



Residenza
"L'Annunziata"



UNI EN ISO 9001:2008
Azienda con Sistema Qualità Certificato
Certificato Nr 50 100 6990 - rev. 4

CONTRATTO DI OSPITALITA'

**Redatto in coerenza con le "linee guida per il regolamento di struttura socio-sanitaria
per persone anziane non autosufficienti"
(allegato 5 della D.G.R. 30 luglio 2012, n. 45-4248)**



Residenza
"L'Annunziata"

TIPOLOGIA E FINALITÀ DELLA STRUTTURA

La "Residenza Annunziata" è una struttura socio-sanitaria la cui finalità è di offrire prestazioni di assistenza residenziale a persone anziane autosufficienti, parzialmente e non, secondo le seguenti fasce assistenziali (come da Tabella 1 della D.G.R. 30 luglio 2012, n. 45):

- Alta livello incrementato
- Alta
- Medio - alta
- Media
- Medio - bassa
- Bassa

L'attività della "Residenza Annunziata" è finalizzata non solo alla cura e al mantenimento della salute fisica ma anche a quella psichica e comportamentale.

La "Residenza L'Annunziata" è autorizzata (Determinazione Direttoriale n. 1097/000/DIG/12/0043 del 18 settembre 2012 dell'Asl CN2) ed accreditata (provvedimento n. 477/000/COM/11/0021 del 8 aprile 2011 dell'Asl CN2) per 88 posti letto di tipologia R.S.A. (Residenza Sanitaria Assistenziale).

DECALOGO DEI DIRITTI DEGLI OSPITI

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, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.



Residenza
"L'Annunziata"

MODALITÀ DI AMMISSIONE E DIMISSIONE

La persona che desidera risiedere presso la struttura deve presentare istanza alla Direzione della Residenza consegnando la seguente modulistica compilata: "Scheda di ammissione - privati" o "Scheda di ammissione – in convenzione", il presente "Contratto di Ospitalità" e "Scheda relazione sanitaria".

La data del ricovero è stabilita e comunicata dalla Direzione della struttura e avviene normalmente fra il lunedì e il venerdì pomeriggio.

Nel caso di Ospiti in ingresso in virtù delle convenzioni stipulate fra la "Residenza L'Annunziata" e le ASL, la fascia assistenziale è indicata dall'Unità di Valutazione Geriatrica (U.V.G.) dell'A.S.L. di provenienza. Al momento dell'accoglienza dell'Ospite, la struttura recepisce e traduce operativamente, verificandone l'attualità, il progetto definito dall'Unità Valutativa Geriatrica (U.V.G.), provvedendo all'elaborazione del Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.), entro 30 giorni dall'ingresso, secondo i bisogni attuali dell'ospite.

Nel caso di ospiti che richiedano di essere ammessi in regime privato, è il Direttore Sanitario che stabilisce se questi rientrino nelle competenze nosologiche della struttura.

Entro otto giorni dall'ingresso, in seguito a valutazione medica, il Direttore Sanitario stabilisce la fascia assistenziale in cui l'ospite è inserito (e la conseguente tariffa giornaliera applicata), formalizzando tale decisione sulla "Definizione intensità assistenziale ospite" (M0901-4).

Il modulo in questione è presentato a cura dell'Amministrazione alla persona che si fa carico del pagamento della retta che provvede a completarlo per la parte di propria pertinenza, quale presa d'atto.

Il PAI è elaborato entro 30 giorni dall'ingresso anche per gli ospiti accolti al di fuori dal convenzionamento con il S.S.R.; in questi casi, compete all'équipe di valutazione multidisciplinare della struttura la valutazione gli effettivi bisogni assistenziali dell'utente.

In generale, l'ospite è inserito in Lista d'attesa soltanto dopo la valutazione pre-ingresso del Direttore Sanitario; l'ordine d'ingresso è cronologico, compatibilmente con le caratteristiche dell'ospite e la tipologia di posto letto che risulta libero.

In caso di ritardo nell'ingresso rispetto alla data comunicata dalla Direzione della Residenza L'Annunziata, sia per gli ospiti privati che in convenzione la struttura mantiene la disponibilità del posto letto fino a 2 giorni senza oneri a carico dell'Ospite; per un'ulteriore proroga all'ingresso (comunque al massimo di 15 giorni), è necessario il pagamento dell'intera quota socio-assistenziale della retta.

La dimissione dell'ospite dalla Residenza può avvenire secondo le seguenti modalità:

1. per dimissioni programmate;
2. dimissione su richiesta motivata della Direzione della struttura;
3. decesso.

Nei primi due casi, al momento della dimissione sono consegnate all'Ospite o ai parenti la lettera di dimissione (M0902-6), le relazioni mediche e referti di esami diagnostici portati in visione dall'ospite al momento dell'ingresso ed eventuali referti di visite specialistiche effettuate presso la struttura.



Residenza "L'Annunziata"

In caso di decesso, la lettera di dimissione non è compilata; la restante documentazione è restituita agli eredi.

In caso di dimissione o trasferimento autonomamente decisi e/o richiesti dall'Ospite o dall'avente causa, questi è tenuto a dare un preavviso alla Struttura di 15 giorni; in caso contrario, la Direzione non potrà garantire la consegna della lettera di dimissione e della biancheria personale e tratterà l'intera quota socio-assistenziale della retta relativa ai giorni di mancato preavviso (escluse eventuali integrazioni da parte dei Servizi Sociali per gli ospiti convenzionati).

La data di dimissione deve essere comunicata dall'ospite o dai parenti tramite l'apposito modulo "Richiesta di dimissione" (M0902-18) (disponibile presso la Reception e scaricabile dal sito www.residenza-annunziata.it).

In caso di trasferimento verso l'ospedale per ricovero urgente o ordinario, la Direzione della struttura avviserà i parenti che dovranno assicurare l'assistenza ospedaliera.

SERVIZI E PRESTAZIONI E RELATIVE MODALITA' DI EROGAZIONE

- Assistenza medica: è garantita dal Medico di Medicina Generale che ha in cura l'ospite (l'orario di presenza settimanale è affisso in bacheca).
- Assistenza infermieristica: è garantita 24 ore su 24 e comprende, oltre alle normali prestazioni di routine (terapia iniettiva, fleboclisi, prelievi, ecc), il controllo delle prestazioni terapeutiche, la prevenzione delle infezioni e delle cadute, l'individuazione precoce delle eventuali modificazioni dello stato di salute fisica e di compromissione funzionale, l'attivazione tempestiva degli interventi necessari da parte degli altri operatori competenti.

La terapia farmacologica è impostata dai Medici di Medicina Generale operanti in struttura, al momento dell'ammissione, ed è variata in caso di necessità.

I farmaci sono custoditi e distribuiti dal personale infermieristico.

- Attività di assistenza alla persona: comprende ausilio allo svolgimento delle funzioni della vita quotidiana, igiene personale, pulizia e riordino degli ambienti di vita privata (letto, comodino) dell'ospite, nonché l'attività di imboccamento degli ospiti non in grado di provvedere autonomamente);
- Attività di animazione: è garantita dall'Educatore Professionale in base alla necessità individuale secondo quanto previsto dal PAI.
- Attività di riabilitazione: è garantita dal personale fisioterapico e da uno Psicologo e include:
 - programmi individuali di riabilitazione e mantenimento;
 - altre attività integrate erogate all'interno della struttura per gruppi di ospiti e tenendo conto del PAI;
 - rieducazione dell'ospite allo svolgimento delle comuni attività quotidiane nonché rieducazione psico-sociale, effettuata attraverso il supporto psicologico;

Eventuali prestazioni riabilitative esplicitamente richieste dall'ospite o dal familiare ed eccedenti i tempi definiti nel PAI, sono a pagamento.



Residenza
"L'Annunziata"

ALTRE PRESTAZIONI GARANTITE DALL'ASL

- Assistenza specialistica, protesica, integrativa, farmaceutica e le prestazioni diagnostico-terapeutiche sono garantite dall'ASL dove è ubicata la struttura, ove possibile direttamente presso la struttura ospitante, secondo le necessità degli ospiti, per tutti gli ospiti ricoverati in struttura, residenti in Regione Piemonte (le parcelle per eventuali consulenze specialistiche non a carico dell'ASL volute presso la struttura dall'ospite o dai parenti sono pagate direttamente dai richiedenti).
- Per quanto riguarda l'assistenza protesica ed integrativa:
 - la fornitura di protesi ed ortesi, previste dagli Elenchi 1, 2 (esclusi quelli espressamente previsti dal presente provvedimento) e 3 del D.M. 332/99 è garantita dalle ASL di residenza degli ospiti, sia per gli ospiti in regime di convenzione sia in regime privato, secondo le disposizioni delle vigenti normative e dell'organizzazione delle singole ASL;
 - l'ASL concorda con le strutture che insistono nel suo territorio le modalità della fornitura diretta di presidi degli Elenchi 2 e 3 del D.M. 332/99 oggetto di gara; per gli ospiti residenti in ASL diversa da quella in cui è ubicata la struttura, le due ASL interessate dovranno concordare modalità di compensazione dell'eventuale spesa sostenuta dall'ASL in cui insiste la struttura;
 - letti, cuscini e materassi antidecubito, nonché sollevatori con relative imbracature, con le caratteristiche previste dal D.M. 332/99, devono essere garantiti dalla struttura residenziale;
 - la fornitura di presidi antidecubito con caratteristiche particolari, deve essere a carico dell'ASL di residenza della persona inserita in struttura in base ad uno specifico progetto assistenziale definito con il Distretto dell'ASL di residenza.
 - gli ausili di proprietà della struttura (bastoni, carrozzine, girelli, ecc.), se disponibili, sono concessi ad uso gratuito, su indicazione del fisiatra o del fisioterapista, al massimo per i primi 30 giorni di utilizzo. In tale periodo ne è verificata l'idoneità da parte del personale fisioterapico e i parenti dovranno alle pratiche necessarie per la richiesta dell'ausilio all'Asl o, in alternativa, all'affitto o all'acquisto.
- Per quanto riguarda i farmaci, l'ASL in cui è ubicata la struttura garantisce sia per gli ospiti in regime di convenzione sia in regime privato:
 - la fornitura diretta dei farmaci per gli ospiti inseriti nelle strutture sociosanitarie, sulla base di quanto previsto nel rispettivo Prontuario Terapeutico Aziendale (PTA), il quale deve essere adeguato alle necessità e bisogni specifici dell'assistenza farmaceutica nelle strutture residenziali. L'erogazione di farmaci non presenti in PTA (farmaci ad personam o farmaci in fascia C) agli ospiti delle strutture socio-sanitarie è valutata dalla Commissione Terapeutica Aziendale;
 - la fornitura diretta dei prodotti per la Nutrizione Artificiale, dei supplementi nutrizionali orali calorici (per pazienti malnutriti) e dei sostituti dell'acqua (per pazienti disfagici), sulla base del Piano Nutrizionale;
 - la fornitura diretta di materiale di medicazione avanzata, sulla base di piani terapeutici rilasciati da Specialisti del SSN, nei quadri clinici e con le modalità di



Residenza "L'Annunziata"

prescrizione previste dalle attuali disposizioni regionali. I dispositivi individuati devono essere previsti nel Prontuario Aziendale; per quanto riguarda la fornitura del materiale di medicazione, la struttura deve essere dotata del materiale necessario per l'intervento episodico o acuto; mentre per il materiale necessario per medicazioni continue o riferite a piani terapeutici, prescrivibili direttamente dai MMG, si applica quanto previsto dalla DGR 21- 11426 del 18/05/2009

- la fornitura diretta del materiale necessario all'automonitoraggio glicemico per pazienti diabetici;
- Per quanto riguarda i farmaci, l'ASL in cui è ubicata la struttura garantisce sia per gli ospiti in regime di convenzione sia in regime privato:
 - direttamente dall'ASL in cui insiste la struttura
 - mediante l'utilizzo dell'apposito impianto eventualmente esistente nella struttura stessa, nel qual caso il costo dell'ossigeno è posto a carico del SSR - con specifica fattura – e non deve essere superiore al costo che l'ASL sosterebbe mediante la fornitura diretta.

PRESTAZIONI DI NATURA ALBERGHIERA

- Vitto: la somministrazione dei pasti anche a letto dell'ospite, comprende l'imboccamento alle persone che non sono in grado di provvedere autonomamente, sulla base di tabelle dietetiche e nutrizionali prestabilite e approvate dal competente Servizio dell'ASL (presso la "Residenza L'Annunziata" sono predisposti dei menu settimanali con rotazione mensile e variazione stagionale).
- Lavaggio e stireria della biancheria piana e degli indumenti degli ospiti, consistente nei capi di uso corrente e di tessuto che consenta un'adeguata sanificazione, contrassegnati a cura della famiglia, in modo da essere identificabili. Al momento dell'ingresso in struttura sono concordati con l'utente i capi necessari per ogni stagione. In caso di necessità, potrà essere richiesta ai familiari dell'ospite la fornitura di ulteriori capi di abbigliamento (comprese le calzature).
- Servizio di parrucchiere e barbiere nei giorni e negli orari esposti al di fuori dell'apposito locale, comunque con frequenza settimanale; il servizio di parrucchiere include le attività connesse con l'igiene personale: lavaggio, taglio e asciugatura (almeno ogni mese). Si precisa che nell'ambito della "assistenza alla persona" è previsto un lavaggio e asciugatura dei capelli (almeno settimanale) svolto dal personale OSS della struttura.
- Pulizie dei locali.

I servizi e le prestazioni di cui sopra sono ricompresi nella tariffa globale giornaliera. Le strutture non possono richiedere somme aggiuntive alla retta a carico dell'ospite.

I costi per:

- il trasporto in ambulanza, per persone non altrimenti trasferibili, per l'effettuazione di prestazioni diagnostiche, specialistiche, qualora non erogabili direttamente nell'ambito della struttura residenziale, o per ricovero ospedaliero programmato, per gli utenti in convenzione con integrazione tariffaria da parte dell'Ente gestore delle funzioni



Residenza "L'Annunziata"

socioassistenziali, sono a carico dell'ASL di residenza della persona; coloro che non fruiscono di detta integrazione tariffaria provvedono in proprio al pagamento del costo del trasporto.

ALTRE ATTIVITA' ALBERGHIERE E/O DI SERVIZIO ALLA PERSONA NON INCLUSE NELLA TARIFFA RESIDENZIALE E PERTANTO A TOTALE CARICO DELL'UTENTE

La Residenza L'Annunziata offre ed eroga le seguenti prestazioni/attività aggiuntive ed ulteriori rispetto ai L.E.A.:

- Parrucchiere: include tutte le attività ulteriori rispetto a quelle connesse con l'igiene personale (lavaggio, asciugatura, taglio), come sopra specificato (l'ospite e/o il familiare possono farne esplicita richiesta al personale di piano o al parrucchiere stesso);
- Cure estetiche escluse quelle prescritte nel PAI nonché quelle prescritte dal medico per esigenze sanitarie (es. pedicure effettuata dal podologo) (l'ospite e/o il familiare possono farne esplicita richiesta al personale di piano);
- Trasporti e servizi di accompagnamento per esigenze personali, diverse da quelle di ordine sanitario o socio-assistenziale (l'ospite e/o il familiare possono farne esplicita richiesta al personale di piano);
- Supplementi per camera singola o per camere con accessori ulteriori, se disponibili, rispetto a quelli previsti dalla normativa regionale per le strutture socio-sanitarie per anziani non autosufficienti (l'ospite e/o il familiare possono farne esplicita richiesta in Direzione).
- Piccole spese quotidiane (l'ospite e/o il familiare possono farne esplicita richiesta in Reception).

Al fine di consentire l'espletamento della funzione di tutela dell'Utente, i costi giornalieri dei servizi e prestazioni supplementari sono presentati, a richiesta, alla competente Commissione di vigilanza dell'ASL ed all'Ente gestore delle funzioni socio-assistenziali, di residenza dell'Utente, qualora integri la retta, al fine di rendere trasparenti i costi dovuti per ogni singolo supplemento.

Tali costi sono riportati su un apposito tariffario disponibile presso la Reception della struttura. La descrizione e il costo mensile di ogni singolo supplemento è indicato nella fattura/ricevuta fiscale mensile, con indicazione analitica, che viene rilasciata all'Utente.

Le prestazioni di cui sopra, aggiuntive ed ulteriori rispetto a quelle previste nei Livelli Essenziali di Assistenza (L.E.A.) o dai requisiti richiesti per l'accreditamento, possono essere offerte dalla Residenza L'Annunziata, in quanto struttura residenziale socio-sanitaria accreditata con sistema il pubblico, secondo i seguenti criteri:

1. sono espressamente richieste dell'Utente, senza alcun obbligo in capo alla struttura ospitante;
2. sono offerte da parte della struttura, senza alcun obbligo da parte dell'utente.



Residenza
"L'Annunziata"

Le prestazioni/attività di cui al punto 2 possono essere erogate in coerenza con i seguenti principi desunti dal vigente quadro normativo:

- afferiscono all'ambito del rapporto privatistico che si viene a creare fra la l'Utente e la struttura ospitante, nell'erogazione di prestazioni ulteriori rispetto ai L.E.A.;
- deve essere garantita in capo all'Utente la libertà di scegliere se usufruirne o meno;
- devono essere riferibili alla singola persona e non alla generalità degli ospiti;
- si collocano nell'ambito delle prestazioni alberghiere e/o di servizio alla persona.

La struttura non si fa carico delle pratiche da effettuare presso le A.S.L., i Consorzi Socio-assistenziali ed i Comuni.

ATTIVITA QUOTIDIANE E ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA

Descrizione della giornata tipo all'interno della struttura

Orari	Attività
7.00 – 9.00	Sveglia
7.00 – 11.00	Igiene personale e bagni assistiti di alcuni Ospiti
8.00 – 9.30	Colazione in camera o nel refettorio di piano
9.00 – 11.30	Parrucchiere e barbiere (una volta la settimana o su prenotazione)
8.00 – 11.00	Attività socio-sanitarie
8.00 – 12.00	Attività riabilitative (nei giorni feriali)
10.30 – 11.30	Attività di animazione
12.00 – 13.00	Pranzo presso la sala ristorante o al piano
13.00 – 16.00	Riposo pomeridiano
14.00 – 17.00	Attività riabilitative (nei giorni feriali)
16.00	Merenda presso il bar o al piano
16.30	Recita del Santo Rosario (nei giorni feriali)
15.30 – 17.30	Attività di animazione
17.00	S. Messa presso la cappella
18.00 – 19.00	Attività socio-sanitarie
18.00 – 19.00	Cena al piano
18.30 – 19.30	Cena presso la sala ristorante
19.30 – 21.30	Allettamento per riposo notturno

L'orario delle attività può subire modifiche in relazione ai programmi di reparto ed alle esigenze individuali degli ospiti.

Indicazione delle modalità per l'uscita ed il rientro in struttura

L'Ospite che desidera assentarsi dalla Residenza "L'Annunziata" per un periodo determinato, indipendente che si tratti di alcune ore o di più giorni, può farlo una volta che l'accompagnatore (parente, tutore, conoscente) abbia comunicato tale intenzione al Personale di piano



Residenza "L'Annunziata"

specificando, se possibile, la data e l'ora del presunto rientro in struttura. L'Infermiere rilascia l'apposito "permesso di uscita" (M0919-2).

E' preferibile che l'uscita sia comunicata all'Amministrazione almeno con un giorno di preavviso, in modo che il personale possa preparare l'ospite, la terapia e l'eventuale bagaglio.

In ogni caso la fascia oraria per le uscite ed i rientri è compresa fra le 8.30 e le 22.00.

Norme di vita comunitaria

L'ospite della Residenza è invitato ad assumere un comportamento finalizzato al mantenimento dell'igiene ambientale della propria camera e ad assicurare la cura degli impianti e delle apparecchiature, anche segnalando alla Direzione della Struttura l'eventuale cattivo funzionamento degli stessi e consentendo al personale interessato l'accesso alla stanza per l'effettuazione delle pulizie, dei controlli e delle riparazioni necessarie.

Non è consentito alla persona residente di ospitare nella propria stanza altre persone, qualunque sia il grado di parentela, salvo i casi in cui, per accertata necessità, la Direzione autorizzi espressamente tale presenza. In questo caso la Direzione dovrà essere a conoscenza dei dati della persona ospitata.

L'ospite:

- eviterà di richiedere al personale prestazioni non previste dal normale servizio e in particolare non eserciterà pressioni per ottenere un trattamento di favore;
- favorirà, con il personale della Residenza, l'instaurazione di rapporti interpersonali basati sul reciproco rispetto e sulla comprensione.

La Direzione declina ogni responsabilità per danni che possono ricadere su persone e/o cose per cause indipendenti dall'organizzazione interna e non risponde di eventuali ammanchi di denaro, oggetti e effetti personali.

La prima colazione è servita presso le stanze degli ospiti, il pranzo e la cena in sala da pranzo. In caso di necessità la Direzione della Struttura può autorizzare il servizio in camera.

L'Ospite agisce in piena autonomia e libertà compatibilmente con le esigenze determinate dal normale svolgimento della vita comunitaria e con il proprio stato di salute. È fatto divieto all'ospite di conservare e/o assumere farmaci autonomamente.

All'ospite è fatto divieto di:

- stendere alla finestra capi di biancheria; gettare acqua e/o rifiuti dalle finestre;
- vuotare nel water, bidet o lavabo qualsiasi rifiuto che arrechi danno al buon funzionamento degli impianti;
- utilizzare apparecchiature elettriche introdotte dall'esterno (fornelli, stufe, asciugacapelli, ecc);
- usare apparecchi rumorosi che arrechino disturbo agli altri ospiti;
- asportare dalle sale comuni oggetti che facciano parte dell'arredo;



Residenza "L'Annunziata"

- introdurre animali od oggetti che possano determinare inconvenienti di ordine igienico;
- introdurre alimenti o bevande provenienti dall'esterno senza l'autorizzazione del personale infermieristico o della Direzione; è comunque vietato conservarli nelle camere.

ASSEGNAZIONE DELLE CAMERE

Le camere sono assegnate in base alle caratteristiche dell'ospite (condizioni cliniche, sesso, ecc) e la tipologia del posto letto che risulta libero.

La Direzione, per sopravvenute esigenze della vita comunitaria o per mutate condizioni fisiche, può disporre lo spostamento dell'ospite in stanza diversa da quella assegnata al momento dell'ammissione.

Presso la struttura sono disponibili alcune camere singole assegnate agli ospiti per esigenze particolari su loro richiesta (l'entità del supplemento è specificata sull'apposito tariffario disponibile presso la Reception).

ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE: FIGURE PROFESSIONALI E COMPITI E TURNI

Responsabile di Struttura: ha la responsabilità del coordinamento gestionale ed organizzativo complessivo della "Residenza L'Annunziata".

Direttore Sanitario: è responsabile del coordinamento delle attività sanitarie e del raccordo e dell'armonizzazione degli interventi sanitari, agevolandone l'integrazione.

Medici di Medicina Generale: garantiscono l'assistenza medica all'ospite.

Gli Infermieri, gli OSS, i Fisioterapisti, lo Psicologo e l'Educatore Professionale garantiscono l'assistenza all'ospite, ciascuno nel proprio ambito di competenza.

L'organigramma del personale e l'orario di servizio degli operatori è portato a conoscenza degli utenti e familiari, attraverso l'esposizione, negli atrii di ogni piano, di uno schema di presenza di ciascuna professionalità impegnata nella struttura.

ACCESSO FAMILIARI E VISITATORI

L'orario di apertura dell'ufficio è: 9.00 - 12.30, 14.00 – 18.30.

L'Ospite può ricevere visite nei seguenti orari:

tutti i giorni dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 13.00 alle 18.00.

Eventuali visite al di fuori del presente orario sono autorizzate per iscritto dalla Direzione Sanitaria.

In ogni caso va mantenuto un rigoroso rispetto della quiete nelle ore riservate al riposo.

Le chiamate telefoniche dall'esterno verso l'Ospite sono consentite, salvo emergenze, dalle ore 9.00 alle 20.00.

E' prevista la possibilità per i parenti/conoscenti degli Ospiti di usufruire del servizio di ristorazione della struttura presso la sala ristorante. Qualora si volesse usufruire di tale servizio,



Residenza "L'Annunziata"

è necessario effettuare la prenotazione presso la Reception entro il giorno precedente. Il servizio è a pagamento; il costo del pasto varia a seconda del giorno (feriale, domenica o festività).

La Direzione della Residenza L'Annunziata può autorizzare (previa richiesta formale da parte dei familiari tramite il modulo M0901-6) la presenza di persone, estranee all'organizzazione della struttura, esclusivamente per compagnia dell'ospite ("assistenti familiari"). In ogni caso, la struttura è totalmente estranea a qualsiasi rapporto con tali figure scelte dalla famiglia.

ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO, SERVIZIO CIVILE E ALTRE COLLABORAZIONI

Presso la Residenza L'Annunziata è operativo il "Gruppo Volontari di Sommariva Perno", riconoscibili tramite un apposito cartellino di riconoscimento, che affianca gli operatori per:

- accompagnare gli ospiti alle celebrazioni religiose;
- collaborare durante l'attività di animazione;
- intrattenere relazioni e colloqui informali con gli ospiti.

MODALITA' DI PAGAMENTO E TARIFFA

Indipendentemente dal regime secondo cui la persona è ospitata presso la struttura, l'Ospite è tenuto a versare, tramite bonifico bancario entro cinque giorni dall'emissione della fattura, la retta mensile di soggiorno e gli oneri per eventuali altre attività alberghiere e/o di servizio alla persona non incluse nella tariffa residenziale e pertanto a totale carico dell'utente. La retta di soggiorno può subire, nel tempo, una variazione in base alle convenzioni stipulate con le ASL, conformemente alla normativa regionale, per l'adeguamento all'indice ISTAT, oltre che per esigenze assistenziali mutate rispetto a quelle riscontrate e valutate al momento dell'ingresso dell'Ospite presso la Residenza.

Conformemente a quanto prescritto dalla normativa regionale, la variazione del grado di autosufficienza e dei relativi bisogni è formalizzata adeguando il Piano di Assistenza Individuale.

Nel caso di ospiti ricoverati in virtù delle convenzioni fra la struttura e le A.S.L., la variazioni dei bisogni è comunicata a cura del Direttore Sanitario all'UVG, unitamente alla valutazione sullo stato di salute dell'ospite effettuata dal Medico di Medicina Generale, proponendo la relativa fascia/livello prestazionale adeguati all'evolvere della situazione monitorata.

Nel caso di Ospiti ricoverati in regime privato, la variazione della retta è comunicata telefonicamente, convocando i parenti dell'ospite e presentando loro il modulo "Definizione intensità assistenziale ospite" (M0901-4), in modo che possano completarlo quale presa d'atto della variazione.

La nuova quota tariffaria è applicata dal giorno della comunicazione di cui poco sopra.

Per gli ospiti convenzionati, al verificarsi di ricovero ospedaliero, trasferimento in altra struttura, dimissioni, eventuali rientri in famiglia, nonché decesso, a partire dal giorno successivo cesserà



Residenza "L'Annunziata"

la corresponsione della retta giornaliera a carico dell'Asl e del Soggetto gestore delle funzioni socio-assistenziali; la stessa sarà nuovamente corrisposta dal giorno stesso dell'eventuale rientro dell'Ospite nella struttura.

Sia per gli ospiti convenzionati che privati, fin dal primo giorno di assenza per ricovero ospedaliero o eventuali rientri in famiglia, la Direzione richiederà, per il mantenimento del posto letto, il versamento dell'intera quota socio-assistenziale della retta (escluse eventuali integrazioni da parte dei Servizi Sociali).

In caso di decesso, la camera deve essere liberata il giorno stesso del decesso; la struttura provvede a custodire gli effetti della persona deceduta in un deposito e trattiene il 30% della retta giornaliera per i due giorni successivi al decesso.

DOCUMENTAZIONE E TUTELA DELLA PRIVACY

La modulistica necessaria per essere accolti presso la "Residenza L'Annunziata" può essere ritirata in formato cartaceo presso la Reception della struttura o può essere scaricata in formato elettronico dal sito internet www.residenza-annunziata.it

A seguito di dimissione/decesso, può essere predisposta a pagamento una copia della cartella socio-sanitaria dell'ospite.

La richiesta può essere inoltrata direttamente alla Reception o tramite lettera o fax previa compilazione del modulo "Richiesta fotocopia cartella socio-sanitaria" (M0902-14) da parte dell'Ospite o del suo Tutore (esibendo Carta d'identità e documento comprovante la tutela).

La copia, predisposta entro 7 giorni dal momento della richiesta, può essere consegnata:

- al diretto interessato;
- a persona munita di "delega ritiro fotocopia cartella socio-sanitaria" (M0902-13) e fotocopia delle carte di identità del delegante e del delegato;
- agli eredi, in caso di persona deceduta, esibendo la dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà o autocertificazione.

E' possibile richiederne l'invio a domicilio a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno (costo a carico del richiedente).

Conformemente a quanto previsto dal D.Lgs. 196/2003, la struttura tiene aggiornato il "Documento Programmatico sulla Sicurezza nel trattamento dei dati personali" (D.P.S.) e si adopera per garantire, nell'organizzazione delle prestazioni e dei servizi, il rispetto del segreto professionale, delle leggi e dei regolamenti in materia di modalità di trattamento dei dati sensibili e di misure minime di sicurezza nei confronti della documentazione amministrativa, sanitaria e assistenziale.



Residenza
"L'Annunziata"

INDICAZIONE DEGLI UFFICI E RELATIVE MODALITA' DI ORARIO E DI ACCESSO

Per qualsiasi richiesta straordinaria o segnalazione d'inadempienza, reclamo, suggerimento o apprezzamento, l'Ospite può fare riferimento alla Responsabile di Struttura che svolge le funzioni di Responsabile dell'Ufficio Relazioni col Pubblico aperto tutti i giorni nel seguente orario: 9.00 - 12.30, 14.00 – 18.30.

I nominativi dei referenti dei vari servizi sono inoltre disponibili in ogni bacheca di piano.

Presso la Reception è disponibile a richiesta dell'utente copia del Contratto di servizio stipulato fra la "Residenza L'Annunziata" e l'Asl CN2.

Data _____

Firma dell'Ospite o di chi ne fa le veci

Supplementi richiesti dall'ospite:

Data	Tipo di supplemento	Firma dell'Ospite o di chi ne fa le veci	Firma Responsabile di Struttura