



per vivere con gioia la terza età

CARTA DEI SERVIZI

ALLEGATO 1



PREMESSA

La Carta dei servizi, redatta ai sensi della legge Regione Campania n. 11/07, ex art. 26 B.U.R.C. n. 52 del 18 Dicembre 2008- D.G.R.C. n. 1835 del 2011, costituisce un fondamentale strumento di informazione per gli utenti e le loro famiglie riguardo i diritti e le condizioni di fruizione dei servizi e delle prestazioni offerte dalla Residenza. Lo scopo è rispondere in modo ottimale ai bisogni degli ospiti e dei familiari promuovendo l'informazione, la trasparenza e la partecipazione per un continuo miglioramento della qualità dell'offerta. La Carta si ispira ai valori dell'uguaglianza degli utenti, della continuità del servizio, della trasparenza dell'attività gestionale, dell'efficienza dell'assistenza. La struttura residenziale ha la finalità di migliorare la qualità della vita dell'anziano e di favorirne l'integrazione sociale tutelando la dignità, la personalità e le aspirazioni dell'ospite, salvaguardando i diritti di tutela e difesa della vita e della salute.

1) CRITERI E MODALITÀ D'ACCESSO ALLA STRUTTURA

L'ammissione nella struttura è richiesta dall'interessato con domanda compilata su apposita modulistica predisposta e disponibile presso la sede amministrativa della struttura; la domanda deve essere sottoscritta dall'interessato, da un familiare o da altro referente garante, previo accertamento della consapevolezza dell'interessato. Alla domanda deve essere allegata la seguente documentazione:

- 1) Certificazione del medico attestante lo stato di salute e l'assenza di cause di impedimento alla vita di collettività.
- 2) Autocertificazioni rese ai sensi del D.P.R. n. 445/2000 in merito alla residenza e allo stato di famiglia dell'ospite.
- 3) Sottoscrizione del "contratto di ospitalità" su modulo prestampato.

2) INGRESSO IN STRUTTURA

Nei limiti della ricettività e dei posti disponibili, possono essere accolti nella struttura persone auto-sufficienti o semi-autosufficienti. L'accesso in struttura avviene nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì, secondo una specifica metodologia di accoglienza volta a favorire un immediato trasferimento di informazioni e conoscenza reciproca con la struttura e gli addetti. Al momento dell'ingresso l'ospite deve essere, di norma, accompagnato da un familiare o da un garante. All'atto dell'ammissione viene compilata una scheda personale dell'ospite, con il supporto del medico della Residenza o del medico curante, che viene conservata all'interno della struttura e periodicamente aggiornata. All'ingresso si richiedono i seguenti documenti:

- Carta d'identità
- Codice fiscale
- Tessera Servizio Sanitario Nazionale
- Eventuale tessera esenzione tickets sanitari
- Cartelle cliniche relative a ricoveri precedenti
- Terapie mediche
- Esami diagnostici
- Prescrizioni di diete particolari
- Recapiti telefonici di almeno un familiare o del garante

Per ciascun ospite viene formulato un **Piano di Assistenza Individualizzato (PAI)** contenente tutte le informazioni socio-sanitarie dell'anziano al fine di programmare obiettivi, strumenti di intervento, tempi di realizzazione e le modalità di verifica dell'attività di assistenza. L'accesso alla cartella personale è consentito esclusivamente all'ospite, al personale medico e al personale della struttura e tutti i dati in essa contenuti sono adeguatamente trattati ai fini della tutela della privacy. Il Piano di Assistenza Individualizzato tiene conto dei bisogni e delle priorità dell'ospite e delle aspettative dei familiari riguardo le patologie e le abilità residue o recuperabili dell'ospite stesso. Esso viene comunicato in modo comprensibile ed appropriato all'ospite, ai familiari e ai garanti e deve definire esplicitamente:

- obiettivi prioritari di intervento e livelli di intensità e di durata;
- individuazione delle figure professionali di riferimento;
- azioni, tipologia delle prestazioni, figure professionali impegnate ed eventuali consulenze specialistiche programmate;
- valutazione periodica dei risultati.

Il personale della struttura accoglierà il nuovo ospite aiutandolo nella sistemazione in camera opportunamente preparata e disinfettata e che potrà, per quanto possibile, essere corredata con effetti personali e ricordi. All'ospite viene assegnata la camera con il letto, un comodino, un armadio e uno scrittoio nei quali riporre i propri effetti personali. Le decisioni riguardo l'assegnazione delle camere sono assunte dalla direzione valutando la disponibilità dei posti esistenti, il sesso e le condizioni psico-fisiche degli ospiti. In ogni caso, viene garantita continuità di vita in comune per la coppia di ospiti che lo richieda espressamente e si cercherà di assicurare la convivenza stretta tra ospiti legati da vincoli di parentela o da lunga amicizia previa specifica richiesta dell'ospite o dei suoi familiari. È prevista la possibilità, da parte della direzione, di effettuare variazioni di camera qualora dovessero intervenire incompatibilità tra gli ospiti di una stessa camera o per motivate esigenze organizzative e di vita comunitaria. In ogni caso, la direzione si riserva il diritto di cambiare camera in base alle necessità della struttura. L'ospite deve disporre, all'atto del suo ingresso, di un corredo personale sufficiente a garantire una permanenza decorosa nella struttura. Il necessario ricambio sarà a carico dell'ospite o del garante.

L'Ospite

Il/I Garante/i

La Struttura

Per espressa accettazione delle clausole 1 e 2 della presente Carta dei Servizi.

L'Ospite

Il/I Garante/i

La Struttura

3) REGOLE DI COMPORTAMENTO DEI FRUITORI

- L'ospite si deve impegnare ad osservare le fondamentali regole di igiene personale e a tenere un comportamento rispettoso delle norme relative ad una corretta convivenza.
- L'ospite deve rispettare l'obbligo di non fumare all'interno della struttura e dove ne è fatto esplicito divieto.
- Non è assolutamente consentito ai familiari dell'ospite portare o somministrare farmaci senza darne comunicazione alla direzione.
- Non è consentito tenere o portare animali in camera o all'interno della struttura.
- Non è consentito portare o condividere con l'ospite alimenti non confezionati o preparati in casa.
- Non è consentito utilizzare stufe elettriche, ferri da stiro, termocoperte, fornelli a gas o elettrici.
- Non devono essere conservati nelle stanze generi alimentari deperibili.
- Non è consentito all'ospite di lavare oggetti di qualsiasi genere compresa la biancheria intima.
- Non è consentito usare apparecchi rumorosi che possono arrecare disturbo agli altri ospiti.
- Non è consentito buttare nel w.c., nel bidet o nei lavabi qualsiasi materiale che possa danneggiare le condutture degli impianti.
- Non è consentito all'ospite di tenere medicinali in camera; la custodia e la somministrazione dei farmaci spettano al personale della struttura.
- Si invita l'ospite a non tenere oggetti di valore o denaro all'interno della Struttura, in quanto la direzione declina ogni responsabilità in merito. La struttura, previa autorizzazione dell'ospite o dei suoi familiari, può svolgere funzioni di depositario e di custodia a titolo gratuito ai sensi degli articoli 1766 e seguenti del Codice Civile e può provvedere alla riscossione degli emolumenti per conto dell'ospite se autorizzata in forma scritta. Qualora le condizioni psico-fisiche non consentano all'ospite di rilasciare tale autorizzazione, si provvederà mediante l'autorità giudiziaria competente.
- La direzione declina ogni responsabilità anche in caso di smarrimento o danni a protesi di qualsiasi tipo (apparecchi acustici, occhiali, dentiere).

4) DIRITTI DEGLI OSPITI

L'ospite ha il diritto di:

- essere supportato con professionalità ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni etiche e religiose;
- veder rispettato il proprio spazio abitativo dagli operatori e dagli altri ospiti della struttura;
- ricevere visite dei familiari e amici negli orari stabiliti, tenendo presente le norme di buona educazione; si consiglia, a riguardo di evitare visite prolungate con bambini al di sotto dei 10 anni di età e di assumere, comunque, specie negli spazi comuni della struttura, comportamenti rispettosi della tranquillità e della riservatezza degli ospiti;
- ricevere dalla struttura tutte le informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di fruizione;
- ottenere che i dati relativi alla propria persona ed ogni altra circostanza che lo riguardi siano soggetti alle norme della riservatezza; la residenza assicura che la raccolta dei dati personali, anagrafici e telefonici nonché quelli relativi allo stato di salute dell'ospite, avvenga nel rispetto del D.Lgs 196/03 e successive modifiche. Tutti gli operatori sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire e tutelare la privacy dell'ospite. Le principali finalità della raccolta dati riguardano la cura dell'ospite e la gestione amministrativa;
- prospettare osservazioni e formulare suggerimenti utili al miglioramento del servizio;
- proporre reclami in forma scritta che devono essere sollecitamente esaminati e per i quali deve essere comunicato l'esito entro 30 giorni;
- essere periodicamente intervistato sul suo grado di soddisfazione circa i servizi resi dalla struttura;

L'Ospite _____ Il/I Garante/i _____ La Struttura _____
Per espressa accettazione delle clausole 3 e 4 della presente Carta dei Servizi.

L'Ospite _____ Il/I Garante/i _____ La Struttura _____

5) ASSICURAZIONE

Gli ospiti sono coperti da assicurazione di responsabilità civile per danni subiti nella struttura e nelle aree esterne di stretta pertinenza. Tuttavia, l'allontanamento spontaneo, le cadute accidentali, le lesioni volontarie o involontarie, i danni da improprio uso di qualsiasi oggetto o causati a terzi dall'ospite se non inclusi nella polizza sottoscritta, non comportano alcuna responsabilità della struttura.

6) RAPPORTI CON IL PERSONALE

I rapporti tra il personale di servizio e gli ospiti dovranno essere improntati al rispetto reciproco, alle forme di una corretta educazione e di un clima di cordiale e serena collaborazione. È vietata qualsiasi diversità di trattamento degli ospiti e non sono ammessi compensi, mance e regali al personale di alcun genere da parte degli ospiti o dei loro congiunti.

7) USCITE DELL'OSPITE

Le uscite temporanee, nell'arco della giornata, vengono concordate con la direzione e prevedono la sottoscrizione dell'apposita modulistica al momento dell'uscita e del rientro dell'ospite.

8) CONDIZIONI ECONOMICHE

La retta per il soggiorno dell'ospite varia in relazione alla tipologia di sistemazione scelta o disponibile e alle condizioni psico-fisiche dell'ospite. La direzione può modificare la retta stabilita se le condizioni psico-fisiche dell'ospite sono diverse da quelle dichiarate all'entrata e/o se le stesse dovessero mutare durante la permanenza in struttura. La retta viene corrisposta anticipatamente ogni mese entro e non oltre i primi 5 giorni del mese. Il pagamento della retta relativa alla prima mensilità viene corrisposto anticipatamente entro 5 giorni dall'ammissione in struttura. Il pagamento può essere effettuato tramite assegno bancario o circolare direttamente in amministrazione oppure tramite bonifico bancario. Il mancato puntuale pagamento per qualsiasi causa, anche di una sola parte della retta e del deposito cauzionale, nonché di quant'altro dovuto a titolo di prestazioni assistenziali e sanitarie, costituisce in mora l'ospite medesimo e il/i garante/i, divenendo motivo di risoluzione contrattuale. Il pagamento non potrà essere sospeso o ritardato da pretese ed eccezioni dell'ospite o del garante. Per il ritardo nei pagamenti, si applicheranno gli interessi legali ed in caso di risoluzione contrattuale per mora o inadempimento, si addebiteranno tutte le spese necessarie di recupero del credito vantato e di ogni azione legale a tutela della residenza nei confronti dell'ospite e dei garanti tenuti al pagamento della retta e di quant'altro dovuto. Nell'ottica di perseguire un adeguato mantenimento e miglioramento delle condizioni psico-fisiche dell'ospite, i garanti autorizzano la struttura, qualora le condizioni lo richiedano, ad erogare ogni necessaria prescrizione di carattere sanitario e assistenziale accollandosi in via esclusiva tutte le eventuali spese debitamente documentate e non comprese nella retta. La struttura provvederà ad emettere la relativa nota di addebito che andrà a concorrere all'importo della retta pattuita.

Sono escluse dalla retta l'acquisto di riviste e giornali, spese telefoniche, spese postali, protesi di qualsiasi tipo, ausili parasanitari e sanitari, ticket, farmaci, esami diagnostici, bevande e generi alimentari non compresi nella tabella dietetica della struttura, servizi di parrucchiere, estetista, podologo ed ogni onorario e compenso per qualsiasi prestazione specialistica.

9) DEPOSITO CAUZIONALE

L'ammissione in struttura si perfezionerà allo scadere dell'ottavo giorno di soggiorno-prova e con il versamento di un deposito cauzionale infruttifero corrispondente ad una mensilità da effettuare contestualmente alla sottoscrizione del contratto di ospitalità. Il deposito cauzionale, improduttivo dei relativi interessi, sarà restituito a fine soggiorno dopo l'adempimento di tutte le obbligazioni contrattuali e non potrà mai essere imputato in conto pagamento della retta pattuita dell'ospite e di qualsiasi altro onere non compreso nella retta stessa; esso dovrà essere ricostruito in caso di utilizzo anche parziale e potrà essere integrato, a discrezione della Residenza, in misura proporzionale al variare in aumento della retta. Il deposito cauzionale, infine, non verrà restituito se le dimissioni o il decesso dell'ospite avverranno nel primo mese di soggiorno, essendo incluse in esso tutte le spese iniziali della struttura di accoglienza e di assistenza dell'ospite.

L'Ospite _____ Il/I Garante/i _____ La Struttura _____
Per espressa accettazione delle clausole 5, 6, 7, 8 e 9 della presente Carta dei Servizi.

L'Ospite _____ Il/I Garante/i _____ La Struttura _____

10) SERVIZI FORNITI ALL'OSPITE

La Residenza garantisce i seguenti servizi:

- ospitalità in camere doppie con servizi;
- uso degli spazi comuni interni ed esterni della struttura;
- riscaldamento, condizionamento ed uso di acqua corrente calda e fredda;
- pulizia giornaliera ordinaria degli ambienti di vita;
- servizi assistenziali;
- disbrigo pratiche amministrative, prescrizione e ritiro medicinali e sussidi medici;
- servizio di distribuzione posta;
- vitto completo nel rispetto delle tabelle dietetiche e di prescrizioni mediche;
- assistenza sanitaria;
- attività ricreative di animazione e socializzazione;
- lavaggio biancheria piana (coperte, lenzuola, asciugamani), vestiario e biancheria intima;
- assistenza religiosa.

L'organizzazione della giornata intende favorire la presenza di un clima sereno che rispetti i tempi e i ritmi degli ospiti garantendo un adeguato supporto al recupero ed allo sviluppo delle potenzialità ed autonomie individuali. Nel rispetto dei livelli di autonomia degli ospiti vengono quindi stimolati e supportati:

- la cura dell'igiene personale con attenzione allo stimolo dell'autonomia pratica e della consapevolezza inerente l'igiene personale;
- l'organizzazione degli impegni personali (attività educative, lavorative, cura del proprio spazio abitativo, adempimenti sanitari);
- l'organizzazione degli impegni comuni (cura degli spazi collettivi, necessità di spesa e cucina).

Gli operatori tenderanno a favorire, dove possibile, l'unità del gruppo ospiti in corrispondenza dei pasti principali. La sera è un momento generalmente non strutturato, durante il quale gli ospiti si relazionano, ascoltano musica, guardano programmi televisivi o partecipano ad attività di animazione.

La vita quotidiana della struttura è regolata dai seguenti orari che potranno comunque essere variati secondo le diverse necessità degli ospiti:

ore 7,30 - 9,00 (sveglia, igiene personale e colazione)

ore 12,00 - 13,00 (pranzo)

ore 19,00 - 20,00 (cena)

11) VISITE DI PARENTI E AMICI

Sono ammesse le visite di parenti e amici esclusivamente negli orari indicati e comunque al di fuori delle ore di riposo, delle pulizie e dei pasti. E' opportuno che le visite non siano di ostacolo alle attività giornaliere e non arrechino disturbo alla tranquillità e al riposo degli ospiti. L'orario di accesso dei visitatori è il seguente:

Mattino dalle ore 10,00 alle ore 11,00

Pomeriggio dalle ore 16,00 alle ore 18,00

12) ASSISTENZA RELIGIOSA

L'assistenza religiosa degli ospiti è garantita nel rispetto della libertà di culto.

L'Ospite _____ Il/I Garante/i _____ La Struttura _____
Per espressa accettazione delle clausole 10, 11 e 12 della presente Carta dei Servizi.

L'Ospite _____ Il/I Garante/i _____ La Struttura _____

13) DIMISSIONI TEMPORANEE

In caso di ricovero ospedaliero, o in caso di brevi assenze per motivi familiari, la direzione dispone una dimissione temporanea che comporta la conservazione del posto letto dell'ospite e la riduzione del 10% della retta a partire dal 16° giorno di assenza. Nel caso in cui è necessario il trasferimento dell'ospite in ospedale o in altra struttura attrezzata, il garante ha l'obbligo di contattare immediatamente la direzione, al fine di concordare congiuntamente le successive incombenze e di sottoscrivere le temporanee dimissioni. In mancanza, la direzione provvederà autonomamente ad individuare una struttura idonea e a trasferirlo con urgenza.

14) DIMISSIONI DEFINITIVE

Le dimissioni definitive possono avvenire nei seguenti casi:

- per disdetta comunicata in forma scritta alla direzione della struttura con un preavviso di almeno 30 giorni. In mancanza di preavviso, l'ospite sarà tenuto a corrispondere la retta per i giorni non preavvisati;
- per disdetta comunicata dalla direzione in forma scritta ai familiari dell'ospite con un preavviso di almeno 30 giorni.

Tale eventualità si può verificare in caso di condotta dell'ospite gravemente incompatibile con la vita comunitaria con reiterate infrazioni delle regole interne della struttura. La struttura ha facoltà insindacabile di rescindere il contratto con l'ospite nel caso in cui egli manifesti comportamenti o atteggiamenti aggressivi che rechino danni a persone e cose. È inoltre, causa di risoluzione il mancato rispetto delle condizioni economiche stabilite al punto 8 della presente Carta dei Servizi. Le dimissioni o il recesso del garante sono da ritenersi operanti trascorsi 30 giorni dal ricevimento di tale volontà in forma scritta. Il contratto di ospitalità sottoscritto continuerà ad essere valido solo con la nomina ed accettazione espressa di un nuovo garante e della residenza. In caso contrario, la residenza valuterà l'eventualità di dichiarare unilateralmente la risoluzione contrattuale. Il garante risponde comunque delle obbligazioni dell'ospite al momento in cui la residenza ha preso conoscenza della volontà di recesso, oltre che di ogni altra obbligazione che venisse a sorgere o a maturare successivamente in dipendenza del rapporto contrattuale esistente al momento su indicato.

I garanti, quanto prima possibile e compatibilmente con le esigenze della direzione, si assumono l'onere di provvedere al materiale trasferimento dell'ospite dimesso per qualsiasi motivo dalla struttura.

15) DECESSO

In caso di decesso, la struttura informa immediatamente i familiari o i garanti dell'ospite che provvederanno a comunicare al più presto il nominativo dell'agenzia di pompe funebri alla quale intenderanno rivolgersi per l'esecuzione della cerimonia e la retta si intende pagata per l'intero mese anche se il decesso è avvenuto nei primi giorni del mese stesso. Il ritiro degli indumenti e di tutti gli effetti personali dell'ospite deceduto sono a carico dei familiari o garanti. Le spese relative al funerale e al servizio funebre rimangono a carico dei familiari o dei garanti.

16) DISPOSIZIONI FINALI

Il presente regolamento verrà consegnato in copia a ciascun ospite e al garante al momento dell'ammissione e sarà depositato in Direzione per la consultazione; esso potrà essere modificato in qualsiasi momento per essere adeguato a nuove normative e disposizioni di legge nonché a mutate esigenze della struttura. Per quanto non previsto dal presente regolamento, si rimanda all'osservanza delle disposizioni legislative e ai regolamenti vigenti in materia di servizi sociali per anziani.

San Salvatore Telesino, _____

L'Ospite _____

Il/I Garante/i _____

La Struttura _____

Per espressa accettazione delle clausole 13,14,15 e 16 della presente della Carta dei Servizi

L'Ospite _____

Il/I Garante/i _____

La Struttura _____



Villa Ersilia

per vivere con gioia la terza età

via Starza, 18
82030 San Salvatore Telesino - BN

tel. **0824.947352**
fax **0824.947520**
ph. **328.7585710**

info@villaersilia.eu
www.villaersilia.eu

TOMAS s.r.l. unipersonale
RIVA /C.F. **11582931009**
REA **131151**
cap. soc. 30.000 euro (int. vers.)