

CARTA DEI SERVIZI



Sentirsi a casa, ogni giorno.

INDICE

CARATTERISTICHE DELLA CARTA DEI SERVIZI	3
MISSION E VALORI	3
RESIDENZA SAN VITALE DI MRPclinic s.r.l.	4
C.A.S.A. Alloggio Residenza San Vitale	4
COME RAGGIUNGERCI	5
SERVIZI	5
BIANCHERIA ED EFFETTI PERSONALI	8
ORARI E MODALITÀ DI ACCESSO	9
ACCOGLIENZA E DIMISSIONI	10
EMERGENZE	12
I NOSTRI OPERATORI	12
DIRITTI E DOVERI	13
TUTELA E RECLAMI	14
REGOLAMENTO	15

CARATTERISTICHE

DELLA CARTA SERVIZI

La Carta dei Servizi è un patto che si stipula con il cliente: il patto è un “impegno”. Questa Carta Servizi descrive il servizio offerto dalla Residenza San Vitale e le garanzie offerte agli Ospiti della C.A.S.A..

La Carta ha validità pluriennale e sarà rinnovata qualora dovessero intervenire significative modifiche rispetto a quanto descritto.

Una copia della Carta viene consegnata a tutti gli Ospiti e ai loro familiari all’ingresso nella C.A.S.A..

Nella C.A.S.A. la Carta dei Servizi aggiornata è sempre consultabile in quanto esposta.

La Carta, realizzata con il coinvolgimento del Responsabile del Servizio, tiene conto del progetto complessivo e di erogazione di tale Servizio, prevede un coinvolgimento periodico degli Ospiti e/o familiari nella definizione degli standard di qualità e nella presentazione dei risultati annuali.

La verifica sulle prestazioni effettive avviene sotto il controllo del Responsabile ed è basata su periodiche somministrazioni di questionari e/o interviste ed eventuali reclami pervenuti relativamente ad anomalie.

MISSION E VALORI

La nostra missione è garantire:

- Centralità della persona;
- Rispetto della dignità e dell’autonomia;
- Sicurezza e comfort abitativo;
- Qualità della vita e relazioni significative.

Crediamo in un modello assistenziale basato su ascolto, empatia e personalizzazione dell’intervento.

RESIDENZA SAN VITALE

di MRPclinic s.r.l.

La società MRPclinic s.r.l. che gestisce “Residenza San Vitale”, Comunità Alloggio Sociale Anziani rinominata C.A.S.A. Alloggio, nasce con l'intento di adoperarsi nel settore socio-assistenziale, tale interesse è rivolto alla figura dell'anziano che ad oggi è centrale nelle politiche sociali di una comunità, il quale spesso viene abbandonato a sé stesso.

L'obiettivo primario della comunità “Residenza San Vitale” è quello di proteggere la persona anziana autosufficiente o parzialmente autosufficiente, garantendo loro diritti, stimolare le istituzioni locali nel miglioramento dei servizi sociali dedicati agli anziani, in generale migliorare la qualità della persona anziana, non solo nell'aspetto psicofisico ma anche quello sociale.

C.A.S.A. ALLOGGIO

RESIDENZA SAN VITALE

C.A.S.A. Alloggio con standard gestionali ad alta intensità di prestazione.

La Residenza San Vitale ospita fino a 12 persone e si caratterizza come servizio funzionale alla soddisfazione dei bisogni primari della persona, al mantenimento delle capacità e dei livelli di autonomia acquisiti al supporto della rete dei rapporti già esistenti.

La C.A.S.A. Alloggio Residenza San Vitale sorge nel comune di Seregno MB in via San Vitale 84, distante circa 20 km da Milano; è facilmente raggiungibile sia con mezzi privati e pubblici in quanto situata in prossimità della stazione ferroviaria di Seregno.

La Residenza gode dei comfort offerti dalla città ma anche della tranquillità derivante dalla sua posizione ambientale.

COME RAGGIUNGERCI

Con le linee ferroviarie:

- da Milano Greco Pirelli - Treno per Saronno, linea S9
- da Milano Centrale - Treno regionale per Locarno
- da Como Camerlata - Treno per Milano Porta Garibaldi, linea S11

SERVIZI OFFERTI

SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA

Il servizio residenziale implica una presa in carico globale, cercando di fornire una risposta alle esigenze tutelari, abilitative, socializzanti.

La C.A.S.A. offre le prestazioni di assistenza alla persona, articolate secondo il progetto individuale di ogni singolo ospite.

Inoltre nella C.A.S.A. sono presenti attività educative per fornire il benessere psicofisico mantenendo le autonomie e le capacità degli Ospiti.

Sono comprese attività di animazione e feste.

La retta comprende:

- Personale addetto alla persona, al coordinamento, ed ai servizi in generale;
- vitto e alloggio;
- terapia occupazionale secondo i piani individuali e/o programmati dalla struttura;

- assistenza alla persona h 24;
- supporto psicologico;
- reperibilità del proprio medico di base;
- servizio di parrucchiera a domicilio.

SERVIZI A PAGAMENTO

Nella retta non risulta compreso quanto specificato nel dettaglio sottostante ed è da considerarsi quindi a carico dell'Ospite e/o della sua famiglia o tutore:

- capi di abbigliamento personale comprese le calzature;
- piccole spese di vita quotidiana (sigarette, riviste ecc.);
- farmaci, ausili medici non erogati dall' SSN;
- eventuali ticket per: farmaci, accertamenti sanitari ed esami;
- visite mediche specialistiche a domicilio;
- trasferimento con ambulanza privata;
- pasti dei parenti;
- servizio di manicure/pedicure
- supporto fisioterapico individuale
- supporto infermieristico individuale

RETTA

Il prezzo viene corrisposto anticipatamente per rate mensili, la prima rata al momento dell'ammissione nella C.A.S.A. Alloggio, quelle successive entro il giorno 1 di ciascun mese successivo di riferimento.

Il pagamento può essere effettuato con bonifico bancario o contanti.

In caso di insolvenza, la C.A.S.A. Alloggio si troverà costretta a provvedere direttamente al trasferimento dell'ospite presso la famiglia di provenienza (o del garante) addebitando ad essa i costi sostenuti, oltre l'insoluto.

L'importo della retta per camera singola è stabilito in € 2.900,00 mensili, la retta della camera doppia è stabilita in € 2.600,00 mensili.

La retta potrebbe essere suscettibile di revisione qualora l'ospite dovesse aver bisogno di specifiche esigenze (es. prestazioni assistenziali maggiori rispetto agli altri ospiti).

In ogni caso l'ospite e il familiare/tutore di sostegno verranno avvisati previa comunicazione, tali revisioni non avranno effetto retroattivo.

Nel caso di assenza dell'ospite per ricoveri ospedalieri o per altri motivi, il posto verrà conservato e la retta dovrà essere comunque corrisposta per intero salvo comunicazione scritta tramite raccomandata R/R nel rispetto dei tempi di preavviso di 30 giorni prima.

La Cauzione infruttifera è pari a una mensilità (€ 2.600,00 o € 2.900,00 in base alla scelta della camera).

La somma da versare in concomitanza all'accettazione del contratto tramite bonifico bancario istantaneo o contanti. Tale deposito è da considerarsi infruttifero e verrà restituito interamente al momento della dimissione, salvo mancati pagamenti delle rette mensili o rivalse su eventuali danni dolosi causati dall'ospite.

Il mancato inserimento dell'ospite nei tempi stabiliti da contratto, senza un preavviso di almeno 10 giorni, comporta la perdita della cauzione.

MODALITA' DI PAGAMENTO

La retta può essere corrisposta tramite bonifico bancario intestato a:

MRPclinic s.r.l.

IBAN: IT47V0306933841100000018344

Banca Intesa San Paolo

Nella causale specificare sempre il mese più il nome e cognome dell'ospite.

SERVIZI GENERALI

La gestione quotidiana della C.A.S.A. Alloggio è responsabilità degli Operatori in servizio i quali, gestiscono:

- pulizia degli ambienti;
- gestione dei magazzini;
- servizio interno di lavanderia;
- servizio di sartoria interna a pagamento;
- per l'approvvigionamento dei beni vari (alimentari, igiene ecc.) la C.A.S.A. si avvale di fornitori qualificati.

I pasti (colazione, pranzo, cena e spuntini) sono preparati all'interno della Residenza secondo le tabelle dietetiche e anche le esigenze dell'ospite.

Viene posta attenzione ai bisogni individuali nel rispetto di preferenze e scelte di ogni singolo ospite oltre che di problematiche sanitarie.

DOTAZIONI

la casa alloggio ha in dotazione:

- per il comfort: TV con servizi di streaming, aria condizionata, Wi-Fi, servizio di scelta del cuscino;
- contributo per le attività di stimolazione e socializzazione: comprende i materiali per i laboratori ludici, la cura del verde e le iniziative di terapia occupazionale;
- per la sicurezza: campanelli di allarme in ogni stanza e assistenza h24.

BIANCHERIA ED EFFETTI PERSONALI

Residenza San Vitale fornisce ad ogni ospite la biancheria da letto e gli asciugamani mani e viso. Sono invece richiesti agli ospiti gli accappatoi (o asciugamani corpo) e le salviette da bidet.

Per la permanenza in struttura sono consigliate tute e pantofole con suola in gomma e chiusura a velcro. Su tutta la biancheria dovrà essere cucito un identificativo del capo.

Per quanto riguarda gli effetti personali, ogni ospite può portare con sé oggettistica e suppellettili di media/piccola dimensione (es. macchina da cucire, portafotografie, soprammobili, ecc.).

VALORI

Per le somme di denaro, o oggetti anche di poco conto, tenuti dall'ospite presso di sé, la casa alloggio non assume responsabilità alcuna.

ORARI E MODALITÀ DI ACCESSO

La C.A.S.A. Alloggio è articolata per 24/24 h per 365 giorni all'anno e accoglie persone anziane autosufficienti e parzialmente non autosufficienti anche per periodi transitori di sollievo alle famiglie o quando sia più possibile la loro permanenza nel nucleo familiare.

Le visite di parenti e/o amici degli ospiti possono avvenire ogni giorno, sulla base di impegni di ogni singolo ospite, non interferendo con il funzionamento del servizio previsto dalla struttura, preferibilmente dalle ore 9.30-11:00 e dalle ore 15:30 alle ore 18:00.

Gli Operatori presenti in turno sono a disposizione per fornire informazioni di carattere generale.

Per informazioni più dettagliate inerenti allo stato di salute e/o di carattere amministrativo è necessario rivolgersi al personale amministrativo previo appuntamento concordato.

Periodicamente sono organizzate delle riunioni individuali con gli Ospiti della casa e con i loro parenti in modo da intervenire e affrontare alcune criticità e raccogliere suggerimenti.

ORARI DEI PASTI

- colazione: 7:00-9:00
- spuntino: 10:30
- pranzo: 12:30
- spuntino: 15:30
- cena: 18:30

GIORNATA TIPO

7:30 sveglia ed igiene personale

8.30 colazione

12:00 pranzo

15:30 attività ricreative

19:00 cena

Riposo notturno con presenza di personale.

ACCOGLIENZA E DIMISSIONI

ingresso dell'ospite

L' accettazione in struttura di ogni Ospite avviene mediante colloquio conoscitivo dell'Ospite stesso e la compilazione della "scheda informativa dettagliata" e della "scheda sanitaria di ingresso" redatte dal proprio Medico di base ed entrambe fornite ai responsabili di struttura.

Tali schede sono indispensabili per conoscere le abitudini di vita dell'Ospite e per valutare se l'Ospite è idoneo o meno alla vita in C.A.S.A. Alloggio.

All'atto dell'ingresso avviene dopo aver fornito la documentazione necessaria, l'Ospite firma un contratto di soggiorno in cui accetta di pagare la retta e versa un deposito cauzionale pari ad una mensilità anticipata.

I documenti da presentare sono:

- scheda informativa dettagliata;
- scheda sanitaria di ingresso (con piano terapeutico firmato e timbrato dal Medico di base);
- cartella sanitaria (fotocopie dello storico clinico-sanitario dell'Ospite);
- fotocopia carta d'identità e tessera sanitaria;
- autorizzazione al trattamento dati personali ed esposizione foto e video;
- accettazione e firma del contratto.

*Per garantire la massima sicurezza dell'ospite e un'assistenza ottimale, è necessario fornire alla struttura tutta la documentazione relativa alle cure o a ricoveri precedenti all'ingresso, lista e le modalità di assunzione dei farmaci, tessere di esenzione (se in possesso) ed eventuale documentazione circa intolleranze ed allergie alimentari o prescrizioni di diete specifiche.

DIMISSIONI E CASI DI DECESSO

L'Ospite o chi per esso abbia stipulato il contratto con Residenza San Vitale, può richiedere le dimissioni in qualunque momento dandone un preavviso di almeno 30 giorni inviando raccomandata RR, il mancato preavviso comporterà la perdita della cauzione e delle varie spese relative in base al conteggio dei giorni di dimissione.

Qualora la permanenza dell'Ospite sia a tempo determinato, il contratto si intende risolto allo scadere della data indicata nel contratto. L'Ospite si impegna pertanto a lasciare la struttura entro e non oltre tale data. Qualora, per qualsiasi motivo, questo

non sia possibile, verrà concordata con la struttura una nuova data di dimissione e il pagamento avverrà sempre nelle stesse modalità, salva la disponibilità della struttura. In caso di decesso, l'organizzazione delle esequie e tutte le spese funerarie sono a carico del dichiarante, il quale si impegna altresì, a provvedere al trasporto della salma presso il Comune di origine o altro Comune diverso da Seregno, inoltre tutte le spese extra sono a carico dei familiari/tutore.

EMERGENZE

In caso di emergenze a carattere non sanitario nelle ore notturne, gli Operatori presenti nella C.A.S.A. Alloggio contatteranno il Responsabile della struttura o persona delegata in modo da avvalersi della sua collaborazione.

Durante le ore del giorno si fa riferimento sia al Responsabile della struttura che ai colleghi presenti in turno.

Per eventuali emergenze a carattere sanitario (sia diurne che notturne) gli Operatori si avvalgono del servizio di reperibilità del Medico di base e/o di Pronto Soccorso comunicando al Responsabile della struttura che prontamente fornisce comunicazione ai familiari/tutore dell'accaduto.

I NOSTRI OPERATORI

Lo staff della struttura è costituito da personale in possesso dei titoli di studio e degli attestati di qualifica previsti dalla normativa vigente e nella misura prevista dallo standard gestionale (rapporto operatori/utenti) fissato dalla Regione Lombardia.

- Responsabile Casa alloggio con funzioni di: coordinamento del personale, rapporti con i parenti e l'ospite, rapporti con medici e tutte le figure professionali addette all'assistenza;
- Operatori socio-sanitari: la loro attività è rivolta all'assistenza e cura di vita della persona anziana. Fondamentale la figura dell'OSS nelle comunità-alloggio che collabora con tutte le altre figure della struttura;
- educatori e animatori professionali che rendono il soggiorno dell'ospite dinamico, attivo e coinvolgente attraverso attività ludico-creative che stimolano le capacità relazionali e di autonomia;
- assistenti ausiliari: curano l'igiene della C.A.S.A.

DIRITTI E DOVERI

DEGLI OSPITI E DEI LORO FAMILIARI

DIRITTI

- l'Ospite ha diritto di essere assistito con premura e attenzione nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni fisiologiche e religiose;
- l'Ospite ha il diritto di ottenere informazioni relative alle prestazioni erogate e alle modalità di accesso;
- l'Ospite ha il diritto di veder rispettato il proprio ambiente di vita;

- l'Ospite ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona, e ad ogni altra circostanza che lo riguarda, rimangano segreti nel rispetto della privacy previo consenso a familiari/tutore;
- l'Ospite ha il diritto di proporre reclami che debbono essere esaminati e di venire tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

DOVERI

- l'Ospite ha il dovere di rispettare la dignità degli Operatori della C.A.S.A. Alloggio;
- l'Ospite ha il dovere di osservare le regole di convivenza concordate con gli operatori e con gli altri Ospiti della C.A.S.A. Alloggio;
- l'Ospite ha il dovere di collaborare nel far sì che lo spazio abitativo sia il più possibile su misura delle proprie esigenze personali, nel rispetto delle diverse individualità;
- Vi chiediamo gentilmente di osservare i tempi previsti per il pagamento della retta e delle spese extra, così da aiutarci a mantenere l'eccellenza del nostro supporto;
- l'Ospite e i suoi familiari sono tenuti ad avere cura degli arredi ed accessori della casa alloggio.

TUTELA E RECLAMI

Per noi la vostra opinione è fondamentale. In caso di necessità, i reclami possono essere presentati:

- In forma verbale al Responsabile della Struttura, per un intervento immediato e una risoluzione tempestiva;
- In forma scritta tramite l'indirizzo PEC: Mrpclinicsrl@pec.it.

La Direzione assicura un'analisi accurata di ogni segnalazione e si impegna a fornire un riscontro nel minor tempo possibile.

REGOLAMENTO

La Direzione si riserva, a suo insindacabile giudizio, di accogliere o non accogliere l'Ospite nella propria struttura. Pertanto, verificate le reali condizioni fisiche e psichiche del suddetto, si riserva di confermare e rendere definitiva l'accoglienza dell'ospite entro il primo mese di permanenza.

Qualora e in qualsiasi momento si manifestino anomalie comportamentali tali da compromettere la sicurezza fisica o interferire con il benessere psicologico degli altri ospiti, i parenti s'impegnano a riaccogliere l'Ospite in famiglia in modalità immediata. In caso di soggiorno a tempo determinato, la permanenza minima richiesta per accedere alla Struttura è di 1 mese. Nel caso in cui l'Ospite non terminasse il mese di permanenza, non vi saranno resi e la retta resterà comunque pagata per intero.

La Direzione, per necessità organizzative, si riserva la possibilità di poter cambiare camera all'Ospite.

I parenti e i conoscenti possono accedere alla struttura tutti i giorni secondo gli orari di visita indicati.

Nel week end previo avviso telefonico onde evitare sovraffollamenti.

A chiunque entri in struttura è fatto divieto assoluto di fumare, sia all'interno che nelle parti comuni all'esterno della struttura. Tuttavia è a disposizione un angolo fumatori dotato di posacenere.

All'Ospite non è consentito detenere e/o prendersi cura all'interno della struttura di qualsivoglia animale domestico o da compagnia.

Premesso che i nostri menù sono stati elaborati seguendo le linee guida del ministero della regione Lombardia e della competente sede ATS, pertanto idonei alla dieta delle persone anziane, non sarà in alcun modo possibile variare il menù a richiesta del singolo Ospite, eccezion fatta per le documentate allergie alimentari o per gli Ospiti diabetici.

Per questione di igiene, di rispetto verso il/la compagno/a di stanza e nella salvaguardia degli arredi, non è consentito l'accantonamento ed il consumo di generi

alimentari e di bevande all'interno delle camere, per tali esigenze sono garantiti spazi appositi in cucina, sia negli scaffali che nel frigorifero.