

Carta dei Servizi 2023

Casa di Riposo
Regina Mundi

Anteo Impresa Cooperativa Sociale



www.anteocoop.it
anteo@gruppoanteo.it
Facebook Anteo Cooperativa Sociale Onlus

Data di emissione marzo 2023
Revisione n° 04

Anteo, costituita a Biella nel 1993, è una **cooperativa sociale** di tipo A di servizi alla persona; è attiva a livello nazionale nella progettazione e nella gestione di servizi complessi nei settori dell'assistenza sanitaria (**Health Care**) e dall'assistenza a lungo termine (**Long Term Care**);

Anteo, attraverso una forza lavoro di circa 1.500 **dipendenti**, opera in campo socio-sanitario, sociale ed educativo e in particolare nel settore delle strutture residenziali per **anziani**, dei servizi sociali rivolti a **disabili**, minori, **giovani in difficoltà** e dei servizi psichiatrici;

Presentazione e mission	8
Presentazione della struttura, natura giuridica e destinatari	8
Mission	8
Come raggiungere la struttura	10
Per chi viene da Siena.....	10
Per chi viene da Arezzo.....	10
Organizzazione degli spazi	10
Domanda di accesso e accoglienza.....	11
Primo contatto	11
Gestione della lista d’attesa.....	11
Primo incontro	11
Ingresso	13
Piani assistenziali individualizzati (PAI)	13
Deposito cauzionale.....	14
Assegnazione della camera.....	14
Tipologia delle camere residenziali.....	14
Orari di visita.....	15
Rientri a casa e uscite	15
Ricoveri ospedalieri.....	16
Dimissioni.....	17
Staff operativo	17
Staff dirigenziali ed operativi	17
Staff operativo della Casa di Riposo.....	17
Numero di operatori mediamente presenti nell’arco della giornata, per ciascun turno di lavoro ed il relativo titolo professionale	21
Modalità di coinvolgimento dei volontari.....	22
Informazioni generali e specifiche sui servizi	22
Servizi Offerti.....	23

Servizi generali	25
Servizio di lavanderia	25
Servizio di manutenzione	25
Servizio di parrucchiera e pedicure.....	25
Assistenza Religiosa	26
Custodia piccole somme	26
Giornata tipo dell'ospite nella Residenza	26
Informazioni relative alla retta	27
Servizi inclusi/esclusi nella retta	28
Mancato pagamento della retta.....	30
Sistema di qualità	30
Standard di qualità dei servizi erogati: indicatori di qualità e modalità di verifica	30
Formazione.....	31
Strumenti di verifica e di informazione	31
Diritti e doveri degli ospiti, criteri di tutela	32
Diritti degli ospiti	32
Doveri degli ospiti.....	33
I comportamenti dell'ospite	33
Estratto di Regolamento della Casa di Riposo.....	34
La gestione dei dati e tutela della Privacy	35
Finalità del trattamento dei dati	36
Assistenza familiare.....	36
Segnalazioni e Reclami.....	37

Gentile Signora, Egregio Signore
La salutiamo cordialmente e nel porgerle il benvenuto ci
auguriamo che il soggiorno presso il
Presidio socio-assistenziale
Regina Mundi di Chianciano Terme (Si)
avvenga nel migliore dei modi.

Affidandoci a una tradizione di professionalità ed ospitalità che
dura ormai da più di 20 anni, ci impegniamo a rendere il Suo
soggiorno il più piacevole possibile.

Il fascicolo che Le presentiamo rappresenta
la “Carta dei Servizi” della Casa di Riposo

La Carta dei Servizi è uno strumento per conoscere con chiarezza i servizi socio-sanitari offerti dalla Casa di Riposo e per essere informati sull'organizzazione generale della struttura. Illustra nel dettaglio la natura delle prestazioni che si è in grado di erogare e gli obiettivi che si intendono raggiungere.

Più in particolare la Carta dei Servizi:

- informa sui servizi offerti e sulle modalità per accedervi;
- impegna la Cooperativa a garantire l'erogazione delle prestazioni a determinati livelli di qualità;
- indica i diritti e i doveri dell'ospite.

È una dichiarazione d'impegno che il gestore fa nei confronti degli ospiti inseriti presso la sua struttura.

I destinatari della Carta sono gli ospiti, i famigliari, gli Enti e tutti coloro che desiderano conoscere la Casa di Riposo.

È un documento nel quale si trovano:

- i fini e i principi ai quali ci si intende uniformare nell'erogazione dei servizi;
- le informazioni utili per fruire in maniera agevole delle prestazioni;
- la presentazione degli standard di qualità, gli impegni programmatici, gli obiettivi di gestione;
- le modalità di verifica degli impegni assunti;
- le modalità di tutela rispetto ad eventuali disservizi.

Presentazione e mission

Presentazione della struttura, natura giuridica e destinatari

La Residenza Regina Mundi ha sede in via Giuseppe Di Vittorio 109 a Chianciano Terme (SI).

Il comune di Chianciano, oltre ad essere una delle località termali più famose d'Italia, si trova a cavallo tra splendida Val D'Orcia e la fertile Valdichiana, tra le colline dei vini di Montepulciano e le bellezze rinascimentali di Pienza.

La struttura è autorizzata per 15 posti letto RSA (Residenza Sanitaria Assistenziale) e 20 posti letto RA (Residenza Assistenziale) e offre ospitalità di tipo residenziale per anziani autosufficienti e non autosufficienti che necessitano di un livello di media e bassa intensità assistenziale, non più possibile a domicilio, e per ricoveri temporanei di sollievo.

La titolarità dei titoli di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento istituzionale è stata volturata a favore di Anteo Cooperativa Sociale Onlus.

Mission

La Mission della RA/RSA Regina Mundi è quella di erogare servizi assistenziali e sanitari a favore della popolazione anziana a rischio di perdita di autonomia, secondo le modalità previste dai piani assistenziali nazionali e regionali e nel rispetto dei seguenti principi:

- **Eguaglianza:** rispetto di regole uguali per tutti senza distinzione di sesso, nazionalità, religione, condizioni

economiche e sociali (grado di istruzione, opinione politica);

- **Imparzialità:** tutti gli operatori sono impegnati a svolgere le loro mansioni in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti degli ospiti;
- **Continuità:** tutte le prestazioni sono erogate con continuità, regolarità e senza interruzione;
- **Umanità:** gli operatori si rivolgono agli ospiti con cortesia, educazione, rispetto e massima disponibilità;
- **Partecipazione:** la partecipazione è garantita all'ospite e ai suoi familiari grazie alla possibilità di formulare proposte o suggerimenti per migliorare il servizio. La Direzione s'impegna a dare immediato riscontro alle segnalazioni ricevute e anno per anno prende in esame le valutazioni dell'ospite e dei suoi familiari circa la qualità del servizio reso;
- **Efficacia ed efficienza:** la Direzione s'impegna a raggiungere obiettivi di efficacia e di efficienza garantendo agli ospiti le seguenti funzioni: Informazione, Tutela, Partecipazione.
- **Informazione:** assicura all'ospite o ai suoi familiari la piena conoscenza delle prestazioni, delle attività e dei servizi offerti;
- **Tutela:** viene realizzata sia attraverso le iniziative dirette del Direttore, che riceve i reclami e ne garantisce la trasmissione alla Direzione, sia attraverso il Regolamento, che definisce le procedure di accoglienza e le procedure da seguire per le segnalazioni e i reclami;
- Partecipazione viene realizzata attraverso rilevazioni periodiche della qualità percepita, report annuali di

valutazione dei risultati raggiunti nei confronti di ogni singolo ospite, della famiglia e dei committenti.

L'obiettivo fondamentale è provvedere ad un'assistenza di qualità, nel rispetto della dignità della persona.

Come raggiungere la struttura

La RSA/RA Regina Mundi è situata nella rinomata Chianciano Terme, comune in provincia di Siena a circa 70 km da Arezzo e 88 km da Siena. Può essere raggiunta:

In automobile

Per chi viene da Siena: tramite raccordo Siena-Bettolle e l'autostrada A1/E35; oppure tramite SS773 e raccordo Siena-Bettolle

Per chi viene da Arezzo: tramite Autostrada A1/E35 e SP135; oppure tramite autostrada A1/E35 e Strada Provinciale delle Chianacce.

Organizzazione degli spazi

Gli spazi e i servizi della struttura sono così distribuiti: il ***piano seminterrato*** è composto dai locali di servizio, dagli spogliatoi per gli operatori, dalla lavanderia/stireria, dai magazzini, dal locale autoclave, dalla centrale idrica e dalla camera mortuaria; al ***piano terra*** si trovano i soggiorni comuni, il refettorio, la cucina, la cappella, l'ufficio della direzione e la stanza degli abbracci; al ***piano primo*** sono collocate 14 camere da letto (9 singole e 4 doppie), un bagno assistito, l'ufficio del personale e la palestra; al ***piano secondo*** 14 camere da letto (10 singole e 4 doppie), l'infermeria e i bagni assistiti.

Domanda di accesso e accoglienza

Primo contatto

Può avvenire su iniziativa dell'ospite o di un suo familiare, mediante telefonata, oppure attraverso il Servizio sociale, l'USL o altri Enti. Il familiare può fare domanda rivolgendosi direttamente in struttura oppure all'Assistente sociale del territorio di appartenenza.

Gestione della lista d'attesa

La domanda d'ingresso viene inserita in una lista d'attesa. L'inserimento avviene dopo apposita valutazione effettuata dall'équipe multidisciplinare che opera in struttura, di norma secondo l'ordine temporale di presentazione della domanda, privilegiando le persone residenti nel Comune di Chianciano. L'ammissione può essere temporanea o definitiva, distinguendo i livelli assistenziali.

Primo incontro

In questa occasione si raccolgono tutte le informazioni relative alle condizioni sanitarie, psicologiche e sociali dell'anziano e vengono inoltre fornite le opportune spiegazioni sul funzionamento della struttura e sui servizi offerti.

Viene poi consegnata una lista di documenti necessari per l'ammissione in struttura:

- fotocopia della carta di identità;
- fotocopia del codice fiscale;
- tessera sanitaria ed eventuale esenzione dal ticket;

- certificazione medica rilasciata dal medico curante attestante: le condizioni di autosufficienza/non autosufficienza, l'assenza di malattie infettive, l'indicazione di eventuali malattie in atto e della relativa terapia, l'indicazione di allergie a farmaci, cibi o altro, l'idoneità a vivere in comunità;
- Certificato delle vaccinazioni effettuate;
- Fino a quando la normativa lo prevederà: esito negativo del tampone antigenico certificato da effettuare entro e non oltre le 48 ore prima dell'inserimento;
- fotocopia del verbale di invalidità (se in possesso) o, se la richiesta è in corso, la fotocopia della domanda;
- cartella clinica più recente e/o relazione del parente sulle condizioni generali dell'ospite;
- fotocopia dei documenti USL per il rilascio di eventuali ausili;
- prescrizione dei farmaci in uso con dotazione minima dei medesimi per almeno 15 giorni;
- coordinate bancarie: codice IBAN o postale per eventuali rimborsi (es. deposito cauzionale);
- documento per l'assistenza sanitaria (scelta del medico curante);
- generalità e recapito dei parenti di riferimento, in particolar modo del familiare che si prende carico della firma del contratto;
- consenso al trattamento dei dati personali;
- accettazione del regolamento della Casa di Riposo e sua sottoscrizione;
- corredo indicativo della biancheria e assegnazione del n° di riconoscimento, la cui applicazione sugli indu-

menti è a carico dei familiari (si invitano i Gentili familiari ad applicare numerini di stoffa acquistabili presso le mercerie)

Ingresso

L'ingresso viene concordato con il Direttore, l'ospite e i suoi familiari.

L'ospite, un suo familiare o il tutore/ADS sottoscrivono ufficialmente il contratto con il Direttore di struttura e consegnano i documenti necessari all'inserimento.

Al momento dell'ingresso l'Ospite viene accolto dalla direzione e dall'infermiere, e successivamente affidato al personale addetto all'assistenza. Quest'ultimo fornisce informazioni utili e necessarie per il periodo di degenza, presenta all'ospite il/la compagno/a di camera e illustra gli arredi e le attrezzature in dotazione, sistema il corredo e gli effetti personali.

Piani assistenziali individualizzati (PAI)

L'équipe multidisciplinare si riunisce periodicamente e per ogni ospite definisce un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) che ne rileva i bisogni stabilendo un progetto di mantenimento e/o di recupero delle capacità cognitive funzionali e motorie.

Con questo si realizza l'effettiva presa in carico della persona anziana, nella totalità e complessità dei suoi bisogni di salute e di assistenza. Il PAI viene controllato e verificato periodicamente tenendo conto dell'evoluzione delle esigenze personali e dei problemi eventualmente insorti. Viene modificato dall'équipe multi-disciplinare ogni qualvolta la situazione lo renda necessario.

Una volta elaborato, il PAI viene illustrato all'ospite e/o ai suoi familiari, che vengono così coinvolti in prima persona nella definizione degli obiettivi assistenziali.

Anche i familiari potrebbero partecipare alla riunione multidisciplinare.

Deposito cauzionale

Al momento dell'ingresso viene richiesta una quota di deposito cauzionale definita all'interno del contratto. Il deposito cauzionale sarà restituito, previa verifica di eventuali danni o sospesi di pagamento, al termine del soggiorno.

Assegnazione della camera

L'assegnazione della camera viene effettuata dalla Direzione della struttura. A tal fine sarà tenuto conto della volontà degli ospiti e degli elementi emersi dalla valutazione complessiva di ingresso, nonché di eventuali affinità o incompatibilità esistenti nel condividere la camera con altri ospiti, delle esigenze di servizio e della disponibilità di camere e posti letto.

Con l'ingresso nella residenza inizia un periodo di prova della durata di un mese, finalizzato a valutare l'adattabilità dell'ospite alla vita comunitaria e il suo positivo inserimento. Eventuali trasferimenti a un'altra stanza potranno avvenire in casi di effettiva necessità, su disposizione della Direzione, di norma sentito l'ospite o i suoi familiari.

Tipologia delle camere residenziali

La RSA/RA Regina Mundi dispone di 35 posti letto, di cui 15 autorizzati per Ospiti non autosufficienti e convenzionati (con titolo di acquisto).

Tutte le camere del primo piano dispongono di servizi igienici privati e sono dotate di presa per il televisore, mentre le camere del secondo piano possiedono bagni assistiti idonei alle persone non più autosufficienti. Ogni posto letto è dotato di sistema di chiamata del personale di assistenza.

Orari di visita

Come da normativa del 23.01.2023 (rev.3) della Regione Toscana le visite ai propri familiari sono consentite senza particolari restrizioni. La Direzione favorisce, nella massima sicurezza, le uscite degli ospiti e gli accessi in struttura da parte di familiari, ospiti e visitatori, con l'utilizzo della mascherina FFP2.

Gli orari per le visite segue indicativamente il seguente orario:

- mattino: dalle ore 10 alle ore 12
- pomeriggio: dalle ore 15 alle ore 18

È nostro dovere prioritario tutelare la salute degli Ospiti della Residenza, applicando con la massima diligenza la normativa vigente in materia.

Nel caso in cui la Direzione ritiene di adottare misure precauzionali più restrittive (in presenza di casi positivi, ecc.) ne farà comunicazione al Dipartimento di Prevenzione e, successivamente, informerà i familiari.

Gli ingressi verranno scaglionati, limitando il numero di visitatori presenti contemporaneamente, così da evitare assembramenti anche negli spazi dedicati all'attesa dell'ingresso e garantire la massima sicurezza agli assistiti.

È nostra cura valorizzare le risorse che derivano dalla comunicazione a distanza: sono garantite videochiamate e/o telefonate con familiari di riferimento. I medesimi contatti vengono garantiti anche nel caso in cui l'Ospite debba essere sottoposto alla misura dell'isolamento per positività Covid-19. Annoteremo i contatti effettuati per monitorarne e garantirne la regolarità.

Rientri a casa e uscite

Ai sensi della normativa vigente, i rientri a casa sono autorizzati e vengono concordati con la Direzione. Al momento del rientro in Struttura, l'Ospite viene riammesso alla vita della comunità senza nessuna restrizione.

Ricoveri ospedalieri

In caso di ricovero ospedaliero, in assenza di familiari o tutori/curatori, la struttura garantisce:

- il collegamento telefonico con il reparto ospedaliero per lo scambio delle informazioni di tipo clinico;
- i cambi biancheria e quant'altro necessario in base alle esigenze dell'ospite.

Dimissioni

Le dimissioni, previo accordo con la Direzione, dovranno essere comunicate con almeno 15 giorni di anticipo tramite email o mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno (con decorrenza dalla data di ricevimento). Il mancato rispetto del periodo di preavviso comporta il pagamento delle relative giornate anche se non godute.

Al momento della dimissione verranno consegnati gli indumenti e gli affetti personali dell'Ospite, restituiti i farmaci accompagnati da una scheda terapia e la documentazione clinica consegnata al momento dell'inserimento. In caso di trasferimento in altra struttura verrà consegnata una scheda di dimissione.

Staff operativo

Staff dirigenziali ed operativi

Lo staff direzionale e amministrativo della Cooperativa Sociale Anteo opera in supporto alla Casa di Riposo, nella propria specializzazione, sia rispetto ad attività ordinarie sia in caso di attivazione di progetti speciali, di interventi o attività particolari, di azioni di comunicazione e promozione.

L'azione dell'intero staff è a supporto del Direttore di Struttura per garantire la massima funzionalità del servizio.

Staff operativo della Casa di Riposo

La Casa di Riposo dispone di personale specializzato e qualificato. Gli orari di ricevimento e di presenza in struttura delle varie figure professionali sono appesi in un'apposita ba-

checa. Nel rispetto delle dotazioni minime di organico previste dalle vigenti normative, le varie professionalità che operano all'interno della struttura sono:

- Direttore di struttura;
- Medici di Medicina generale;
- Infermieri;
- Operatori Socio Sanitari;
- Fisioterapista;
- Animatore;
- Personale ausiliario;
- Impiegata;

DIRETTORE DI STRUTTURA

Il profilo del Direttore di Struttura è definito dalla normativa vigente che riconosce a questa figura compiti di organizzazione generale delle attività, nonché la verifica del raggiungimento degli obiettivi e la vigilanza sugli aspetti qualitativi dei servizi forniti agli ospiti.

È responsabile della programmazione e dell'organizzazione delle attività che si svolgono all'interno della struttura e del loro coordinamento con gli altri servizi di zona (USL, Comune, Servizi Sociali, Strutture ospedaliere, ecc.) al fine d'istituire una rete efficiente ed efficace per garantire una miglior assistenza agli ospiti. Si occupa di coordinare il personale dell'équipe (pianifica i turni di lavoro e partecipa alle riunioni PAI), di gestire e controllare le attività, di applicare le corrette procedure d'intervento all'interno della residenza (supervisiona le attività di manutenzione della casa e le attività di segreteria), di curare i rapporti con gli ospiti e i loro parenti. Il Direttore di struttura è a disposizione di parenti e

familiari in caso di necessità o all'insorgenza di specifiche problematiche.

MEDICO DI BASE

L'assistenza medica è garantita in relazione alle necessità degli ospiti; il medico di medicina generale accede alla struttura in maniera programmata, in base al numero degli suoi assistiti all'interno della struttura, e svolge le seguenti prestazioni: visite, prescrizione di farmaci, di attività riabilitative, di diete personalizzate; richieste di visite specialistiche ed eventuali proposte di ricoveri ospedalieri. Tutte le visite specialistiche non prescritte dal medico di base sono a carico dell'ospite.

INFERMIERE

L'infermiere opera in stretta collaborazione con il medico: partecipa all'identificazione dei bisogni di salute dell'anziano; pianifica, gestisce e valuta l'intervento assistenziale infermieristico; garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico-terapeutiche; agisce sia individualmente sia in collaborazione con gli altri operatori sanitari e sociali per l'espletamento delle funzioni e si avvale, ove necessario, dell'opera del personale di supporto; prenota le visite specialistiche prescritte agli ospiti; collabora con tutta l'équipe socio-sanitaria alla stesura del progetto individuale di assistenza (PAI). È presente in struttura tutti i giorni dal lunedì alla domenica. Le ore di presenza dell'infermiere sono erogate nel rispetto della normativa vigente.

OPERATORE SOCIO SANITARIO (OSS)

Il personale OSS si occupa di tutte le attività di assistenza socio sanitaria e di sostegno alla persona (igiene e cura, mobilizzazione e posture, alimentazione, vigilanza sul sonno e riposo, vigilanza sullo stato di benessere psico-fisico), del riordino, della pulizia e della sanificazione dell'ambiente di vita degli ospiti e dell'igiene personale. Collabora con tutte le altre figure professionali nella programmazione e nella realizzazione dei Piani Assistenziali Individualizzati. Più precisamente l'OSS svolge: interventi rivolti all'assistenza diretta della persona, interventi rivolti all'assistenza indiretta della persona (riordino e pulizia ordinaria degli ambienti di vita, arredi e attrezzature) e interventi di protezione della persona (controllo e sorveglianza, anche a distanza mediante l'ausilio di sistemi di allarme personale come citofoni e campanelli). Le attività di assistenza sono garantite sulle 24 ore.

FISIOTERAPISTA

Il fisioterapista offre prestazioni riabilitative e rieducative che tendono a prevenire e a ritardare le disabilità, nonché a mantenere le capacità residue della persona. Opera sia nel locale palestra sia nelle camere da letto degli ospiti. Eseguendo attività individuali e di gruppo e interventi di riabilitazione neuro-motoria e di rieducazione ortopedica e funzionale; terapie di socializzazione degli anziani che si accostano al servizio; ginnastica di gruppo per il mantenimento delle capacità motorie residue e terapie rivolte a pazienti con demenza e finalizzate al mantenimento di abilità come vestirsi e alimentarsi. Il fisioterapista è presente in struttura 60 ore al mese.

ANIMATORE

L'animatore promuove interventi ludico-ricreativi e riabilitativi al fine di mantenere attivi gli ospiti contrastandone così il decadimento psico-fisico. Durante l'anno potranno essere organizzate uscite e gite di gruppo della durata di un giorno nelle zone paesaggistiche che si trovano nelle vicinanze della struttura.

Numero di operatori mediamente presenti nell'arco della giornata, per ciascun turno di lavoro ed il relativo titolo professionale

Operatori	Titolo	Turni
1	Direttore	Giornata
1	Infermiere	Mattino Pomeriggio
1	Fisioterapista	M/P secondo pianificazione
2	OSS	Mattino
2		Pomeriggio
2		Notte
1		Supporto mattino e sera
1	Animatore	M/P secondo pianificazione
2	Addette ai servizi generali e lavanderia	Mattino
1	Impiegata	Mattino

Le ore erogate per ciascuna figura professionale rispettano la normativa vigente. La turnazione mensile ed eventuali variazioni di orario sono appesi nella bacheca della Casa di Riposo.

Modalità di coinvolgimento dei volontari

I volontari possono essere reperiti tra le associazioni presenti sul territorio o tra persone conosciute ma ancora non impegnate nel servizio e comunque sensibili alle problematiche umane e sociali. Ogni volontario deve essere iscritto a una associazione che provvede a fornire tutte le coperture assicurative previste dalle vigenti norme. La Cooperativa stipula con ognuna delle associazioni di volontariato con cui collabora idonea convenzione che definisce i termini della collaborazione in atto.

Informazioni generali e specifiche sui servizi

La Casa di Riposo Regina Mundi offre servizi socio-sanitari in regime residenziale 24 ore su 24, per l'intera settimana e per tutto l'anno.

Le caratteristiche del modello organizzativo attuato presso la struttura sono:

- organizzazione della giornata secondo una scansione temporale il più vicino possibile alle abitudini familiari degli ospiti;
- presenza per ciascun ospite di una cartella sanitaria compilata e costantemente aggiornata dalle infermiere e dal medico di base;
- presenza di un Piano di Assistenza Individuale (PAI) per ciascun ospite, compilato dall'équipe multi professionale che lavora in struttura;
- modalità di lavoro in équipe;
- presenza di procedure per il passaggio consegne tra gli operatori, presenza di protocolli operativi;

- presenza di una carta dei servizi aggiornata annualmente.

Servizi Offerti

- Assistenza medica e infermieristica;
- Assistenza socio-sanitaria e tutelare;
- Attività di riabilitazione e mantenimento psico-fisico;
- Animazione;
- Ristorazione;
- Servizi generali;
- Lavanderia;
- Servizio di manutenzione;
- Parrucchiere e pedicure (su richiesta);
- Assistenza religiosa;
- Servizio custodia piccole somme;

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

I pasti sono preparati da personale specializzato presso la cucina della residenza, secondo un menù approvato dal servizio di Dietologia dell'USL, che prevede cibi freschi, frutta e verdura di stagione e che contempla diete alternative per gli ospiti affetti da patologie particolari, tenendo in considerazione corrette combinazioni alimentari. La lavorazione e la preparazione degli alimenti avvengono secondo quanto previsto dalla normativa vigente al fine di garantire la massima sicurezza igienica.

I menù proposti hanno una rotazione quadri-settimanale estate-inverno e sono a esposti in bacheca.

Eventuali diete speciali devono essere prescritte dal medico.

Orario	Pasto/Spuntino
9.00	Colazione
10.30	Idratazione con bevanda calda/fresca
12.00	Pranzo
16.00	Idratazione/Merenda
19.00	Cena

Ogni piatto viene preparato in base a quanto specificato nel ricettario e nelle tabelle dietetiche approvate dalla ASL.

I pasti principali, compatibilmente con le condizioni di salute dell'ospite, vengono serviti in sala da pranzo.

Non possono in alcun caso essere introdotte in struttura bevande o alimenti integrativi senza specifica autorizzazione della Direzione.

Nella pagina seguente è proposto un esempio di menù autunno-inverno.

	Pranzo	Cena
<i>Lunedì</i>	Pasta al pomodoro/Insalata di riso Arrosto di tacchino/Rotolo di tacchino Erbette/Broccoli Frutta fresca/cotta	Pastina in brodo Involtini cotto formaggio/ Bastoncini pesce Melanzane/Carote Frutta fresca/cotta
<i>Martedì</i>	Pasta ai 4 formaggi/in bianco Arrosto di vitello Zucchine/Fagiolini Frutta fresca/cotta	Crema di carote/Passato di verdura Tacchino/Prosciutto cotto Zucchine/Verdure cotte Frutta fresca/cotta
<i>Mercoledì</i>	Pasta amatriciana/Pasta al pomodoro Frittata/Frittata alle cipolle Spinaci/Insalata mista Frutta fresca/cotta	Minestra di riso/Pastina Insalata di pollo/Hamburger Fagiolini/Finocchi Frutta fresca/cotta
<i>Giovedì</i>	Panzanella /Pasta al ragù Rotolo di coniglio/Tacchino Peperoni/Broccoli Frutta fresca/cotta	Riso e verdure in brodo Affettati e formaggi misti Zucchine in umido/Insalata Frutta fresca/cotta
<i>Venerdì</i>	Pasta al tonno/Pasta in bianco	Semolino/Crema di carote

	Merluzzo gratinato/Merluzzo Carote/Spinaci Frutta fresca/cotta	Insalata di fagioli/ Uova Insalata pomodori/Purè Frutta fresca/cotta
<i>Sabato</i>	Risotto verza pancetta/Pasta verdure Spezzatino di vitello Piselli Frutta fresca /cotta	Passato di verdure/Pastina Uova sode/Italico Zucchine/Verdure grigliate Frutta sciroppata / cotta
<i>Domenica</i>	Cannelloni/Pasta al forno Pollo al forno Patate al forno/Finocchi Frutta fresca/cotta	Pasta in brodo/Vellutata Prosciutto melone/prosciutto Fagiolini/Verdure cotte Frutta fresca/cotta

SERVIZI GENERALI

Gli operatori addetti ai servizi generali sono presenti 7 giorni su 7 per gli interventi di pulizia e di sanificazione quotidiana degli spazi di vita degli ospiti e degli ambienti comuni. Sono programmati interventi di pulizia a fondo di tutti i locali.

SERVIZIO DI LAVANDERIA

La lavanderia interna provvede al lavaggio della biancheria personale degli ospiti mentre il lavaggio della biancheria piana (lenzuola, federe, copriletto, ecc.) è affidato ad una ditta esterna.

SERVIZIO DI MANUTENZIONE

Il servizio di manutenzione è affidato ad alcune ditte specializzate che garantiscono il funzionamento e la manutenzione degli impianti di riscaldamento, elettrici e idraulici e delle attrezzature.

SERVIZIO DI PARRUCCHIERA E PEDICURE

Il servizio di parrucchiera è garantito da personale specializzato che accede regolarmente in struttura per le barbe e il

taglio dei capelli. Pedicure e manicure sono disponibili su richiesta.

ASSISTENZA RELIGIOSA

Il Parroco del paese si reca in Casa di Riposo per la celebrazione della Santa Messa (il giorno e l'orario sono esposti in bacheca). L'ospite è libero di praticare il suo culto, per i contatti con i rappresentanti degli altri culti rivolgersi alla direzione.

CUSTODIA PICCOLE SOMME

È disponibile un servizio di custodia di piccole somme lasciate agli ospiti per le spese personali; non si custodiscono altri tipi di valori che dunque rimangono sotto la responsabilità degli ospiti.

Giornata tipo dell'ospite nella Residenza

6.00 - 8.45	alzata degli ospiti; igiene della persona; aiuto nella vestizione preparazione ospiti per colazione
09.00	colazione
9.30 -12.00	attività di animazione secondo programma settimanale; trattamenti riabilitativi o di gruppo secondo il programma individuale; trattamenti sanitari di carattere infermieristico; idratazione; gestione guardaroba; uscite programmate; visite in struttura da parte dei familiari accompagnamento ospiti nella sala da pranzo;
12.00	Pranzo e distribuzione/somministrazione pasto agli Ospiti allettati
13.30-15.00	riposo pomeridiano per gli ospiti che lo desiderano;
15.00-16.00	uscite programmate; controlli sanitari programmati; bagni programmati;
16.00-16.30	Merenda;
16.30-18.30	attività di animazione secondo programma settimanale;

	trattamenti riabilitativi o di gruppo secondo il programma individuale; trattamenti sanitari di carattere infermieristico; uscite programmate visite da parte dei familiari
18.30-19.00	accompagnamento ospiti nella sala da pranzo;
19.00	Cena e distribuzione/somministrazione pasto agli Ospiti allettati
20.00-21.00	accompagnamento ospiti stanze per il riposo notturno, previa igiene personale e cambio del vestiario;
21.00 -6.00	durante il riposo l'OSS provvede al cambio dei dispositivi per l'incontinenza e il cambio posture.

Informazioni relative alla retta

La retta giornaliera si compone di una quota alberghiera, comprensiva della camera e dei servizi di ristorazione e di pulizia, e di una quota sanitaria: se l'inserimento in struttura avviene privatamente, entrambe sono a carico dell'ospite o dei suoi familiari; per gli utenti convenzionati la quota sanitaria è a carico del Servizio Sanitario Regionale.

In caso la situazione clinica dell'ospite, durante la permanenza nella residenza, subisca modifiche rispetto al momento dell'inserimento tali da comportare un mutato grado di bisogno, la Direzione si riserva la facoltà di ridefinire l'importo della retta.

Gli importi sono quindi variabili in base al livello di non autosufficienza dell'ospite e vengono aggiornati annualmente in base all'indice ISTAT o per altre ragioni di mercato.

Qualora il reddito dell'ospite non sia sufficiente a coprire il costo totale o parziale della retta, l'interessato potrà richiederne l'integrazione agli Enti gestori dei servizi socio-assistenziali, nel rispetto dei loro regolamenti.

La retta è da corrispondersi mensilmente in via anticipata entro il giorno 5 del mese di riferimento, con le modalità previste nel contratto di inserimento.

Gli importi della retta sono definiti all'ingresso mediante il Contratto di Ospitalità.

Servizi inclusi/esclusi nella retta

Ospiti NON Convenzionati

La retta comprende i seguenti servizi:

- assistenza medica e infermieristica;
- assistenza tutelare sulle 24 ore;
- assistenza fisioterapica e riabilitativa;
- servizio di animazione;
- servizio di ristorazione; servizio alberghiero di pulizia camere e spazi comuni;
- servizio di lavanderia e stiratura della biancheria piana e personale.

La retta non comprende le spese personali relative a:

- farmaci, ticket, spese per visite specialistiche o esami non prescritti o non mutuabili (dermatologo, geriatra, fisioterapia personalizzata);
- manicure, pedicure per cure estetiche;
- parrucchiere;
- prodotti per la cura e l'igiene personale;

- alimenti speciali non motivati da prescrizioni mediche;
- spese voluttuarie, spese telefoniche;
- trasporti e accompagnamenti;
- trousse e prodotti personali da bagno.

NOTA Per periodi di assenza temporanea dell'ospite, a qualsiasi titolo, la retta deve essere corrisposta nella misura del 100%.

Ospiti Convenzionati

La retta comprende i seguenti servizi:

- assistenza medica e infermieristica;
- assistenza tutelare sulle 24 ore;
- assistenza fisioterapica e riabilitativa;
- servizio di animazione;
- servizio di ristorazione;
- servizio alberghiero di pulizia camere e spazi comuni;
- servizio di lavanderia e stiratura della biancheria piana e personale;
- fornitura diretta dei farmaci sulla base di quanto previsto nel Prontuario Terapeutico dell'USL (PTA)
L'erogazione di farmaci non presenti in PTA (farmaci ad personam o farmaci in fascia C) è totalmente a carico dell'ospite.

La retta non comprende le spese personali relative a:

- cure estetiche, pedicure, manicure e parrucchiere
- spese per farmaci non a carico del Servizio Sanitario Nazionale;

- alimenti speciali non motivati da prescrizioni mediche;
- spese voluttuarie;
- trasporti e accompagnamenti, anche verso strutture sanitarie, per visite specialistiche non prescritte dal medico curante;
- trousse e prodotti personali da bagno.

Mancato pagamento della retta

In caso di ritardato pagamento saranno applicati gli interessi di mora maturati e maturandi fino all'effettivo soddisfo. In caso di insolvenza dell'importo della retta la Direzione, previa valutazione delle singole situazioni, ha facoltà di avviare le procedure di dimissione.

Sistema di qualità

Standard di qualità dei servizi erogati: indicatori di qualità e modalità di verifica

La Casa di Riposo Regina Mundi si impegna a monitorare periodicamente la qualità dei servizi offerti attraverso opportuni questionari da sottoporre agli ospiti e attraverso la gestione dei reclami. Il controllo del servizio viene effettuato coerentemente con quanto previsto dal Sistema Gestione Qualità a norma ISO 90012000 adottato dalla Cooperativa.

Per la valutazione del servizio vengono adottati opportuni strumenti, sia di tipo documentale (questionari, schede di rilevazione, ecc.), sia di altra natura (incontri di verifica, supervisione, ecc.).

Tale attività di valutazione, nel complesso, è finalizzata a cogliere, oltre al rapporto costi/benefici, il gradimento dell'utenza e il raggiungimento o meno degli obiettivi progettuali posti alla base del servizio erogato.

Gli indicatori di qualità da tener presenti, in linea generale, sono i seguenti:

- standard assistenziali garantiti nella struttura rispetto ai minutaggi minimi di legge stabiliti dalla Regione Toscana;
- rispetto dei termini per l'aggiornamento e la formazione del personale;
- rispetto dei termini in ordine alla programmazione e alla realizzazione delle attività previste;
- rispetto dei termini per la realizzazione dei momenti di verifica e di valutazione;
- grado di inserimento nella rete territoriale dei servizi.

Allo scopo di migliorare la qualità delle prestazioni e dei servizi, Anteo effettua nella Casa di Riposo il monitoraggio continuo di alcuni appositi indicatori, tra cui segnaliamo:

Formazione

La Cooperativa organizza periodicamente corsi interni di aggiornamento, formazione e addestramento per tutto il personale in servizio presso la Casa di Riposo e ne favorisce inoltre la partecipazione a corsi di formazione organizzati da altre Agenzie.

Strumenti di verifica e di informazione

È prevista la periodica somministrazione di questionari di gradimento e soddisfazione rivolti a ospiti, familiari, operatori e volontari.

La residenza ha scelto di adottare il presente documento come fondamentale strumento di informazione e trasparenza dei servizi resi.

Diritti e doveri degli ospiti, criteri di tutela

Diritti degli ospiti

La Casa di Riposo Regina Mundi, oltre a garantire il rispetto dei diritti e dei doveri elencati nella Carta dei servizi della persona anziana, tutela i diritti dell'ospite previsti dalla normativa vigente:

- Diritto alla vita: ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita;
- Diritto di cura ed assistenza: ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà;
- Diritto di prevenzione: ad ogni persona deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia;
- Diritto di protezione: ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri;
- Diritto di parola e di ascolto: ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile;
- Diritto di informazione: ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta;
- Diritto di partecipazione: ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano;

- Diritto di espressione: ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni;
- Diritto di critica: ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano;
- Diritto al rispetto e al pudore: ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo senso del pudore;
- Diritto di riservatezza: ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza;
- Diritto di pensiero e di religione: ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche e religiose.

Doveri degli ospiti

Alla luce dei principi su cui si fonda l'erogazione dei servizi offerti e dei diritti degli ospiti previsti dalla normativa vigente, enunciamo alcune regole di comportamento che sono alla base di qualsiasi rapporto di civile convivenza e che ciascun ospite deve dunque rispettare. Per motivi di sicurezza e rispetto della normativa vigente in ordine alla tutela della privacy è opportuno che i visitatori siano riconosciuti all'accettazione.

I comportamenti dell'ospite

Dovrà tenere un comportamento corretto, dignitoso e rispettoso della propria persona e dei diritti degli altri ospiti

presenti, osservando regole di buona educazione e di civiltà sociale;

Dovrà avere cura delle proprie cose, conservandole in buono stato; avere rispetto degli arredi e delle attrezzature messe a disposizione sia nelle singole camere sia negli altri luoghi di vita comune;

Potrà contribuire all'arredamento della propria stanza con oggetti di sua proprietà compatibilmente con le esigenze funzionali della Casa di Riposo;

È tenuto al rispetto degli orari di servizio adottati presso la struttura per le prestazioni relative al servizio alberghiero;

È tenuto al rispetto delle prescrizioni sanitarie imposte dal medico di famiglia o dal medico interno, relative sia alle terapie farmacologiche sia al regime alimentare;

Deve permettere al personale l'accesso alla camera per tutte le operazioni che si rendano necessarie;

Non può affidare al personale in servizio presso la struttura qualsiasi tipo di compito o rapporto giuridico estraneo al servizio (procure, deleghe di tipo economico, tutele, curatele, gestioni patrimoniali).

Estratto di Regolamento della Casa di Riposo

- Non è permesso l'abuso di bevande alcoliche né l'uso di sostanze stupefacenti e similari;
- È permesso fumare solamente all'esterno;
- È vietato tenere armi proprie o improprie;
- È vietato tenere in struttura animali o oggetti che possano contrastare con le norme igieniche e di pulizia;

- Non è consentito l'uso di apparecchi personali per il riscaldamento o di fornelli o di altre suppellettili vietate dalle leggi e/o dai regolamenti;
- In caso di decesso dell'ospite presso la struttura la salma verrà composta in apposita camera mortuaria; sia il funerale sia il trasferimento ad altro luogo resteranno economicamente a carico della famiglia.

Eventuali apparecchi radiofonici e/o televisivi personali devono essere tenuti a basso volume nelle ore di riposo ed essere in regola con le vigenti norme di sicurezza.

La gestione dei dati e tutela della Privacy

Al fine di garantire una corretta gestione della privacy e della sicurezza degli ospiti si è previsto:

- un'informazione completa e l'accordo dell'ospite e/o del familiare rispetto alle cure prestate e alle attività svolte;
- l'identificabilità di tutto il personale in servizio, attraverso il cartellino di identificazione che riporta nome, cognome, qualifica e fotografia;
- la garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali (ai sensi del Regolamento Europeo 679/2016);
- l'adozione di protocolli, procedure e formazione del personale finalizzate alla tutela dell'ospite.

Finalità del trattamento dei dati

I dati da Lei forniti, o acquisiti nell'ambito della Sua permanenza presso la struttura, sono trattati secondo le seguenti finalità:

- svolgimento dell'attività sanitaria e socio-assistenziale ed esecuzione del rapporto contrattuale, finalizzata alla gestione del progetto assistenziale individuale, alla creazione e gestione di una cartella individuale interna, alla tutela della salute o dell'incolumità dell'ospite, al recapito in farmacia delle ricette mediche per il prelievo di farmaci;
- elaborazione dei dati per le scritture contabili obbligatorie, redazione di documenti fiscali e amministrativi, prestazioni di servizi o simili, inserimento e aggiornamento della nostra anagrafe dei clienti per utilizzo e finalità gestionali in base alle disposizioni di legge;
- eventuali richieste delle Autorità di Pubblica Sicurezza.

Assistenza familiare

Il parente che desidera un'assistenza privata aggiuntiva deve richiedere il permesso alla Direzione. Tutti coloro che svolgono assistenza privata a pagamento o gratuita (volontari) per conto dei famigliari dovranno osservare le seguenti indicazioni:

- Hanno il divieto di effettuare prestazioni medico-infermieristiche e non devono interferire in alcun modo con l'attività del nucleo;

- Possono svolgere le seguenti funzioni solo su esplicita indicazione del personale infermieristico di reparto: igiene personale, ausilio nell'alimentazione del paziente, sorveglianza, aiuto nella deambulazione, altre attività non sanitarie;
- Hanno l'obbligo di allontanarsi dalle stanze di degenza negli orari riservati alle visite mediche o quando vengano effettuati interventi di carattere sanitario;
- Hanno il divieto di manipolare attrezzature e materiali sanitari del nucleo, di utilizzare letti di degenza che risultino liberi;
- Devono rispettare la riservatezza di quanto vengono a conoscenza nell'esercizio delle loro funzioni. In particolare hanno il divieto di divulgare a chiunque informazioni sanitarie riguardanti il paziente assistito e ulteriori informazioni riguardanti altri pazienti;
- Hanno inoltre il divieto di somministrare alimenti che non rientrino fra quelli previsti dal reparto;

Segnalazioni e Reclami

La Casa di Riposo garantisce la tutela nei confronti degli Ospiti attraverso la possibilità di inoltrare reclami o segnalazioni relativi a disservizi o richieste di miglioramento.

Le segnalazioni saranno utilizzate per gestire le problematiche eventualmente presenti e per poter intraprendere azioni volte al miglioramento del servizio erogato. L'ospite e/o il familiare possono presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

Segnalazione alla struttura:

- di persona o telefonicamente al Direttore di Struttura

- mediante mail inviata all'indirizzo della struttura, riportato nell'ultima pagina della Carta dei Servizi;
- mediante compilazione della "Scheda segnalazioni/suggerimenti", a disposizione presso la struttura, da imbucare nella cassetta dei suggerimenti appositamente predisposta

Segnalazione alla sede centrale:

E' altresì possibile inviare le proprie segnalazioni alla sede centrale della cooperativa, nei seguenti modi:

- a mezzo mail all'indirizzo segnalazioni@gruppoanteo.it
- a mezzo posta a ANTEO Cooperativa Sociale Onlus - ufficio reclami - Via Piacenza, 11 – 13900 Biella (BI)

Le comunicazioni saranno esaminate dalla Direzione della struttura nel primo caso e dall'ufficio reclami nel secondo.

In ogni caso si provvederà a fornire una risposta nel più breve tempo possibile, entro un tempo massimo pari a 30 giorni dal ricevimento della segnalazione.

Casa di Riposo Regina Mundi

Via G. Di Vittorio 109

53042 Chianciano Terme (SI)

Tel. 0578.63108

E-Mail: cdr.reginamundi@gruppoanteo.it

Responsabile del Servizio: Monica Verre

Anteo Cooperativa Sociale Onlus

via Felice Piacenza 11

13900 Biella

Tel. 015.813401

Fax 015.8134090

E-Mail: anteo@gruppoanteo.it

www.anteocoop.it

La Carta dei servizi viene emessa a gennaio di ogni anno, a seguito di una revisione, per la verifica della validità dei contenuti. Le indicazioni espresse in questa carta dei servizi sono suscettibili di modifiche in base alle normative vigenti ed i relativi aggiornamenti.



ANTEO
Cooperativa Sociale