



APPARTAMENTO PER ANZIANI MATILDA

Carta dei servizi





Appartamento per anziani *Matilda*
Via Bagni, n°1, Podenzana (MS)
54011

PREMESSE

L'Appartamento Matilda nasce con lo scopo di assistere persone anziane autosufficienti, d'ambo i sessi, che non necessitano di assistenza sanitaria e presenza infermieristica continua, quanto piuttosto di un aiuto nel compiere le attività quotidiane. L'interesse della struttura è rivolto alla figura dell'anziano, che è spesso vittima di abbandono e solitudine.

La principale finalità di *Appartamento Matilda* è quella di proteggere la persona anziana, nella massima tutela della sua dignità personale, e cercare di dare, per quanto possibile, lo stesso calore e conforto di un nucleo familiare.

CARATTERISTICHE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il documento attraverso il quale la struttura rappresenta in modo trasparente, sia nei confronti degli ospiti che dei loro familiari e delle Istituzioni, la metodologia operativa e gestionale che intende seguire, l'organizzazione e la tipologia di prestazioni offerte.

La Carta dei Servizi rappresenta altresì un impegno che la struttura si assume nei confronti dell'ospite e dei propri familiari. La Carta ha validità pluriennale e sarà aggiornata qualora dovessero rendersi necessarie modifiche ed integrazioni, anche dietro segnalazioni degli ospiti o dei familiari. A questi ultimi verranno somministrati periodicamente dei questionari di soddisfazione per definire standard di qualità adatti alle esigenze delle singole persone. Una copia di questo documento verrà consegnata agli ospiti ed ai loro familiari al momento della stipula del contratto di accoglienza. A seguito di ogni aggiornamento il documento verrà ri – diffuso e sarà sempre consultabile all'interno della struttura, in quanto esposto nella bacheca comune.

La Carta dei servizi si ispira ai seguenti principi:

- centralità della persona accolta, garantendo il massimo rispetto della sua libertà e della sua individualità;
- professionalità del personale;
- eguaglianza ed imparzialità ed equità del trattamento nei confronti degli ospiti;
- solidarietà e vicinanza;
- riservatezza dei dati personali;
- trasparenza, sia nei confronti degli ospiti che dei familiari sulle modalità di organizzazione e funzionamento dei servizi;

FINALITA' DELLA STRUTTURA

Appartamento Matilda è una struttura che ha lo scopo di accogliere ed assistere fino ad un massimo di sei persone anziane autosufficienti, che non necessitano di assistenza sanitaria e presenza infermieristica, ma di un aiuto nel compiere le attività della vita quotidiana.

MODALITA' DI ACCOGLIENZA E DIMISSIONE

Appartamento Matilda è attivo 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno ed accoglie persone anziane autosufficienti, sia per lunghi che per brevi periodi.

All'ingresso, l'ospite firma un contratto di accoglienza attraverso il quale accetta di pagare la retta che ammonta ad euro 1500 mensili.

Le dimissioni potranno avvenire per volontà dell'ospite, dei parenti, della struttura stessa oppure per cause di forza maggiore, con l'obbligo da entrambe le parti di un preavviso minimo di 15 (quindici) giorni, come da contratto stipulato tra le parti.

CHI SIAMO

Responsabile ed assistente ausiliario – Petrescu Maria

OSA – Petrescu Elena

Per qualsiasi informazione, siete pregati di contattare la struttura al seguente indirizzo:
info.casamatilda01@gmail.com

oppure

ai seguenti numeri di telefono:

- +39 3456959507 - Maria
- +39 3382210795 – Elena

La struttura è coperta da una polizza assicurativa che è consultabile in qualsiasi momento in quanto affissa nella bacheca comune.

CRITERI DEONTOLOGICI DI APPARTAMENTO MATILDA

L'assistenza si realizza attraverso interventi specifici. La responsabilità degli operatori è quella di prendersi cura della persona, nel rispetto della vita, della salute e della dignità personale dell'individuo, attuando un comportamento etico. La salute dell'individuo rappresenta il bene fondamentale da tutelare attraverso attività di prevenzione e cura. Il personale riconosce l'eguaglianza di tutti gli ospiti ed il pari diritto alla considerazione ed all'assistenza, indipendentemente da età, condizione sociale ed economica, valori religiosi, ideologici ed etici, cultura, etnia o sesso.

Il personale assume responsabilità in base alle proprie conoscenze, delle quali riconosce i limiti, e si avvale di collaborazioni esterne qualora ritenga di non poter agire con sicurezza.

AMMONTARE E CORRESPONSIONE DELLA RETTA

La retta ammonta ad euro 1500 mensili e viene corrisposta entro il giorno cinque del mese di riferimento. Il pagamento può essere effettuato tramite bonifico bancario o assegno. In caso di insolvenza, come stipulato nel contratto di accoglienza, la struttura provvederà alla disdetta del

contratto in essere ed all'addebito dei costi e dell'insoluto. Nel caso di ricovero ospedaliero oppure di assenza prolungata dell'ospite per soggiorno presso la propria famiglia o per altre motivazioni, la retta verrà corrisposta nella misura del 50% per ciascun giorno di assenza, come da clausola presente nel contratto di accoglienza.

Fermo restando il diritto di ciascun ospite alla propria libertà, è cosa gradita, per coloro che desiderino assentarsi qualche giorno, darne comunicazione preventiva, indicando la durata dell'assenza e l'eventuale giorno previsto di rientro.

SERVIZI OFFERTI

Servizi compresi nella retta

Il servizio residenziale rappresenta una presa in carico globale. La retta comprende:

- Personale addetto alla persona, 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno;
- Vitto e alloggio;
- Servizio lavanderia;
- Servizio di sanificazione ed igienizzazione (pulizie);
- Servizio di trasporto ed accompagnamento presso strutture esterne in caso di visite mediche, qualora non sia necessario un trasporto in ambulanza;
- Pranzo domenicale con i familiari e/o amici.

Servizi a pagamento (non compresi nella retta)

Questi servizi sono da considerarsi a carico dell'ospite, e/o della famiglia o tutore.

- Acquisto di abbigliamento personale, comprese le calzature;
- Piccole spese personali (sigarette, riviste ecc.);
- Farmaci o ausili medici;
- Pagamento di Ticket per accertamenti, farmaci, esami;
- Visite mediche specialistiche a domicilio;
- Servizio di Parrucchiera e Pedicure;
- Trasferimento con ambulanza privata;
- Richiesta di fisioterapista personale.

DOTAZIONI

Appartamento Matilda ha in dotazione:

- TV color;
- Locali riscaldati;
- Aria condizionata;
- Collegamento ad internet con Wi-fi;
- Materiale ludico;
- Ampio spazio esterno arredato.

USCITE

Appartamento Matilda promuove fortemente il mantenimento e la coltivazione dei rapporti degli ospiti con i propri familiari e riconosce il diritto alla libertà di movimento delle singole persone. Sono dunque consentite le uscite giornaliere dalla struttura ed il rientro serale, che non è obbligatorio, ma è desiderabile avvenga entro le ore 21:00, con esonero da qualsiasi responsabilità per eventuali danni che possano occorrere al singolo anziano all'esterno della struttura.

VISITE DI FAMILIARI E AMICI

Per favorire il mantenimento dei rapporti dell'ospite, le visite di familiari ed amici possono avvenire ogni giorno, compatibilmente con gli orari della singola persona e senza intervenire con il funzionamento del servizio, nel rispetto della privacy degli altri ospiti.

Appartamento Matilda promuove, inoltre, l'iniziativa ***Domenica in famiglia***, che consente a parenti ed amici di recarsi presso la struttura ogni domenica per poter condividere il pranzo con i propri cari. Il menù verrà comunicato ogni lunedì della settimana ed è gradito che le prenotazioni pervengano entro il venerdì di ogni settimana, in modo da poter permettere un corretto approvvigionamento di cibi e bevande, per poter rendere questa esperienza il più piacevole possibile. Come menzionato sopra, non vi sarà alcun costo extra per questo servizio, in quanto compreso nella retta mensile. Maggiori informazioni potranno essere fornite dal personale.

ORARI PASTI

La struttura prevede la somministrazione di tre pasti principali e due spuntini, che vengono preparati all'interno della struttura, secondo le tabelle dietetiche e le esigenze dell'ospite. I pasti verranno somministrati secondo i seguenti orari:

- Colazione: dalle ore 07:00 alle ore 09:00
- Spuntino alle ore 10:30
- Pranzo alle ore 12:30
- Spuntino alle ore 15:30
- Cena alle ore 18:45

EMERGENZE

In caso di emergenza a carattere sanitario, il personale si avvale del servizio di Pronto Soccorso e si impegna a fornire tempestivamente comunicazione alla famiglia circa l'accaduto.

DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI E DEI LORO FAMILIARI

Diritti

- L'ospite ha il diritto ad essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana.
- L'ospite ed i familiari hanno diritto ad ottenere informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità.
- L'ospite ha il diritto a vedersi rispettare il proprio ambiente di vita.
- L'ospite ed i familiari hanno il diritto a proporre reclami che verranno accolti e tempestivamente lavorati dal personale, in modo da individuare la soluzione più idonea alla risoluzione dei problemi.

Doveri

- L'ospite ed i propri familiari hanno il dovere di rispettare la dignità del personale operante nella struttura.
- L'ospite ha il dovere di osservare le regole di convivenza e di rispettare la dignità degli altri utenti.
- I familiari hanno il dovere di saldare nei tempi previsti la retta e le altre spese.
- Gli ospiti ed i loro familiari sono tenuti a rispettare gli ambienti e gli arredi della struttura.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi del Reg. UE n. 679/2016 (GDPR), *Appartamento per anziani Matilda*, in qualità di titolare del trattamento, informa che i dati personali acquisiti sulla base del presente contratto, saranno oggetto di trattamento nel rispetto della normativa sopra richiamata. In particolare, *Appartamento per anziani Matilda*, ai sensi dell'art. 13 Reg. UE n. 679/2016, informa che i dati personali forniti dall'interessato, saranno oggetto di trattamento con strumenti elettronici e non, e saranno trattati al fine di ottemperare alle obbligazioni contrattuali sorte e compiere i conseguenti adempimenti legali e contrattuali dalle stesse derivanti, nonché per garantire il conseguimento di un'efficace gestione operativa di tali rapporti.

DICHIARAZIONE DI PRESA VISIONE ED ACCETTAZIONE DELLA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI

Io sottoscritto / a _____ nato a _____ (___), il _____, in qualità di _____, consapevole che chiunque rilascia dichiarazioni mendaci è punito ai sensi del codice penale e delle leggi in materia, ai sensi e per gli effetti dell'art.76 del D.P.R. n.445/2000 DICHIARO SOTTO LA MIA PERSONALE RESPONSABILITA' 1) di aver preso visione e di accettare integralmente la Carta dei Servizi dell'*Appartamento per anziani Matilda* 2) di possederne una copia cartacea o digitale e di impegnarmi a rispettare le prescrizioni contenute nei suddetti documenti.

Data _____

Firma (leggibile) _____