale o in occasione di significative variazioni delle condizioni dell'ospite, a seguito di confronto con l'ospite, i familiari o il legale rappresentante.

L'ospite, i familiari o il legale rappresentante verranno periodicamente informati del percorso assistenziale, diagnostico e terapeutico e per eventuali comunicazioni di ordine sanitario e per ritirare eventuale terapia sono pregati di rivolgersi sempre al personale infermieristico.

Assenze temporanee

Le assenze temporanee di una o più giornate dell'Ospite conseguenti a ricovero ospedaliero, rientro in famiglia, soggiorni climatici o terapeutici, vacanze o altro motivo devono essere concordate con la coordinatrice sociosanitaria.

La retta è da corrispondersi per intero fino al 7° giorno (compreso) di assenza. Dall'8° giorno viene riconosciuto un rimborso giornaliero pari alla quota specificata nella Tabella Rette allegata al contratto.

A decorrere dal 16° giorno di assenza temporanea la RSA si riserva la facoltà di valutare la dimissione dell'ospite, salvo diversi accordi intercorsi con i familiari o il legale rappresentante.

Ricovero ospedaliero

In caso di ricovero ospedaliero la retta è da corrispondersi per intero fino al 7° giorno (compreso) di assenza.

Dall'8° giorno viene riconosciuto un rimborso giornaliero pari alla quota specificata nella Tabella Rette allegata al contratto.

In caso di ricovero ospedaliero l'eventuale assistenza individuale al paziente presso la struttura esterna è a cura e spese dei familiari o del legale rappresentante, che potranno provvedervi sia direttamente che tramite terzi.

Dimissioni

Le dimissioni dell'ospite possono aver luogo per:

- libera scelta dell'ospite, dei familiari o del legale rappresentante;
- cessata rispondenza del ricovero in RSA alle necessità dell'ospite;
- recesso della RSA;
- risoluzione, per qualsivoglia motivo, del Contratto di ingresso.

Il contraente ha diritto di recedere dal contratto, dandone comunicazione scritta all'ente con 15 giorni di anticipo, la permanenza minima è pari ad un mese, pertanto, in caso di recesso anticipato il suddetto è tenuto al pagamento di un importo corrispondente alla misura del deposito cauzionale.

Alle dimissioni all'ospite, ai familiari o al legale rappresentante viene consegnata una relazione riportante le considerazioni diagnostiche, le competenze funzionali, le prestazioni erogate e i risultati conseguiti, le indicazioni e i suggerimenti per l'eventuale prosecuzione di interventi assistenziali e riabilitativi.

Eventuale richiesta di copia totale o parziale del FaSAS da parte dell'ospite, dei familiari, degli eredi, del legale rappresentante o di persona munita di delega scritta dai predetti dovrà pervenire alla Direzione della RSA mediante la modulistica appositamente predisposta e con almeno 30 lavorativi di anticipo rispetto alla data di consegna.

La copia verrà rilasciata previo versamento da parte del richiedente di un contributo spese

- in formato digitale all'indirizzo Pec contributo €35,00
- In formato cartaceo con ritiro presso la RSA da persona autorizzata contributo di €40,00
- In formato cartaceo e invio postale contributo €40,00 + spese di spedizione.

12. SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

Annualmente viene somministrato agli ospiti, ai familiari o al legale rappresentante un questionario per indagare sulle seguenti aree:

- qualità delle strutture;
- qualità delle informazioni/comunicazioni;
- qualità delle cure/prestazioni;
- qualità delle relazioni interpersonali;
- qualità complessiva dell'unità.

I risultati dell'indagine vengono restituiti e inviati in occasione dell'intervista annuale e sono disponibili e consultabili all'interno di ogni Unità di offerta, facendone richiesta al responsabile di struttura. Le aree di criticità saranno oggetto di programmazione di azioni di miglioramento.

13. CODICE ETICO

La società è dotata di un proprio Codice Etico – Comportamentale (CEC) che rappresenta il documento ufficiale contenente la dichiarazione dei valori, l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità dell'Ente nei confronti dei "portatori di interesse" (dipendenti, fornitori, utenti, ecc.).

14. TRATTAMENTO DATI PERSONALI E ACCESSO AGLI ATTI AMMINISTRATIVI

L'articolo 13 del Regolamento 679/2016/UE "*General Data Protection Regulation*" prevede la tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali e sensibili.

Nel rispetto della legge, il trattamento dei dati è improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti dell'utente.

Il trattamento dei dati personali è diretto esclusivamente all'espletamento da parte dell'ente delle proprie finalità istituzionali, essendo attinente all'esercizio delle attività di assistenza e cura delle persone ricoverate.

Al momento della presentazione della domanda di ammissione l'ospite, i familiari o il legale rappresentante devono sottoscrivere il modulo per il consenso al trattamento dei dati personali e sensibili che, per la Regione Lombardia, prevede l'adesione al progetto CRS-SISS.

In conformità a quanto stabilito dalla Lg 241/90 la documentazione amministrativa relativa alla posizione dell'ospite può essere richiesta dall'ospite stesso, dai familiari o dal legale rappresentante presso la Direzione della RSA. Gli uffici preposti, previa verifica della titolarità del richiedente, rilasciano detta certificazione a firma del Direttore Responsabile. Presso gli uffici preposti, previa verifica della titolarità del richiedente, sono disponibili le Certificazioni delle rette ai fini fiscali come da DGR 26316 del 21/03/1997.

15. ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI

Standard strutturali

La RSA garantisce il possesso dei requisiti previsti dalle norme vigenti in materia di urbanistica, edilizia, prevenzione incendi, igiene e sicurezza, nonché quelli relativi alle norme per l'eliminazione delle barriere architettoniche.

Descrizione della struttura

La RSA ha una dotazione di n° 40 posti letto suddivisi in due nuclei tra loro speculari, posti al piano terra ed al primo piano di un unico corpo di fabbrica, ognuno di n° 20 posti letto. Ogni piano dispone di due camere doppie e 16 camere singole, ognuna dotata di proprio bagno.

Gli altri n° 40 posti letto sono suddivisi in due nuclei tra loro speculari, posti al secondo e al terzo piano di un unico corpo di fabbrica, ognuno di n° 20 posti letto. Ogni piano dispone di quattro camere singole e otto camere doppie, ognuna dotata di proprio bagno.

La RSA dispone di ampi spazi comuni di socializzazione, all'interno ed all'esterno dei Nuclei, oltre che di una palestra attrezzata per la fisioterapia.

Vi sono inoltre locali adibiti ad uso specifico come la sala per parrucchiera, il locale di culto e vari spazi/ambulatori per utilizzi specifici.

L'organizzazione ed utilizzo degli spazi può essere rimodulata a discrezione della RSA al fine di rispettare le norme legate al contenimento di patologie contagiose (ad es. Covid-19).

16. ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE

All'interno della RSA opera una Équipe Multidisciplinare formata da figure professionali appartenenti all'area sanitaria, riabilitativa e socioassistenziale, identificabile dal cartellino di riconoscimento riportante la fotografia, il nome, cognome, qualifica e numero di matricola.

Ogni operatore concorre e collabora, secondo le proprie specifiche funzioni professionali, al raggiungimento degli obiettivi che l'Équipe stessa ha individuato nella stesura del Progetto Individuale.

Le risorse professionali presenti nella RSA consentono di offrire livelli di assistenza in ottemperanza agli standard previsti dalla Regione Lombardia.

Tutto il personale risponde al Direttore Generale.

Il personale assistenziale e sanitario risponde, per gli aspetti organizzativi e gestionali, alla Coordinatrice Socio-Sanitaria.

I medici, il personale infermieristico e riabilitativo fanno riferimento, per gli aspetti clinici e igienistici, alla Direzione Medica di RSA.

L'assistenza sanitaria e infermieristica è garantita 24 ore al giorno.

L'organizzazione del personale può essere rimodulata a discrezione della RSA al fine di rispettare le norme legate al contenimento di patologie contagiose (ad es. Covid-19).

17. PROFESSIONISTI

Nella RSA sono presenti i seguenti profili professionali:

- Direttore Generale;
- Direttore Sanitario;
- Coordinatrice Socio-Sanitaria;
- Responsabile Medico di RSA;
- Medici;
- Operatori Socio Sanitari;
- Infermieri Professionali;
- Fisioterapisti;
- Animatori/ Educatori;
- Volontari.

Il personale in servizio è riconoscibile grazie a tesserino di riconoscimento nominale.

18. CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

La Carta dei Diritti della Persona Anziana (Allegato D della DGR n. 7/7435 del 14/12/2001), fatta propria dalla RSA, costituisce parte integrante e sostanziale della Carta dei Servizi.

La persona ha il diritto	La società e le Istituzioni hanno il dovere
di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà	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

di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione
di 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	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
di conservare la libertà di scegliere dove vivere	di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato
di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa	di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione
di vivere con chi desidera	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione
di avere una vita di relazione	di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione
di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività	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 proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo

di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani
di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza	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

COME RAGGIUNGERCI

RESIDENZA SANITARIO ASSISTENZIALE Civo

Frazione Roncaglia di Sotto, 114

23010 Civo (SO)

tel. 0342.6580

Mail: rsa@lanuovacoloniaspa.com

- per segnalazioni dirette alla struttura;
- per segnalazioni amministrative

IN AUTOMOBILE:

A 10 min. da Morbegno, percorrendo la SP 10 in direzione Dazio/Civo. Superare la frazione Serone di Civo tenendosi sulla dx, dopo circa 1 Km in frazione Chempo svoltare a sx direzione Roncaglia/Poira. Arrivo in circa 1 Km.

Nota: La definizione e la pubblicazione delle carte dei servizi costituiscono requisito organizzativo obbligatorio ai fini dell'accreditamento. Prescritte, per le RSA, con DGR 7435 del 14 dicembre 2001, devono essere annualmente aggiornate e pubblicizzate

ALLEGATI

- Modulo per segnalazioni e suggerimenti alla direzione
- Questionario tipo per rilevazione soddisfazione (*da non compilare*)

ALLEGATI

MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI ALLA DIREZIONE

La RSA intende rendere la permanenza dell'ospite la più serena e confortevole possibile.

Il presente modulo è uno degli strumenti per raggiungere questo obiettivo, in quanto attraverso di esso l'ospite, i familiari o il legale rappresentante possono far conoscere alla RSA, anche in forma anonima, eventuali problemi riscontrati, proporre reclami, segnalare disservizi, fornire suggerimenti e proposte.

Il presente modulo va consegnato in portineria, in busta chiusa, e la RSA si impegna a convocare il firmatario per dare riscontro, di norma, entro giorni 30 dalla ricezione.

Modulo Segnalazioni e Suggerimenti alla Direzione

Il/la Sottoscritto/a

.....

(oppure) grado di parentela

.....

del/della Sig./Sig.ra

.....

degente presso l'RSA

.....

ritiene utile portare a Sua conoscenza quanto
segue:

.....

.....

.....

data

firma

Questionario Customer Satisfaction 2025

Buongiorno, allo scopo di sempre meglio comprendere i bisogni di ciascun Ospite e di valutare la nostra capacità di rispondere alle sue esigenze, Vi chiediamo la disponibilità di compilare il seguente questionario, preferibilmente condividendo le valutazioni con il Vostro parente o chiedendo direttamente a Lui di compilarlo. Sarà nostra cura raccogliere le risposte ricevute, analizzarle, individuare gli aspetti di miglioramento e condividerle con Voi.

Accoglienza e attenzione alla Persona e ai Familiari

		Non soddisfacente	Rispondente alle aspettative	Ottimo	Non valutabile
1	Come valuta la modalità con cui sono gestite le esigenze specifiche dell'Ospite				
2	Come valuta la relazione con il Personale operativo (Infermieri, Operatori Socio Sanitari, Specialisti) a riguardo di: attenzione alle esigenze, professionalità, capacità di ascolto e risoluzione dei problemi				
3	Come valuta la relazione con il Personale amministrativo (Segreteria, Amministrazione, Direzione) a riguardo di: disponibilità, chiarezza delle informazioni, capacità di ascolto e risoluzione dei problemi				

Qualità della struttura e dei servizi

		Non soddisfacente	Rispondente alle aspettative	Ottimo	Non valutabile
4	Come valuta la rispondenza dello spazio riservato all'Ospite (camera, bagno) rispetto alle sue esigenze				
5	Come valuta l'adeguatezza degli spazi comuni (soggiorno, aree esterne) per una adeguata convivialità sia per l'Ospite che durante le visite				
6	Come valuta la qualità del servizio di cucina				
7	Come valuta la qualità del servizio di pulizie				

8	Come valuta la qualità del servizio di lavanderia				
9	Come valuta le attività educative e di animazione che sono proposte				
10	Come valuta la qualità dei servizi alla persona (parrucchiere, pedicure, etc.)				

Qualità delle cure		Non soddisfacente	Rispondente alle aspettative	Ottimo	Non valutabile
11	Come valuta la qualità delle cure mediche ed infermieristiche fornite				
12	Come valuta le competenze professionali dell'equipe sanitaria nel rispondere alle esigenze di cura				

Vuole indicare un **aspetto positivo** della permanenza presso "La Nuova Colonia"

Vuole indicare un **aspetto migliorabile** della permanenza presso "La Nuova Colonia" e darci un **suggerimento**

Positiva

Non soddisfacente

In sintesi, come valuta l'esperienza presso "La Nuova Colonia"

--	--

Questionario compilato da:

☐	Ospite
☐	Familiare/Tutore insieme all'Ospite
☐	Familiare/Tutore

Tipologia di ricovero

Definitivo da più di un
anno

☐

Definitivo da meno di
un anno

☐

Temporaneo/di
Sollievo

☐

Nome e Cognome Ospite (compilare solo se lo si
desidera)

Data di compilazione