



CRA “VASSALLI – REMONDINI”

Casa Residenza Anziani

“VASSALLI - REMONDINI”

C.S. Panegano n°3
29014 Castell'Arquato (PC)
Tel. 0523 – 891588
Fax 0523 – 891232
Email: info@consorzioarda.it

CARTA DEI SERVIZI





CRA “VASSALLI – REMONDINI”

Indice

Premessa	pag. 3
Carta dei Servizi	pag. 3
Principi e Valori	pag. 3
I servizi offerti	pag. 3
La struttura	pag. 4
L’ingresso	pag. 4
Modalità di accesso ai servizi	pag. 5
Ingresso dell’ospite in struttura	pag. 5
Fasi di inserimento	pag. 5
La giornata tipo	pag. 6
L’alimentazione	pag. 6
Gli orari di visita	pag. 6
Le dimissioni	pag. 6
Criteri di computo della retta	pag. 6
Deposito cauzionale	pag. 7
La Qualità	pag. 7
Suggerimenti e segnalazioni	pag. 8



CRA “VASSALLI – REMONDINI”

Premessa

La Nuova Casa Residenza per Anziani “Vassalli Remondini” è progettata per ospitare e assistere, temporaneamente o permanentemente, sia anziani autosufficienti sia anziani non autosufficienti che necessitano di elevati bisogni assistenziali e sanitari, erogando diversi servizi: accoglienza familiare, assistenza medica, riabilitativa ed infermieristica, attività di recupero o di mantenimento, attività di socializzazione e di svago.

*L'intervento, realizzato dal **Consorzio Arda** attraverso un project financing per la progettazione, costruzione e gestione della durata di 30 anni, ha richiesto un investimento complessivo di 7 milioni di euro, a cui il Consorzio, composto dalle cooperative Proges, Gesin, Indaco e dalle imprese Edil Luretta e Cella srl, ha contribuito con oltre 3,8 milioni di euro.*

Carta dei servizi

Questo documento di presentazione della “Casa Residenza per Anziani Vassalli – Remondini” (CRA), struttura assistenziale situata in C.S. Panegano n. 3 -i Castell'Arquato (Pc), gestita dal Consorzio Arda Società Cooperativa, fornisce diverse informazioni utili.

La Carta dei Servizi consentirà di conoscere la struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che si intendono perseguire per garantire il massimo confort e benessere per i nostri ospiti.

Principi e Valori

I servizi approvati da Consorzio Arda Società Cooperativa ed erogati dalla CRA , i programmi, le scelte organizzative, le attività degli operatori, i rapporti con i cittadini si ispirano a principi e valori fondamentali quali:

- Eguaglianza dei diritti: i servizi sono forniti secondo regole uguali per tutti.
- Imparzialità: nei confronti dei cittadini i servizi sono erogati secondo criteri di obiettività, giustizia, trasparenza e imparzialità.
- Rispetto dei diritti, della dignità, della riservatezza
- Continuità: Il servizio viene fornito con continuità, regolarità e senza sospensioni.
- Diritto di scelta: i cittadini possono scegliere fra un ampio ventaglio di soluzioni, ciò che meglio si adatta alle loro esigenze.
- Efficienza – efficacia: I servizi e le prestazioni devono essere forniti ottimizzando le risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità.



CRA “VASSALLI – REMONDINI”

- Partecipazione e informazione: la partecipazione del cittadino alla prestazione della CRA deve essere garantita attraverso una corretta informazione e attraverso la possibilità di esprimere il proprio giudizio con questionari di gradimento, di formulare suggerimenti e inoltrare reclami.

Servizi offerti

La Struttura provvede a garantire il dignitoso soddisfacimento dei bisogni primari ed assistenziali alle persone ospiti; garantisce, inoltre, un servizio medico-sanitario adeguato: controlli medici, terapie, medicazioni e prestazioni riabilitative.

La Struttura funziona in modo permanente nell'arco delle 24 ore.

I servizi nel dettaglio:

1. Servizio socio – assistenziale: Operatori socio sanitari (O.S.S.) e Responsabile Attività Assistenziali
2. Progetto Assistenziale Individualizzato (P.A.I.)
3. Servizio Medico
4. Servizio Infermieristico
5. Servizio di terapia fisica e riabilitazione
6. Servizio di animazione
7. Servizi alberghieri
8. Servizio cura della persona (parrucchiera, podologia, barbieria)
9. Servizio Amministrativo

La struttura

La CRA “Vassalli – Remondini” si sviluppa tutta su un unico piano ed è suddivisa in tre Nuclei, è priva di barriere architettoniche, può ospitare 75 persone.

La struttura prevede all'interno :

- n. 22 camere a due letti
- n. 31 camere singole
- n. 28 bagni attrezzati per disabili collegati alle camere,
- n. 3 bagni assistiti con barella doccia per non autosufficienti
- n. 3 sale da pranzo
- n. 3 soggiorni
- n. 3 infermerie
- n. 3 locale per RAA e OSS
- n. 1 locale vuotatolo-biancheria sporca
- n.1 locale stireria-guardaroba
- accesso al giardino protetto

Le camere e i bagni sono dotate di campanello di chiamata e sono climatizzate.

Nell'ambito della Struttura sono a disposizione degli utenti della CRA “Vassalli – Remondini” anche i seguenti servizi, collocati tutti al piano terra vicino all'ingresso:

- la Palestra



CRA “VASSALLI – REMONDINI”

- il locale dedicato alla cura della persona
- la Cappella per le funzioni religiose
- la camera del commiato
- i giardini
- servizio di portineria e centralino

L'ingresso

Per accedere ai 70 posti accreditati e contrattualizzati con l'A.U.S.L. di Piacenza, Distretto di Levante, occorre rivolgersi alla Assistente Sociale del Comune di residenza - **Distretto socio sanitario di Levante**.

Per accedere ai cinque posti privati è necessario rivolgersi direttamente agli uffici della “CRA Vassalli – Remondini”.

Modalità di accesso ai servizi

La modalità di accesso ai servizi è definita da protocolli del SIA nell'ambito del Comitato di Distretto.

La graduatoria, per l'ammissione in CRA, è pubblica e documentata con la massima trasparenza sia per i ricoveri definitivi sia per quelli temporanei.

La documentazione sanitaria, sotto specificata, è necessaria ai fini dell'ingresso in struttura.

Documenti vari:

- tessera sanitaria cartacea ed eventuale esenzione ticket;
- tessera sanitaria magnetica/ codice fiscale
- copia della domanda o del certificato d'invalidità civile;
- documento di riconoscimento: (carta d'identità / passaporto/ libretto pensione)

Documenti di tipo sanitario:

MARKERS EPATITE B e C, in caso di positività eseguire SGOT, SGTP, YGT

Fosfatasi alcaline

Coprocultura

Radiografia del torace

ECG (se possibile)

Emocromo completo

Farmaci prescritti e terapie in corso

Certificazione del medico curante che attesti l'assenza di malattie infettive trasmissibili (se il paziente proviene dal domicilio)

Fotocopia, anche informale, della cartella clinica (se il paziente proviene da un reparto ospedaliero)

Fotocopia delle cartelle cliniche in possesso dell'anziano

La Casa Residenza è autorizzata ad accogliere ricoveri di sollievo (previsti una durata dai 30 ai 90 giorni). I ricoveri di sollievo (a retta agevolata) sono autorizzati dal S.I.A..

E' possibile accedervi facendo regolare richiesta analogamente ai posti accreditati e contrattualizzati.

Ingresso dell'ospite in struttura



CRA “VASSALLI – REMONDINI”

Il familiare di riferimento, avuta comunicazione della possibilità di accedere al servizio CRA, concorda con il Coordinatore l'organizzazione dell'ingresso dell'anziano presentandosi in struttura per un colloquio preliminare, oppure telefonando, al fine di definire:

- la data d'ingresso,
- l'elenco del vestiario occorrente,
- la numerazione capi di abbigliamento,
- acquisire informazioni sulla retta.

Fase di inserimento

Per inserimento si intende il primo periodo di accoglienza. In questa fase si valuta l'esito dell'ingresso in struttura, la compatibilità delle caratteristiche dell'ospite con la tipologia di servizi offerti e con la vita comunitaria. Questo periodo dura circa 2/3 settimane. Successivamente, entro 30 giorni, viene elaborato il Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I), in collaborazione con l'intera equipe multi professionale.

La giornata tipo

La vita nella Casa Residenza è caratterizzata dalla volontà di individuare il corretto equilibrio tra le esigenze individuali e quelle collettive. Il personale si impegna, comunque, a mettere in atto quelle iniziative che possono salvaguardare i ritmi di vita degli ospiti, conciliando l'esecuzione delle attività assistenziali, con i tempi del riposo, le visite di parenti e conoscenti, i pasti e le attività occupazionali.

Ragionando in questa ottica, gli orari delle molteplici attività che scandiscono la giornata della struttura, non sono tassativi, ma altresì passibili di personalizzazione .

L'alimentazione

Il servizio di ristorazione, si avvale della cucina interna alla struttura. Durante la giornata sono previsti tre pasti principali, intervallati da piccoli spuntini e distribuzione di bevande.

Il menù giornaliero viene esposto in modo accessibile a tutti nella sala da pranzo/soggiorno. E' prevista la possibilità di realizzare regimi alimentari differenziati su indicazione specifica del Medico.

Gli orari di visita

Parenti e conoscenti possono visitare liberamente gli ospiti della struttura tutti i giorni, preferibilmente nella fascia oraria compresa tra le ore 9:30 e le 20. Eventuali accessi fuori da questa fascia oraria possono essere concordati con la Direzione.

Si possono programmare uscite dell'ospite con i famigliari anche per più giorni.

Le dimissioni

- Trasferimento ad altra istituzione: la Direzione provvede a passare le comunicazioni relative all'Anziano alla nuova struttura, e consegna a quest'ultimo i beni di sua proprietà. Il Medico di struttura invia una copia della cartella socio-sanitaria alla nuova residenza del cliente dimissionario.
- Dimissioni: la Direzione consegna all'Anziano i beni di proprietà. Il Medico di struttura consegna una copia della cartella medica al cliente dimissionario o ad un familiare se provvisto di delega da parte del cliente. Si provvede alla restituzione della cauzione versata.
- Decesso: il medico avvia le procedure per la certificazione legale della morte del cliente, il personale in servizio avverte i familiari, consegna agli eredi o agli aventi diritto i beni di proprietà del deceduto.

Sia in caso di dimissioni che in caso di decesso, la Direzione provvede nelle 72 ore successive alle comunicazioni dovute agli organi competenti.



CRA "VASSALLI – REMONDINI"

Criteri di computo della retta

Posti accreditati

Il "Contratto di servizio" prevede un'unica retta per gli Ospiti Accreditati determinata annualmente dal Comitato di Distretto di Levante.

La retta per l'anno 2014 è così determinata:

retta totale € 86,55 IVA compresa
quota a carico FRNA € 37,05 IVA compresa
quota a carico Ospite € 49,50 IVA compresa

Posti privati

La retta per i posti privati è così determinata:

retta totale a carico Ospite € 80.00 + IVA di legge

E' prevista uno sconto del 5% per residenti a Castell'Arquato da almeno 20 anni.

La retta della Casa Protetta è onnicomprensiva di tutti i servizi offerti.

Per quanto concerne in dettaglio la costituzione della retta fanno fede i contratti letti e firmati al momento dell'ingresso in struttura.

Costituiranno costi aggiuntivi non compresi nella retta: spese per farmaci non previsti nel prontuario ospedaliero; visite e consulenze specialistiche private; spese extra in genere (ad es. telefonate etc.).

Sono a carico dell'Ospite e dei parenti, quando e se previste, le seguenti prestazioni:

- assistenza in caso di ricovero ospedaliero;
- tutte le pratiche di patronato per richieste di esenzione, pensione invalidità, ecc;
- fornitura di capi di abbigliamento ed integrazione del corredo personale, così come richiesto dalla Direzione.

La retta è giornaliera non può essere pagata anticipatamente rispetto al mese di competenza.

La retta a carico degli ospiti è dovuta dal primo giorno di ingresso nel servizio, sino al giorno di dimissione o decesso compreso.

In caso di assenze dell'ospite, dovute a ricoveri ospedalieri o programmate, la retta deve essere versata con le seguenti modalità:

postì accreditati

per il primo giorno di assenza ed il giorno del rientro viene versata l'intera retta,

per i giorni intermedi è dovuto dall'ospite il 45% della retta fino ad un massimo di 15 giorni compreso il primo, dal 16° giorno dovrà essere corrisposto l'80% della retta giornaliera.

postì privati

per il primo giorno di assenza e il giorno del rientro viene versata l'intera retta,

per i giorni intermedi è dovuto dall'ospite il 75% della retta.

Deposito cauzionale

Al momento dell'ingresso in struttura dell'ospite dovrà versare un deposito cauzionale infruttifero dell'importo di una mensilità pari a:

- € 1.427,88 + IVA di legge per i posti accreditati
- € 2.400,00 + IVA di legge per i posti privati
- per i posti privati assegnati a residenti nel Comune di Castell'Arquato da almeno 20 anni è prevista una riduzione del 5%.



CRA “VASSALLI – REMONDINI”

Il deposito cauzionale sarà restituito non oltre 30 giorni dalla data del decesso o della dimissione dell'ospite. Per il ricovero temporaneo o di sollievo il deposito cauzionale sarà di un importo pari ad una mensilità (sarà rapportato al periodo di permanenza).

La Qualità

La Casa Residenza Anziani “Vassalli - Remondini” offre assistenza assicurando qualità, efficienza ed efficacia in un ambiente che valorizza i rapporti umani e che mira alla tutela ed al benessere della persona. Obiettivo prioritario è la soddisfazione delle richieste ed esigenze dell'Ospite. Tutto il personale viene costantemente sottoposto ad accertamenti medici come previsto dalla normativa vigente.

Suggerimenti e segnalazioni

Consorzio Arda Società Cooperativa garantisce la funzione di tutela nei confronti dei clienti, che possono formulare suggerimenti e sporgere reclami a seguito di disservizi, atti, o comportamenti che abbiano negato o limitato l'accessibilità al servizio e la qualità delle prestazioni. Segnalazioni e suggerimenti sono utili per capire problemi e prevedere gli interventi di miglioramento necessari.

Le segnalazioni ed i suggerimenti devono essere presentati alla Direzione della struttura, consegnando l'apposito modulo o inviandolo tramite posta alla struttura. Non sono presi in considerazione i reclami anonimi.

La struttura si impegna a rispondere con celerità, e comunque entro 15 giorni, attivandosi a rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo stesso, predisponendo una procedura per i problemi che richiedono un approfondimento.

Agli ospiti e ai loro familiari, inoltre, viene annualmente consegnato un questionario di rilevazione del grado di soddisfazione, nel quale i compilatori sono invitati ad esprimere lamentele o apprezzamenti sui vari aspetti del servizio. Successivamente vengono elaborati tali dati ed il responsabile della qualità redige una relazione sull'attività della struttura.



CRA "VASSALLI – REMONDINI"

