



# *ALL'OMBRA DEL GELSO*

*CARTA DEI SERVIZI*

*ALLOGGI PROTETTI PER ANZIANI*

*Approvato dal Consiglio di Amministrazione  
in data 27 Novembre 2023 con verbale n. 04/2023*

## *PRINCIPI E VALORI DI RIFERIMENTO*

Gli Alloggi Protetti per Anziani sono di proprietà della Fondazione Casa di Riposo di Talamona - Onlus, persona giuridica di diritto privato senza scopo di lucro, e sono gestiti direttamente dalla stessa.

I principi e valori che ispirano i programmi, la gestione, le attività degli operatori, i rapporti con la cittadinanza/utenza e i risultati da conseguire sono:

- **EGUAGLIANZA** dei Cittadini/utenti nei confronti dei servizi erogati, intesa come uniformità ed imparzialità delle prestazioni. L'erogazione dei servizi deve salvaguardare il diritto alla uniformità delle prestazioni rapportata alle diverse esigenze degli utenti;
- **RISPETTO** per la dignità della persona e delle specificità individuali senza distinzioni di nazionalità, etnia, religione, lingua, condizioni economiche e opinioni politiche - teso alla realizzazione di un rapporto di piena fiducia;
- **DIRITTO DI SCELTA** della più ampia manifestazione del diritto della libertà personale fatto salvo i limiti della vigente legislazione e le esigenze organizzative e funzionali;
- **EQUITA', EFFICIENZA ED EFFICACIA** dell'attività operativa e gestionale: costante è la ricerca per erogare le prestazioni in modo razionale, senza spreco di risorse e nella ricerca di una qualità sempre migliore;
- **PARTECIPAZIONE** alla corretta informazione, alla tutela dell'ospite/utente nel caso di prestazioni inadeguate, alla creazione di un servizio migliore con la possibilità di esporre suggerimenti.

## *GLI ALLOGGI PROTETTI PER ANZIANI*

Gli Alloggi Protetti per Anziani possono accogliere un numero massimo di 7 ospiti. Rispondono ai requisiti abitativi, organizzativi e funzionali prescritti dalle normative vigenti e, in particolare, sono privi di barriere architettoniche per garantire accessibilità, fruibilità e vivibilità: sono collocati all'interno del complesso in cui è attiva la Residenza Sanitaria Assistenziale della Fondazione "Casa di Riposo di Talamona - Onlus" e sono situati in centro al paese di Talamona. Gli Alloggi Protetti per Anziani, sono destinati ad anziani autosufficienti o che conservano un sufficiente grado di autonomia che, per mantenere la propria indipendenza di vita, necessitano di una situazione abitativa "protetta": gli assegnatari potranno infatti fruire di una rete di servizi offerti dalla R.S.A., in risposta ai diversi bisogni espressi.

I soggetti destinatari dell'intervento presentano pertanto un profilo composito, nel quale possono combinarsi, con peso di volta in volta differente, problematiche di tipo sociale, abitativo e funzionale.

Sono costituiti da n. 6 monocalci, di cui n 1 ad uso doppio, dotati di arredo completo. L'utente può personalizzare l'ambiente con oggetti propri, quali piccoli arredi, soprammobili, radio, quadri ecc., previo assenso da parte del Responsabile della Fondazione.

Gli alloggi, totalmente arredati, sono composti da un soggiorno con angolo cottura, zona notte e bagno con doccia.

Per ogni alloggio sono garantiti l'impianto di illuminazione, acqua, prese elettriche, televisore, frigorifero, cappa, piastra e forno elettrici per la cottura dei cibi, telefono, dispositivo di chiamata per le emergenze. Oltre ad offrire ogni comfort, sono dotati di impiantistica certificata, di tecnologia domotica e di sistema di sicurezza antincendio conforme alle norme vigenti.

Gli utenti degli Alloggi Protetti per Anziani possono inoltre usufruire degli spazi collettivi esterni ed interni alla R.S.A. quali: giardini e palestra esterna attrezzata, cappella, palestra riabilitativa, sala attività ludiche, angolo ristoro e bagno assistito.

Le caratteristiche principali di residenzialità possono essere così sintetizzate:

silenziosità, quiete, disponibilità di spazi verdi, facilità di accesso, ubicazione nel centro di Talamona vicino ai principali servizi (fermata bus, parrocchia, esercizi commerciali, comune, posta, farmacia, istituti bancari etc.).

I 7 posti letto messi a disposizione, sono così disciplinati:

- o 3 dedicati ad Alloggi Protetti per Anziani
- o 4 dedicati alla misura "Residenzialità Assistita", finalizzata a fornire una risposta assistenziale a persone anziane fragili, con limitazioni parziali delle autonomie, in assenza di una rete di sostegno o con criticità temporanee o persistenti della normale rete di supporto familiare. Attraverso interventi e prestazioni di carattere sociosanitario intende assicurare la permanenza in un contesto che favorisca il mantenimento della socialità, della vita di relazione, nonché l'adeguato sostegno alle autonomie residue.

### *FINALITÀ E OBIETTIVI*

La finalità è "il prendersi cura" della persona e perseguire il miglior livello possibile di qualità della vita. Il rispetto della persona, la socializzazione, il mantenimento e il recupero delle capacità psicofisiche sono quindi assicurati in un ambiente con garanzie di protezione. In coerenza con il livello di fragilità della persona anziana vengono garantiti:

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

Gli alloggi hanno conseguentemente la finalità di:

1. garantire all'anziano la domiciliarità, rispettando il bisogno di privacy e di mantenimento dell'identità personale e la libertà di autogestione;
2. migliorare la sua qualità di vita, sollecitando le azioni quotidiane di gestione di sé, per limitarne la dipendenza;
3. prevenire l'isolamento e l'emarginazione, favorendo i rapporti interpersonali e le relazioni affettive;
4. prevenire ricoveri impropri;
5. dare sollievo alle famiglie.

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

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

## *DESTINATARI - MODALITA' DI ACCESSO - DIMISSIONE*

Gli Alloggi Protetti per Anziani sono destinati ad accogliere persone anziane di età superiore ai 65 anni compiuti alla data di presentazione della domanda che presentino le seguenti caratteristiche:

- singoli o coppie, che conservano un sufficiente grado di autonomia e che tuttavia abbisognano di un ambiente adeguato, controllato e protetto;
- con fragilità sociale (es. reti familiari rarefatte e residuali), con lievi difficoltà, conservata capacità deambulatoria, anche con l'utilizzo di ausili;
- con assenza di disturbi comportamentali che conservino tuttavia un sufficiente grado di autonomia, pur se all'interno di un ambiente controllato e protetto (Indice di Barthel Modificato superiore a 75 - IADL di almeno 6/14);
- che presentino patologie gestibili al domicilio con conservazione della capacità di assumere autonomamente la terapia, anche se preparata in anticipo;
- che dispongono di un'abitazione non adeguata (es. barriere architettoniche, sfratto);
- in condizioni di solitudine.

Non sono ammissibili persone:

- non autosufficienti necessitanti di assistenza socio sanitaria continua;
- con problematiche psichiatriche attive;
- con demenza;
- in età giovane ed adulta con disabilità.

### ***Domanda di Assegnazione - documentazione***

Le assegnazioni degli Alloggi Protetti per Anziani avvengono previa presentazione di apposita domanda da parte dell'interessato. E' prevista la possibilità di effettuare una visita guidata, con accompagnamento da parte del Responsabile, e di avere ulteriore materiale illustrativo sui servizi offerti.

La domanda di ammissione è composta dalla seguente documentazione redatta su apposita modulistica:

1. Domanda di Assegnazione Alloggio Protetto.
2. Certificato Medico redatto su modulo prestampato della R.S.A. Fondazione "Casa di Riposo di Talamona - Onlus" (al verificarsi della disponibilità dell'alloggio, sarà richiesto un nuovo certificato medico aggiornato sulle condizioni dell'utente).

La modulistica relativa alla domanda di assegnazione degli Alloggi è disponibile presso gli Uffici Amministrativi della R.S.A. in Via Gavazzeni, 64/B - Tel. 0342 673000 e può essere scaricata dal sito [www.casariposotalamona.it](http://www.casariposotalamona.it).

Le domande, debitamente compilate, dovranno essere presentate presso il medesimo Ufficio.

### ***Procedure di Assegnazione Alloggi Protetti per Anziani***

Ai fini dell'assegnazione si è ritenuto opportuno prevedere requisiti per l'accesso in misura minima ed essenziale, così da non limitare a monte la possibilità di accesso al servizio.

E' prevista una selezione delle domande attraverso una griglia articolata di punteggi che consente di valutare i diversi aspetti dello stato di bisogno dei richiedenti.

La valutazione dei requisiti d'assegnazione avviene attraverso l'analisi della certificazione medica/sociale presentata e ad un colloquio con il richiedente e il parente di riferimento, per verificare i requisiti e stabilire le priorità d'assegnazione in base all'urgenza riscontrata dalla commissione stessa.

Le domande in possesso dei requisiti, ma non accolte in sede di prima assegnazione, rimangono in graduatoria per eventuali subentri.

**Parametri per la valutazione delle domande e formazione della graduatoria**

Tenuto conto di quanto premesso rispetto alle finalità dell'intervento, i parametri di valutazione e i relativi punteggi attribuiti a ciascun anziano richiedente sono definiti come segue:

<b>A) RETE FAMILIARE E SOCIALE</b>	<b>PUNTI</b>
Assenza di rete familiare e assenza supporto informale	<b>5</b>
Rete familiare residuale (nipoti, fratelli o sorelle) in assenza di supporto informale	<b>4</b>
Situazione di fragilità sociale parzialmente compensata dalla rete familiare o informale	<b>3</b>
Rete familiare (figli, nipoti, etc.) e/o supporto informale presente e stabile	<b>1</b>
<b>B) CONDIZIONI DI SALUTE E LIVELLO DI AUTONOMIA</b>	
Condizione di autonomia	<b>4</b>
Condizione di lieve riduzione dell'autonomia (gestione igiene ambientale, preparazione pasti, ...)	<b>3</b>
Condizione di necessità di supporto assistenziale e infermieristico (utilizzo farmaci, bagno settimanale)	<b>1</b>
<b>C) CONDIZIONE ABITATIVA DI PROVENIENZA</b>	
Abitazione con barriere architettoniche (scale, riscaldamento, bagno)	<b>5</b>
Abitazione in affitto (importo elevato, sfratto)	<b>5</b>
Abitazione isolata o distante dai familiari	<b>4</b>
Assenza di abitazione propria, condizione di convivenza con altre persone	<b>3</b>
Abitazione di proprietà in assenza di barriere architettoniche	<b>1</b>
<b>D) RESIDENZA</b>	
Nel comune di Talamona	<b>2</b>
Nel mandamento di Morbegno	<b>1</b>
In provincia di Sondrio	<b>0,5</b>
<b>E) DATA PRESENTAZIONE DOMANDA</b>	<b>----</b>

Il parametro di cui al punto B) viene valutato mediante le scale di valutazione IADL e Indice di Barthel Modificato certificate dal medico curante sul modulo predisposto dalla Fondazione.

La graduatoria verrà stilata seguendo l'ordine decrescente del punteggio ottenuto; a parità di punteggio complessivo, i parametri di cui ai punti A) e C) hanno valore preminente sugli altri così come la data di presentazione della domanda.

L'assegnazione è subordinata comunque all'assunzione da parte dell'interessato, o da terzi, dell'obbligazione al pagamento della retta di utilizzo dell'alloggio, mediante sottoscrizione di apposito contratto, in cui sia data garanzia di fornitura di adeguato supporto assistenziale, anche mediante l'affiancamento di una assistente privata, al venir meno, anche temporaneo, delle condizioni di autosufficienza presenti al momento della presentazione ed accoglimento della domanda di ospitalità. Detto supporto dovrà essere garantito fino all'individuazione di un adeguato setting assistenziale od al cessare delle condizioni di disabilità incidente.

Di fatto gli alloggi protetti, nella loro complessità, entreranno in "filiera" con i servizi tradizionali già presenti sul territorio per la fragilità, che grazie alle loro caratteristiche di flessibilità e temporaneità, evitano ricoveri inappropriati in RSA.

Al momento dell'ingresso gli utenti devono disporre dei seguenti documenti:

- fotocopia della Carta d'Identità
- fotocopia della Tessera Sanitaria Regionale
- fotocopia del Codice Fiscale

All'atto dell'assegnazione dell'alloggio sarà redatto e sottoscritto un inventario degli arredi ed attrezzature presenti.

Dopo aver espletato, anche tramite i rappresentanti legali/familiari del nuovo utente, le pratiche burocratiche/amministrative, è previsto un colloquio dove vengono approfondite le informazioni riguardanti:

- l'ambiente di provenienza: relazioni sociali, territorio, situazione abitativa ecc.;
- la storia personale (scolarità, lavoro, matrimonio, figli, parenti);
- l'anamnesi sanitaria: malattie e loro esordio, ospedalizzazione, diagnosi, terapia farmacologica, ecc.;
- le competenze funzionali, le abitudini alimentari, le capacità di movimento;
- altre notizie riguardo alla vita quotidiana e alle abitudini ed interessi personali, le aspettative, le richieste, le opinioni che si ritiene di voler rendere note.

### **Modalità di dimissione**

L'utente potrà recedere dall'assegnazione dell'alloggio con un preavviso di almeno 30 giorni da comunicare al Responsabile della Fondazione.

In ogni caso sarà tenuto alla corresponsione della retta per il mese relativo al recesso.

Dopo la redazione del verbale di riconsegna dell'alloggio, in presenza di eventuali danni arrecati agli arredi ed alle attrezzature dati in uso, l'importo per la riparazione e/o sostituzione degli stessi verrà addebitato all'utente.

Annualmente, o al bisogno, è prevista una valutazione sulla situazione degli utenti ai fini della conferma dell'idoneità a permanere nell'alloggio effettuata dal Medico della struttura in accordo col MMG.

Il rapporto può essere risolto anche nel caso di mancato pagamento della retta.

### ***I SERVIZI OFFERTI E PROPOSTI***

Gli alloggi protetti offrono una risposta ad un bisogno abitativo di persone anziane, in un contesto in grado di dare loro supporto nelle incombenze quotidiane, in particolare:

#### **Servizi di supporto domestico/alberghiero:**

- due passaggi settimanali di sanificazione dell'alloggio da parte di personale incaricato della Fondazione (spolveratura, scopatura, lavaggio pavimento con sistema specifico di sanificazione, sanificazione piano cucina e servizi igienici);
- fornitura a rabbocco della biancheria piana in dotazione (biancheria da letto, biancheria da bagno e tovagliato);
- sanificazione semestrale dei locali ivi compresi arredi ed infissi.

### ***Servizi di supporto alla Persona - Valutazione e Controllo:***

- valutazione dello stato funzionale, cognitivo e comportamentale con controlli periodici dello stato di salute;
- supervisione infermieristica settimanale per: controllo della terapia, rilevazione dei parametri vitali e in caso di necessità: esecuzione di prelievi ematici e prenotazione di visite specialistiche.

### ***Servizi di supporto alla Persona - Attività Socio Assistenziali:***

- assistenza nelle attività della vita quotidiana (mobilizzazione, deambulazione, cura dell'igiene personale e dell'aspetto, alimentazione, abbigliamento, ecc.), in ambiente attrezzato per prevenire infortuni e per facilitare l'autonomia delle persone ospitate;
- assistenza al bagno/doccia settimanale compreso pedicure.

L'operatività fa riferimento a linee guida, protocolli e procedure consolidate.

### **Servizio di animazione e socializzazione**

Interventi volti al recupero e al mantenimento delle capacità cognitive e relazionali al fine di rallentare il decadimento psico-fisico ed evitare l'isolamento sociale, quali:

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

Queste proposte sono orientate a dare senso al tempo vissuto, a rendere gradevole la giornata, favorendo la socializzazione e stimolando gli interessi personali.

### **Servizio di supporto al contesto familiare:**

- informazione ed educazione all'utilizzo dell'alloggio e della strumentazione disponibile;
- consulenze e informazioni rispetto a problematiche e procedure di tipo previdenziale, amministrativo e giuridico;
- informazioni e collegamento con la rete territoriale dei servizi alla persona, con Enti ed Istituzioni;
- orientamento rispetto ai servizi interni della Fondazione;
- colloqui di supporto personale e familiare.

### **Servizio di manutenzione**

Le manutenzioni ordinarie e straordinarie sono garantite dalla Fondazione ed avvengono mediante segnalazione interna al personale adibito al servizio amministrativo della RSA.

Nel caso il guasto/riparazione/intervento sia da imputare al fruitore del servizio, lo stesso, sarà addebitato all'utente previa comunicazione scritta da parte della Fondazione.

### **Servizio di ristorazione**

Gli utenti degli Alloggi Protetti che desiderano fruire del servizio di ristorazione dovranno comunicarlo tempestivamente al personale amministrativo della R.S.A.. Il menù è formulato con programmazione settimanale su 4 settimane.

Il servizio sarà fruibile presso la sala adibita a sala pranzo.

La gestione della produzione degli alimenti è controllata secondo la normativa di autocontrollo (HACCP) vigente.

### **Servizio di assistenza religiosa**

L'assistenza spirituale è assicurata dai preposti, di religione cattolica, della Parrocchia "Natività di Maria Vergine" di Talamona. Settimanalmente presso la cappella della Fondazione è garantita la celebrazione della S. Messa.

### **Servizio angolo ristoro**

Gli utenti degli Alloggi Protetti potranno usufruire dei distributori automatici di snack e bevande calde e fredde situati al pianoterra della R.S.A..

### **Servizio lavanderia**

Gli utenti degli Alloggi Protetti dispongono di un apposito locale lavanderia dotato di lavatrici, stendini e assi da stiro utili alla gestione degli indumenti personali.

### **Ambienti polifunzionali**

Gli utenti degli Alloggi Protetti dispongono di locali polifunzionali adibiti a sala pranzo, zona lettura e TV. L'ambiente comunitario favorisce la socializzazione e il sostegno reciproco degli Utenti anche nel tempo libero.

### **Custodia Valori**

Gli Utenti, dietro specifica richiesta, possono depositare gratuitamente in custodia presso gli uffici amministrativi, denaro contante, libretti di deposito e effetti personali preziosi di valore non eccessivo.

Per i depositi di denaro contante si applica quanto previsto dall'art. 1782 del C.C. con l'espressa previsione che il deposito è a titolo gratuito e non sono riconosciuti interessi sullo stesso.

Per gli Utenti che non usufruiscono del servizio di custodia, sopra descritto, la Fondazione non risponde di eventuali furti o smarrimenti di denaro o oggetti preziosi.

### **Il Volontariato**

"La Fondazione Casa di Riposo di Talamona riconosce il valore del volontariato come espressione di nuove forme di solidarietà umana e sociale, che concorre al conseguimento dei fini istituzionali dell'Ente attraverso un rapporto personalizzato secondo specifici bisogni degli Ospiti." (Dallo Statuto).

La Comunità Talamonese, da sempre attenta e disponibile al volontariato, presta sotto varie forme un concreto aiuto alla R.S.A..

L'amministrazione promuove e valorizza ogni forma di volontariato per concorrere, in collaborazione con i preposti, a mantenere nell'Ospite l'interesse ad una socialità viva e positiva. Inoltre, contribuendo all'organizzazione di momenti ricreativi, valorizza ed incrementa la cultura della solidarietà.

## RETTE

### **Retta Base**

ALLOGGIO SINGOLO	€ 34,52/die	€ 1.050,00 mensili
ALLOGGIO DOPPIO	€ 25,97/die	€ 790,00 mensili

#### Prestazioni comprese:

- utenze (energia elettrica, acqua e riscaldamento);
- apparecchio TV e canone;
- tassa smaltimento rifiuti;
- telefono (numeri interni e ricezione gratuita, chiamate esterne a pagamento);
- dispositivo di chiamata d'emergenza (in caso di rottura/smarrimento/furto del dispositivo, all'utente verrà addebitato il costo sostenuto per la riparazione/sostituzione dello stesso);
- valutazione dello stato funzionale, cognitivo e comportamentale con controlli periodici dello stato di salute;
- supervisione infermieristica settimanale per: controllo della terapia, rilevazione dei parametri vitali e in caso di necessità: esecuzione di prelievi ematici e prenotazione di visite specialistiche;
- pulizie ordinarie alloggio: n. 2 interventi settimanali da parte di personale incaricato dalla Fondazione;
- pulizia ordinaria spazi comuni;
- sanificazione semestrale dei locali ivi compresi arredi ed infissi;
- fornitura a rabbocco della biancheria da letto, biancheria da bagno e tovagliato in dotazione;
- partecipazione attività di animazione organizzate dal Servizio Animazione della R.S.A., come da programma esposto negli appositi spazi;
- utilizzo degli spazi comuni della R.S.A. (quali giardini e palestra esterna attrezzata, cappella, palestra riabilitativa, sala attività ludiche e angolo ristoro) negli orari di apertura previsti;
- servizio di emergenza sulle 24 ore.

**Tariffe aggiuntive giornaliere ed a prestazione settimanale:**

SERVIZI AGGIUNTIVI			
1 PASTO (Pranzo o Cena)	PENSIONE COMPLETA (Colazione – Pranzo – Merenda e Cena)	LAVANDERIA * (prestazione settimanale indumenti personali)	BAGNO ASSISTITO (prestazione settimanale)
€ 6,50	€ 13,00	€ 8,00	€ 20,00

\* Per tale servizio si richiede che la biancheria personale sia contrassegnata (sono esclusi il lavaggio di giacche, giacconi e cappotti).

**Tariffe Servizio di Supporto alla persona - Attività Socio Assistenziali**

E' possibile usufruire, ove richiesto, di un "pacchetto assistenza" comprensivo di interventi a sostegno delle attività di vita quotidiana, per un costo di € 12,00 giornaliero. L'attivazione in forma continuativa di tale servizio garantirà all'utente anche la prestazione settimanale del bagno assistito compreso pedicure.

Gli utenti potranno usufruire, a pagamento, del servizio di Parrucchiere uomo/donna e Barbiere istituito dalla R.S.A. mediante affidamento a professionisti esterni.

In caso di assenza continuativa superiore a sette giorni (per vacanza o ricovero ospedaliero) alla retta giornaliera verrà applicata, a decorrere dall'ottavo giorno, la seguente riduzione:

- Utenti in regime di retta base, riduzione pari al 10% della retta giornaliera;
- Utenti in regime di retta omnicomprensiva, riduzione pari al 30% della retta giornaliera.

**Modalità di pagamento della retta**

Il pagamento della retta mensile dovrà avvenire entro il 10 del mese successivo a cui si riferisce, mediante versamento sul seguente conto corrente bancario:

BANCA POPOLARE DI SONDRIO  
AG. TALAMONA  
ABI 05696 CAB 52270 C/C 3102/66  
IBAN: IT11Z0569652270000003102X66

Ogni altra modalità di pagamento diversa da quella ordinaria predetta deve essere concordata con l'Ente.

## *NORME DI COMPORTAMENTO GENERALI*

La necessità di comunanza di vita con gli altri ospiti, impone l'adozione, da parte di tutti, di comportamenti improntati a regole di civile rispetto e comprensione della sensibilità di ciascuno. Gli utenti sono tenuti ad avere un comportamento rispettoso nei confronti degli altri residenti nell'immobile, in particolare devono evitare rumori molesti, toni di voce elevati e tenere il volume del televisore non troppo alto.

Le visite agli utenti degli Alloggi sono consentite dalle ore 8.00 alle ore 20.00. Alla sera gli Ospiti che si fossero recati all'esterno, devono rientrare nell'alloggio entro le ore 22.00, salva diversa autorizzazione. Dopo tale orario si provvederà ad avvisare i parenti.

I visitatori sono tenuti a rispettare le disposizioni vigenti nell'immobile ed in particolare, a mantenere comportamenti ed atteggiamenti rispettosi delle esigenze degli utenti e della civile convivenza.

E' vietato ospitare nell'alloggio in via continuativa altre persone se non previa motivata richiesta e relativa autorizzazione da parte del Responsabile. Di norma sarà autorizzata la sola presenza di una assistenza privata, al venir meno, anche temporaneo, delle condizioni di autosufficienza dell'utente.

Durante i servizi alberghieri di pulizia dell'alloggio e cambio della biancheria, per i quali saranno esposti al piano gli orari di effettuazione, l'utente deve essere necessariamente presente. In caso contrario il servizio non sarà effettuato.

L'ingresso nell'appartamento assegnato dev'essere consentito al personale responsabile della RSA, della manutenzione e/o sanitario.

### **E' vietato:**

- stendere i panni fuori dalle finestre;
- lasciare aperto i rubinetti in modo continuo, accendere le luci di uso comune inutilmente;
- gettare negli scarichi materiali come pannoloni, stracci ecc. che possono ostruire le tubazioni. La non osservanza comporterà l'addebito delle spese necessarie per la riparazione degli eventuali danni provocati. Ogni malfunzionamento o anomalia agli impianti o agli arredi deve essere segnalato tempestivamente al personale incaricato;
- avvalersi di tecnici o ditte esterne per la manutenzione o la riparazione degli arredi o delle attrezzature;
- depositare materiali che arrechino danno al decoro dell'immobile;
- depositare nei corridoi e spazi comuni materiali e oggetti di qualsiasi genere;
- entrare negli alloggi altrui in mancanza della persona a cui s'intende far visita;
- fumare negli alloggi e negli spazi comuni;
- tenere animali di qualsiasi specie.

Il riferimento, per le richieste di interventi di manutenzione o altre necessità generiche, è l'ufficio amministrativo della R.S.A..

## *TUTELA DEI DIRITTI DELL'UTENTE*

### **Reclami/Suggerimenti**

La Direzione della R.S.A. è preposta alla supervisione e alla gestione dei Reclami/Suggerimenti provenienti dagli Utenti dei servizi della Fondazione (Utenti e Parenti degli Utenti).

I reclami si dividono in due tipologie:

- segnalazioni di anomalie, disagi e disservizi;
- reclami formali.

### **Anomalie, disagi e disservizi**

Se durante l'erogazione delle normali attività quotidiane, si verificano anomalie, disagi o disservizi occasionali, che non hanno un significativo impatto sull'Utente e sull'attività ad esso diretta, è compito del Personale Amministrativo delle RSA raccogliere tali segnalazioni.

Una volta raccolta la segnalazione, deve essere data opportuna risposta verbale all'Utente o al Parente sottoscrittore della richiesta, illustrando le modalità con le quali si è corretto il problema posto.

In ogni caso le azioni promosse per la risoluzione dell'anomalia segnalata non devono produrre un cambiamento organizzativo o impattare sulle procedure del Sistema per la Qualità e la Sicurezza.

### **Reclami o Suggerimenti formali**

I reclami o i suggerimenti formali possono essere presentati in due diverse forme:

- per iscritto, preferibilmente attraverso lo specifico modulo disponibile negli appositi raccoglitori presenti nella zona di ingresso della RSA Fondazione Casa di Riposo di Talamona, tramite fax (0342.673500) o tramite e-mail (info@casariposotalamona.it);
- direttamente alla Direzione, presso la sede della Fondazione.

In tutti i casi, il reclamo deve essere formalizzato utilizzando il modulo predisposto e messo a disposizione.

### **Analisi del Reclamo**

Sulla base del contenuto della segnalazione, la Direzione provvede ad analizzare il reclamo pervenuto, verificando con i referenti del Servizio coinvolto la fondatezza e le possibili cause che hanno generato il reclamo, ed a fornire una risposta al reclamante; la risposta scritta, o il colloquio con l'interessato, deve essere effettuata entro 15 giorni dalla data di presa in carico del reclamo.

### **Rispetto della privacy**

I dati personali forniti dagli utenti, o dai loro familiari, o altrimenti acquisiti nell'ambito dell'attività istituzionale della Fondazione sono regolati dalla legge sulla tutela dei dati personali (Reg. UE 2016/679).

Al momento dell'ammissione agli Alloggi Protetti è richiesto il consenso per il trattamento dei dati personali e sanitari all'utente.

Tutte le informazioni sensibili sono raccolte da personale qualificato e formato sugli aspetti di tutela dei dati personali (personale sanitario, sociale, assistenziale ed amministrativo) esclusivamente al fine di garantire gli interventi sanitari ed assistenziali, nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità delle persone, secondo modalità che rendano minimo il disagio della persona proprio in relazione ai dati raccolti.

Inoltre sono comunicati ad Enti esterni, per quanto di loro competenza, come alle Autorità di Pubblica Sicurezza, alle Regioni, alle ATS, alle ASST, Enti Ospedalieri, Laboratori di Analisi Cliniche, ed alle ditte esterne che prestano attività di outsourcing alla Fondazione.

## **Rilevazione annuale della percezione della qualità e soddisfazione di utenti, familiari e personale**

I risultati della valutazione annuale della qualità vengono integrati anche da questo ulteriore fondamentale tassello del Sistema Qualità. La rilevazione della percezione della qualità e soddisfazione di utenti, familiari e operatori del servizio offerto risponde alla necessità di conoscere con continuità la qualità percepita (comparazione delle aspettative di utenti, familiari e personale con le prestazioni effettivamente ottenute) e quindi il grado di soddisfazione dell'utenza rispetto al servizio erogato. L'applicazione costante di questa rilevazione consente quindi l'individuazione tempestiva delle esigenze prevalenti dell'utenza e il loro variare nel tempo. I dati così raccolti aiutano indubbiamente l'Ente nella sua ricerca di risposte sempre più adeguate ai bisogni e soddisfacenti per i propri utenti. La Fondazione ha adottato come modalità di diffusione dei risultati della rilevazione e delle azioni migliorative un incontro annuale, generalmente prima delle festività natalizie, al quale partecipano le seguenti persone: Ospiti, parenti e referenti, un operatore per ciascuna figura professionale, il Responsabile Medico o suo delegato, il Responsabile del Servizio, la Direzione ed il Consiglio di Amministrazione.

In tale incontro, sulla scorta di quanto emerso dalla condivisione della customer, vengono discusse eventuali proposte, osservazioni e suggerimenti, nonché viene illustrato il piano annuale delle attività per l'anno successivo.

### *INFORMAZIONI UTILI E RIFERIMENTI TELEFONICI*

#### **Visita agli Alloggi Protetti per Anziani**

E' possibile una visita guidata agli Alloggi, nonché agli spazi comuni della R.S.A., da parte dei richiedenti rivolgendosi, previo appuntamento, agli Uffici Amministrativi della Fondazione Casa di Riposo di Talamona (tel. 0342.673000).

#### **Fumo**

In tutta l'immobile e negli appartamenti, in ottemperanza alle disposizioni di legge, è VIETATO FUMARE.

#### **Animali**

Negli Alloggi Protetti per Anziani è vietato ospitare animali.

#### **Direzione e Ufficio Relazioni con il Pubblico**

R.S.A. FONDAZIONE "CASA DI RIPOSO DI TALAMONA – Onlus"

Via Gavazzeni 64/B – 23018 TALAMONA (SO)

Tel. 0342.673000 – Fax 0342.673500

E-mail [info@casariposotalamona.it](mailto:info@casariposotalamona.it)

Orario ricevimento pubblico:

L'ufficio, per esigenze organizzative, è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 12.30 ed il sabato solo su appuntamento.

Per presa visione ed accettazione

Talamona, lì \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_