

CENTRO SERVIZI

Casa G. Toffoli



SERVIZIO RESIDENZIALE | SERVIZIO RIABILITATIVO
CENTRO DIURNO INTEGRATO

CARTA DEI SERVIZI

CASA TOFFOLI Casa di Riposo

Via Roma n° 9 Valeggio sul Mincio (Vr)

Tel 045/6372401 Fax 045/6372419

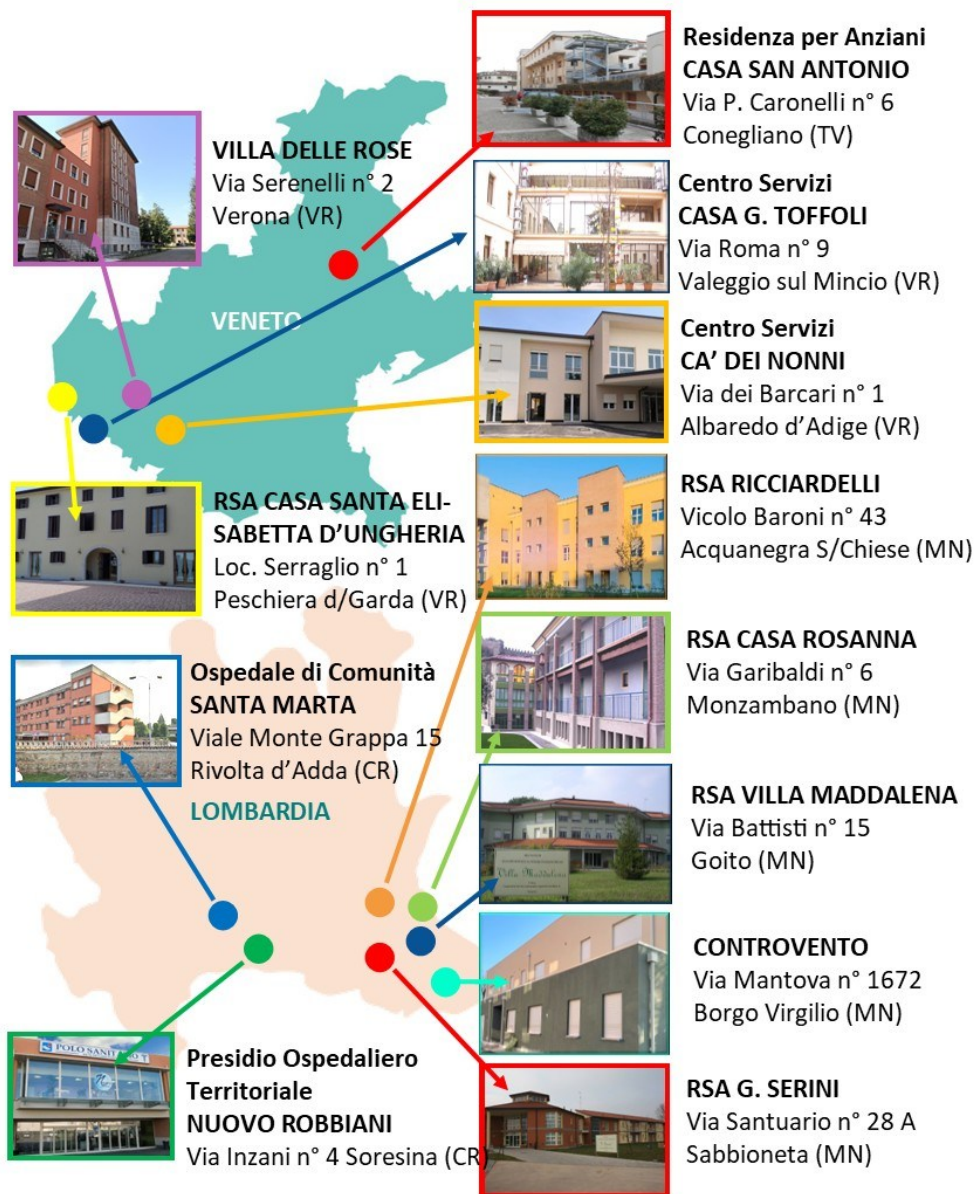
E-mail: casagtoffoli@csa-coop.it



CSA

**COOPERATIVA
SERVIZI
ASSISTENZIALI**

STRUTTURE SANITARIE IN GESTIONE C.S.A.



Gentile Ospite,

Nel ringraziarLa per aver scelto Casa G. Toffoli di Valeggio Sul Mincio (Vr), Le portiamo un cordiale benvenuto nella nostra Struttura dove Lei potrà godere in qualunque momento, dei Servizi da noi erogati con qualità, riservatezza e tempestività.

La presente Carta dei Servizi illustra il metodo di lavoro da noi adottato e rappresenta uno strumento agevole per consentirLe una chiara e precisa conoscenza di:

- a) Servizi disponibili presso la Residenza Casa Toffoli;
- b) Diritti dell'Ospite;
- c) Standard di Qualità garantiti in Struttura.

La Carta dei Servizi, oltre a manifestare l'impegno di Casa Toffoli per promuovere e garantire la qualità del servizio, è altresì un'opportunità di recepimento delle esigenze degli Ospiti.

Attraverso la Carta dei Servizi, Casa Toffoli rende sempre più chiaro e comune il proprio messaggio e la propria attività a favore delle persone anziane.

Il Direttore
Stefano Ferri

Indice

Presentazione

Impegni e Programmi	07
Struttura Organizzativa	08
Informazioni Utili	09

Attività Istituzionali

Servizio Residenziale	13
Servizio Riabilitativo	14
Centro Diurno Integrato	14

Accettazione e Prestazioni

Accettazione	17
Tipologia delle Prestazioni	18
Servizio Sanitario-Assistenziale.....	18
Riconoscimento Operatori	21
Giornata Tipo dell'Ospite	22

Altri Servizi e Informazioni Utili

Servizi Accessori	25
Dimissioni	30
L'Ospite e i suoi Diritti	30
Costo della Retta	33

Qualità e Responsabilità

Standard di Qualità	35
Meccanismi di Tutela e Verifica	37
Figure Responsabili	40

Allegati

A) Carta dei Diritti della Persona Anziana	42
B) Modulo per Segnalazione Reclami	47
C) Regolamento.....	48
D) Questionario di Soddisfazione	52

Presentazione

Impegni e Programmi

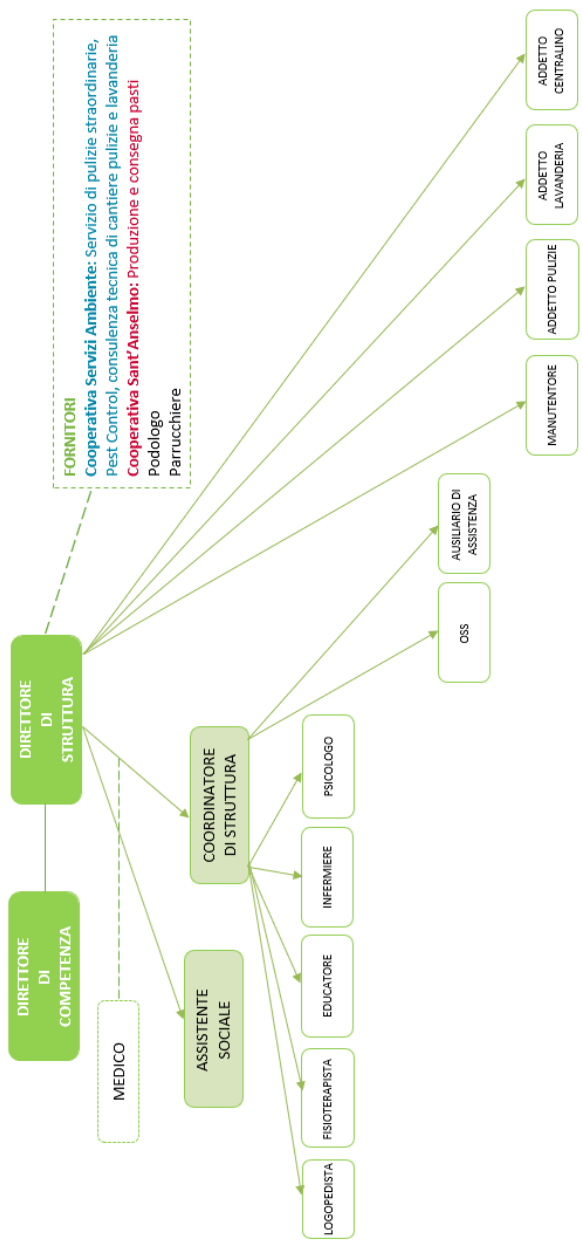
Con la Carta dei Servizi, Casa Toffoli dichiara a priori quali sono le prestazioni erogate, qual è l'impegno che si assume con gli Ospiti e i cittadini e come intende operare in caso di non rispetto delle prestazioni promesse.

Il Cittadino-Ospite viene messo nelle condizioni di poter scegliere e prendere le proprie decisioni sulla base delle prestazioni e dei servizi dichiarati.

Obiettivo primario di Casa Toffoli è quello di creare e mantenere attività e servizi integrati, finalizzati agli scopi e alle strategie definite dal Consiglio di Amministrazione di C.S.A. – Cooperativa Servizi Assistenziali nel rispetto del **Codice Etico Aziendale**. In particolare, tale sistema intende:

- offrire prestazioni personalizzate con particolare attenzione ai bisogni specifici ed esclusivi degli Ospiti, utilizzando e perfezionando Piani Individualizzati mirati;
- fornire agli Ospiti un servizio che rispetti la privacy e la dignità della persona;
- dare informazioni chiare ed esaurienti agli Ospiti, ai familiari e ai cittadini sulla Struttura, sui servizi offerti, sul personale addetto e sugli standard di prestazione;
- garantire una formazione adeguata a tutto il personale;
- assicurare e diffondere la cultura della sicurezza e della prevenzione dei rischi sul luogo di lavoro, sensibilizzando gli addetti sull'utilizzo dei Dispositivi di Protezione Individuale;
- promuovere la cultura della qualità totale tra i propri Soci erogatori dei servizi.

Struttura Organizzativa



Informazioni Utili

Chi desidera essere ospitato dalla Struttura o far ospitare un proprio parente, può recarvisi previo appuntamento con il Direttore o un suo delegato, che gli consentirà di effettuare una visita guidata all'interno della Struttura per vedere di persona i servizi offerti, il personale e l'ambiente.

Per informazioni di qualsiasi genere in relazione a Casa Toffoli è possibile rivolgersi agli Uffici Amministrativi della Struttura dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00, in Via Roma n° 9 a Valeggio sul Mincio (Vr) tramite:

TELEFONO: 045/6372401
FAX: 045/6372419
E-MAIL: casagtoffoli@csa-coop.it

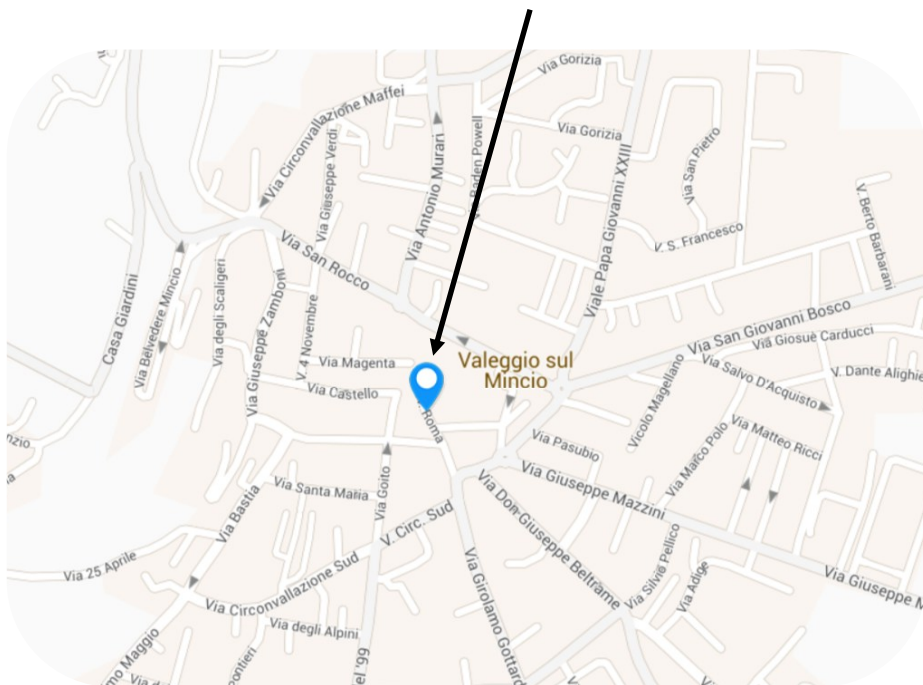
Oppure, è possibile contattare gli Uffici della Sede di C.S.A.:

TELEFONO: 0376/285611
FAX : 0376/285619
E-MAIL: csacoop@csa-coop.it
SITO INTERNET: www.csa-coop.it

Da Mantova è possibile arrivare a Casa Toffoli percorrendo la Strada Statale Mantova — Verona fino a Roverbella, svoltando quindi a sinistra in direzione Valeggio S/Mincio.

Per chi percorre l'autostrada A4 "Serenissima" si consiglia di uscire a PESCHIERA DEL GARDA, e quindi di seguire l'indicazione per Valeggio S/Mincio.

Casa G. Toffoli
Via Roma 9
Valeggio sul Mincio (Vr)





Attività Istituzionali

Servizio Residenziale

Casa Toffoli, inaugurata nel mese di Luglio 2005, sorge nel Comune di Valeggio sul Mincio (VR). La Struttura è frutto dell'iniziativa congiunta del Comune di Valeggio sul Mincio e di C.S.A. Cooperativa Servizi Assistenziali, Cooperativa Sociale iscritta all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali di tipo "A" costituita da oltre 700 Soci Lavoratori che operano a Mantova e Verona e rispettive provincie nei settori Sociale, Assistenziale, Sanitario ed Educativo.

La Struttura è suddivisa in 2 Nuclei, il primo dotato di 22 stanze e il secondo di 12 stanze. Le camere possono essere singole, doppie o triple.

Ogni stanza è arredata con letti, comodini, armadi, un tavolino ed è dotata di bagno. Tutte le finestre sono rifinite da tendaggi ignifughi.

Ogni letto è elettrico e può essere regolato in altezza e su tre snodi; inoltre, per migliorare le condizioni di degenza, è dotato di materasso antidecubito in polimero ad alta flessibilità.

Ogni stanza è dotata di aria condizionata., televisore, prese telefoniche e campanelli di chiamata.



Servizio riabilitativo

Casa Toffoli mette a disposizione dei propri ospiti la possibilità di usufruire del servizio di fisioterapia con personale qualificato in base alle prescrizioni del Medico di Struttura provvedendo in tal modo alla prevenzione, cura, riabilitazione e mantenimento delle capacità motorie e funzionali degli Ospiti.



Centro Diurno Integrato

Il Centro Diurno Integrato è situato all'interno della Struttura ed è inserito nell'organizzazione della stessa. Dispone di 12 posti autorizzati al funzionamento, di cui 10 sono convenzionati.

La domanda per usufruire di tale servizio può essere fatta direttamente a Casa Toffoli per quanto riguarda i posti non convenzionati. Per i posti convenzionati invece è necessario promuovere una specifica richiesta all'Assistente Sociale del comune di residenza. Potrà accedere al Centro Diurno il richiedente primo in graduatoria, quando si renderà disponibile un posto.

Il Centro Diurno Integrato fornisce concreto aiuto in situazioni precarie, in alternativa al ricovero a tempo pieno. Offre un’alternativa alle attività di assistenza domiciliare e al tempo stesso rappresenta una modalità di apertura all’esterno e di integrazione con il territorio.

Aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 18.00
e, in caso di richieste, anche il sabato.

Presso il Centro Diurno Integrato, agli Ospiti vengono garantite prestazioni socio-sanitarie e assistenziali quali: somministrazione della terapia e prestazioni infermieristiche, chinesi di gruppo e terapia fisica, animazione e terapia occupazionale, bagni assistiti. Il trasporto è a carico dell’interessato.

TARIFFE CDI

Anno 2026	Tariffa Giornaliera Con Quota Sanitaria	Tariffa Giornaliera Senza Quota Sanitaria
Part-time senza pranzo	€ 23,00	€ 27,00
Tempo pieno con pranzo	€ 27,00	€ 31,00
Tempo pieno con pranzo e cena	€ 30,00	€ 36,00

Accettazione e Prestazioni

Accettazione

Per accedere al ricovero presso Casa Toffoli in regime di convenzione, è necessario inoltrare apposita domanda presso l'Assistente Sociale del comune di residenza dell'Ospite, la quale provvederà ad inserire l'Ospite nell'apposita graduatoria. Per quanto riguarda i posti in regime non convenzionato la domanda può essere presentata direttamente alla reception della Struttura unitamente ad una valutazione medica delle condizioni generali del futuro Ospite.

Documentazione da presentare all'atto dell'ingresso

Quando l'Ospite entra a Casa Toffoli deve consegnare agli uffici dell'Amministrazione, per la compilazione della SCHEDA ANAGRAFICA:

- fotocopia carta d'identità e fotocopia del codice fiscale;
- copia del verbale di invalidità;
- certificato di residenza;

Per la compilazione della CARTELLA CLINICA:

- tessera sanitaria ed eventuale esenzione ticket;
- esami diagnostici effettuati;
- vecchie cartelle cliniche;
- elenco farmaci di cui si sta facendo uso.

La documentazione consegnata e la nuova documentazione prodotta presso Casa Toffoli, vengono archiviate negli uffici Amministrativi per tutta la durata del soggiorno.

All'Ospite e/o ai suoi familiari, all'atto dell'ingresso verrà consegnato il **Contratto di Ingresso** da sottoscrivere e la **Carta dei Servizi** della Struttura.

Corredo

Al momento dell'ingresso a Casa Toffoli viene consegnato all'Ospite il modulo su cui è riportato il corredo che deve possedere (abiti e maglieria intima) e che verrà contrassegnato con il suo numero di codice, l'iniziale del nome, ed il cognome completo.

Tipologia delle Prestazioni

A Casa Toffoli si persegue l'obiettivo di realizzare, per ogni Ospite, l'ottimale mantenimento di uno stato di benessere psicofisico. Dopo la valutazione multidimensionale dell'Ospite, viene predisposto, da parte di un'Equipe di Operatori con specifiche professionalità, un programma di assistenza personalizzato, prendendo in considerazione tutti i suoi bisogni; tale programma, con idonei strumenti e metodologie, è suscettibile di integrazione e variazione nel corso della degenza.



Servizio Sanitario-Assistenziale

Assistenza medica

È garantita la presenza giornaliera di un Medico che provvede a visitare gli Ospiti. L'assistenza medica notturna è garantita dalla guardia medica.

Assistenza Infermieristica

L'assistenza infermieristica viene garantita dagli Infermieri i quali provvedono a garantire:

- stesura di un Piano Assistenziale;
- rilevazione dei parametri vitali di ogni Ospite;
- esecuzione di esami strumentali;
- somministrazione della terapia secondo le disposizioni del Medico di Struttura;
- medicazioni e riattivazione della funzionalità dell'Ospite;
- sovrintendere all'attività degli Operatori Socio-Sanitari.

Il Coordinatore di Struttura (Infermiere Professionale) coordina gli infermieri e tutto il personale socio-assistenziale presente in Struttura.

L'assistenza attiva è garantita nelle 24 ore.



Assistenza medica specialistica

Nel caso in cui l'Ospite necessiti di visite specialistiche, la Direzione sanitaria si occuperà della prenotazione, della preparazione dell'Ospite e del trasporto. L'Ospite, su richiesta, potrà essere accompagnato alla

visita da Operatori di C.S.A. a pagamento o dai familiari, a seconda delle esigenze. Se necessitano analisi particolari o ricoveri ospedalieri, il personale di Casa Toffoli si rivolge agli Ospedali della provincia di Verona. Nel caso in cui si debba utilizzare un'ambulanza, ci si avvale del servizio pubblico a ciò preposto. In caso di trasporti urgenti ci si avvale del servizio 118. Il servizio di trasporto e le visite specialistiche sono a carico dell'Utente.

Assistenza alla persona

Gli Operatori Socio-Assistenziali provvedono a garantire:

- igiene personale di ogni Ospite a seconda delle sue necessità;
- mobilitazione ed allettamento quotidiano;
- distribuzione dei pasti;
- riattivazione funzionale in collaborazione con l'Infermiere.

Il servizio è garantito 24 ore su 24.

Bagno assistito

Ogni Nucleo è provvisto di bagno assistito attrezzato con vasca a propulsione idraulica, secondo le più moderne tecnologie.

Per gli Ospiti più gravi è previsto il bagno assistito almeno una volta a settimana e, comunque, in caso di necessità.

Servizio di Fisioterapia/Fisiocinesiterapia

Casa Toffoli offre agli Ospiti il servizio gratuito di fisioterapia in base alle prescrizioni del Direttore Sanitario provvedendo in tal modo alla prevenzione, cura, riabilitazione e mantenimento delle capacità motorie e funzionali degli

Ospiti. Del servizio di Fisioterapia/Fisiocinesiterapia ne possono usufruire a pagamento anche persone esterne alla Struttura, previo appuntamento con il Fisioterapista.



Animazione

Presso Casa Toffoli è attivo un servizio quotidiano di Animatori Sociali, che comporta attività come: la lettura di giornali, la manipolazione, l'organizzazione di feste di compleanno, la realizzazione di incontri che coinvolgono il mondo esterno, la visione di rappresentazioni teatrali e di spettacoli di intrattenimento, l'ascolto di musica, ecc.

L'obiettivo è quello di mantenere attivi negli Ospiti il senso del tempo e dello spazio, nonché l'attaccamento alla vita.

Scopo del servizio comunque è costituire uno stimolo positivo per la vita relazionale, affettiva e sociale degli Ospiti, con la finalità di ridare dignità, preservare funzionalità, stimolare e mantenere interessi, stimolare le loro capacità residue in modo che si possano ancora sentire utili, gratificati e valorizzati. Le attività di animazione sono rivolte a tutti gli Ospiti ed ai loro familiari.



Riconoscimento Operatori

Gli operatori addetti all'assistenza indossano casacca azzurra e calzoncini bianchi. Il Personale medico e paramedico indossa il completo bianco. Inoltre tutto il Personale operante, a qualsiasi titolo presso la Struttura, è dotato di cartellino di riconoscimento, visibile all'Ospite ed ai suoi familiari, che riporta fotografia, nome, cognome e qualifica professionale.

Giornata Tipo dell'Ospite

Al mattino alle ore 6.00 inizia la giornata dell'Ospite:

- gli Operatori Socio Assistenziali procedono all'igiene personale ed al cambio della biancheria;
- i Fisioterapisti mobilitano gli Ospiti al letto;
- gli Infermieri somministrano la terapia, provvedono ad eventuali prelievi ematici ed alle medicazioni.

Alle ore 8.30 viene distribuita la colazione con possibilità di scegliere se consumarla in stanza oppure in sala da pranzo; chi non è in grado di assumerla autonomamente, viene assistito dal personale.

Dopo la colazione iniziano le attività di animazione e di fisioterapia attiva.

Nella mattinata vengono garantite le prestazioni di assistenza medica ed infermieristica, soprattutto alle persone allettate ed in condizioni cliniche precarie; il personale ausiliario provvede alla distribuzione ed aiuto nell'assunzione di bevande fresche o calde.

Il pranzo viene distribuito dalle ore 12.00.

Il menù propone la scelta tra: due primi piatti, due secondi piatti, tre contorni, frutta, caffè.

La domenica ed i festivi è previsto il dolce.

Agli Ospiti non autosufficienti è consentita l'assistenza al pasto da parte di volontari e/o familiari.

Al pomeriggio qualche ora è riservata al riposo a letto, con la possibilità comunque di trattenersi negli spazi comuni per letture, incontri, ecc... È possibile inoltre usufruire di apposite salette dotate di televisore, per la visione collettiva.

Nel frattempo viene garantita la mobilitazione degli allettati e l'igiene intima personale, il cambio degli effetti personali e dei pannoloni per gli incontinenti, la distribuzione di bevande per i non autosufficienti.

Nelle ore pomeridiane, a partire dalle ore 15.00, proseguono anche le attività di

fisioterapia e animazione.

Per chi desidera usufruirne, è prevista inoltre l'assistenza religiosa. Essa comprende la recita della S. Messa il martedì pomeriggio e una preghiera collettiva il giovedì pomeriggio.

Alle ore 18.00 avviene la distribuzione della cena, con menù a scelta.

Prima della cena gli infermieri provvedono alla distribuzione della terapia serale.

Al termine del pasto gli operatori dispongono gli Ospiti per la notte.

Nel corso della notte gli Ospiti vengono assistiti dal personale ausiliario di turno, che provvede al regolare e periodico cambio dei dispositivi per l'incontinenza.

Altri Servizi e Informazioni Utili

Servizi Accessori

Servizio Alberghiero

Il servizio mensa garantisce la distribuzione quotidiana degli alimenti che vengono preparati presso un centro cottura. Appositi carrelli termici permettono la distribuzione degli alimenti nei Nuclei al momento dei pasti, di mantenerli e di conservarli alle giuste temperature (tutta la catena di distribuzione è garantita, come qualità, dalle norme HACCP). Il menù prevede la possibilità di scelta tra due primi, due secondi, tre contorni, frutta e caffè ad ogni pasto, compatibilmente con la dieta personalizzata che ogni Ospite segue. Sono previsti due menù: uno invernale ed uno per la stagione estiva. Ogni menù ruota su quattro settimane.

Il servizio mensa prevede la somministrazione di:

- colazione dalle ore 8.30 alle ore 9.30;
- pranzo dalle ore 12.00 alle ore 12.30;
- cena dalle ore 18.00 alle ore 18.30;
- distribuzione di bevande calde (the, camomilla, ecc) e/o fredde (acqua, succo di frutta, the) alle 10.30; mentre alle 16.30 ci sarà, oltre all'idratazione, anche la possibilità di una merenda (biscotti, yogurt, frutta, budino)

La somministrazione dei pasti agli Ospiti meno gravi viene effettuata nella sala da pranzo situata al piano terra.

Per gli Ospiti meno autosufficienti la somministrazione dei pasti viene effettuata nella apposita sala situata al 1° piano.

Per gli Ospiti allettati, per quelli impossibilitati a raggiungere la sala da pranzo, o per quelli che lo desiderano, tale servizio viene svolto nella loro stanza.

Menù

Presso Casa Toffoli sono presenti menù programmati che vengono variati sulla base delle forniture stagionali, cercando di:

- mantenere il rispetto della “storia” alimentare,
- mantenere il ricordo dei sapori e il gusto dell’Ospite,
- festeggiare determinate ricorrenze;
- rispettare una dieta equilibrata legata alle esigenze nutrizionali e di salute degli Ospiti;
- garantire la salubrità degli alimenti somministrati applicando procedure di autocontrollo secondo la metodologia HACCP, che permette di individuare ed eliminare immediatamente i rischi e di controllare i punti critici durante la preparazione delle pietanze.

Casa Toffoli si impegna ad offrire giornalmente una scelta di menù che comprende:

Colazione

Latte parzialmente scremato, caffè, caffè d’orzo, the, marmellata, miele, burro, fette biscottate, biscotti.

Pranzo e cena

Pane – Acqua – Vino (1/5)

Possibilità di scelta tra due primi, due secondi, tre contorni (2 cotti, 1 crudo), frutta di stagione (cotta e/o cruda), caffè, dolce (domenica, giorni festivi, ricorrenze e compleanni).

Nella pagina seguente proponiamo un esempio di menù.

Per gli Ospiti che non possono usufruire dei cibi previsti dal menù del giorno, dietro prescrizione medica, viene fornito un menù personalizzato.

Il menù viene concordato con il Direttore Sanitario, interpellato periodicamente o in caso di particolari esigenze nutrizionali.

	LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB	DOM
	Pranzo	Pranzo	Pranzo	Pranzo	Pranzo	Pranzo	Pranzo
Primo	Pasta pomodoro e basilico	Riso alla parmigiana	Spaghetti al tonno	Pasta al ragù di carne	Tagliatelle prosciutto e piselli	Risotto con funghi	Pasticcio di pasta
	Minestra in brodo di verdura	Minestra in brodo di carne	Passato di verdura	Minestra in brodo di carne	Minestra in brodo di verdura	Minestra in brodo di carne	Passato di verdura
Secondo	Arrosti di vitello	Polpette	Frittata	Scaloppine di maiale	Pesce	Cotolette di pollo	Spezzatino con polenta
	Formaggi misti	Affettati misti	Formaggi misti	Affettati misti	Formaggi misti	Affettati misti	Formaggi misti
Contorno	Patate al forno	Fagiolini	Finocchio cotto	Funghi	Pomodori al forno	Patate al forno	Purè
	Zucchine trifolate	Carote cotte	Cavolfiori	Purè	Finocchio cotto	Zucchine trifolate	Fagiolini
	Insalata	Pomodori	Insalata	Carote crude	Insalata	Finocchio crudo	Insalata
Frutta e altro	Frutta cotta e cruda di stagione	Frutta cotta e cruda di stagione	Frutta cotta e cruda di stagione	Frutta cotta e cruda di stagione	Frutta cotta e cruda di stagione	Frutta cotta e cruda di stagione	Frutta cotta e cruda di stagione
	Caffè	Caffè	Caffè	Caffè	Caffè	Caffè	Caffè e Dolce
	Cena	Cena	Cena	Cena	Cena	Cena	Cena
Primo	Minestra in brodo di carne	Passato di verdura	Minestra in brodo di carne	Passato di verdura	Pasta pomodoro e basilico	Minestra in brodo di verdura	Pasta in bianco
	Crema di funghi	Tagliatelle in brodo di carne	Riso in bianco	Tagliatelle al pomodoro	Minestra in brodo di carne	Tagliatelle in brodo di carne	Passato di verdura
Secondo	Bollito misto	Formaggi misti	Affettati misti	Bollito misto	Coniglio arrosto	Manzo lessato	Polpette
	Affettati misti	Hamburger	Petto di pollo	Formaggi misti	Affettati misti	Formaggi misti	Affettati misti
Contorno	Carote cotte	Purè	Patate lesse	Zucchine trifolate	Patate lesse	Purè	Piselli
	Purè	Piselli	Carote cotte	Patate lesse	Cornetti	Carote cotte	Finocchio cotto
	Finocchio crudo	Insalata	Insalata	Finocchio crudo	Carote crude	Insalata	Finocchio crudo
Frutta e Altro	Frutta cotta e cruda di stagione	Frutta cotta e cruda di stagione	Frutta cotta e cruda di stagione	Frutta cotta e cruda di stagione	Frutta cotta e cruda di stagione	Frutta cotta e cruda di stagione	Frutta cotta e cruda di stagione
	Caffè	Caffè	Caffè	Caffè	Caffè	Caffè	Caffè e Dolce

Lavanderia e guardaroba

Il servizio di lavanderia e stireria di Casa Toffoli è garantito a tutti gli Ospiti con costo relativo già compreso nella retta di degenza.



Gli Ospiti in ogni momento possono consegnare la biancheria e gli indumenti sporchi per il lavaggio. Gli indumenti e la biancheria, dopo essere stati lavati e stirati, se necessario vengono rammendati e consegnati agli Ospiti nelle loro stanze entro le 48 ore successive alla consegna. L'eventuale lavaggio a secco di capi delicati è demandato ad una apposita lavanderia ester-

na, il cui relativo onere è a carico dell'Ospite.

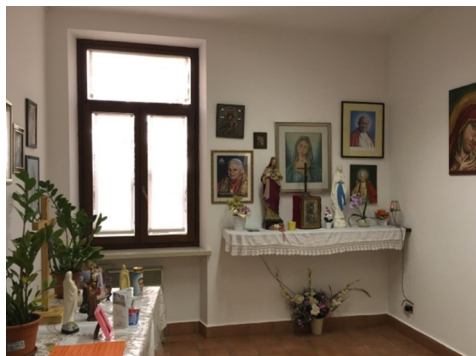
Al momento della conferma dell'ingresso viene consegnato all'Ospite il modulo su cui è riportato l'elenco dei capi di vestiario necessari (corredo d'ingresso) che devono già essere etichettati.

In caso di mancata etichettatura sarà la Struttura a provvedere alla stessa addebitando il servizio nella prima fattura.

Assistenza spirituale

Il servizio religioso cattolico presso Casa Toffoli è offerto e gestito dalla Parrocchia di Valeggio sul Mincio che garantisce la recita della S. Messa il martedì pomeriggio e una preghiera collettiva il giovedì pomeriggio.

La cappella di Casa Toffoli rimane sempre aperta e gli Ospiti possono accedervi in ogni momento.



Servizi estetici di Parrucchiere, Barbiere, Estetista

Presso Casa Toffoli, in apposito locale, sono predisposti servizi di cure estetiche a pagamento da parte dell'Ospite. Il servizio di parrucchiere è a disposizione degli Ospiti una volta la settimana il giovedì mattina.



Pulizie

La pulizia di armadietti, letti, comodini, testataletto, servizi e aree comuni viene effettuata ogni giorno, e comunque al bisogno, da apposito personale sempre presente in Struttura.

A rotazione vengono predisposte le pulizie a fondo di vetri, bagni, pavimenti, corpi luminescenti, tende, griglie radianti.

Servizi vari

Casa Toffoli dispone di ulteriori servizi:

Televisore

Presso ogni Nucleo si trova una zona Televisione utilizzabile gratuitamente da tutti gli Ospiti. Inoltre ciascuno può usufruire del televisore presente nella propria camera.

Riviste e giornali

Casa Toffoli mette gratuitamente a disposizione degli Ospiti due quotidiani locali. Qualora lo desiderino, gli Ospiti possono richiedere di farsi acquistare giornali o riviste a loro carico.

Assistenza burocratica

Casa Toffoli offre ai propri Ospiti un servizio di gestione di tutte le pratiche burocratiche necessarie ai familiari, quali certificati, dichiarazioni, assistenza per la riscossione della pensione, accompagnamento, ecc.

Assistenza post mortem

La Residenza dispone di una propria Camera ardente in cui vengono custodite le salme degli Ospiti defunti fino al funerale. Le visite alla salma sono consentite dalle ore 8 alle ore 20.

Dimissioni

La data di dimissione dell'Ospite viene stabilita con un anticipo di almeno 15 giorni ed in accordo con i familiari; per la data di dimissione il Medico di Struttura redige la lettera di dimissione dell'Ospite.

La stanza viene liberata al mattino. In un angolo della stanza vengono preparati i bagagli contenenti tutto il corredo dell'Ospite, opportunamente lavato e stirato.

In caso di mancato preavviso, o preavviso inferiore ai 15 giorni, l'importo corrispondente ai giorni di mancato preavviso, verrà aggiunto alla retta



L'Ospite e i suoi Diritti

L'Ospite ha il diritto di ottenere informazioni esaurienti riguardanti il suo stato di salute o i servizi offerti da Casa Toffoli. Il personale della Struttura può essere facilmente riconoscibile, in quanto durante il servizio indossa abbigliamento differenziato in base alla mansione. Ogni Operatore espone il cartellino di riconoscimento con foto, nome e mansione.

La segnaletica

È facile raggiungere ogni zona di Casa Toffoli grazie alla segnaletica presente sia all'interno che all'esterno. L'Ospite, inoltre, può agevolmente raggiungere il proprio nucleo, in quanto contrassegnato da un colore identificativo.

Il silenzio e la tranquillità

Per non arrecare disturbo, gli Ospiti vengono sensibilizzati al fine di evitare i rumori molesti e dovuti ad esempio a radio, televisione e telefoni cellulari. Per fa-

vorire il riposo notturno è previsto il silenzio dalle ore 22.00 alle ore 6.00.

Il fumo

Gli Ospiti e gli Operatori sono invitati a rispettare le indicazioni cliniche di astensione dal fumo, che possono assumere per alcune patologie valore di specifica prescrizione sanitaria. È assolutamente vietato fumare nelle stanze, nei corridoi e nelle corsie dei reparti di cura: questo per disposizione di legge e soprattutto per rispetto della salute propria e degli altri Ospiti.

Spostamenti

Durante la permanenza in Struttura, agli Ospiti è concessa la possibilità di mantenere le proprie abitudini, compatibilmente con le esigenze della Struttura. Chi decide di allontanarsi da Casa Toffoli per un certo periodo, deve avvertire l'Amministrazione, compilando una dichiarazione che sollevi C.S.A. da ogni responsabilità per il periodo di assenza. Gli Ospiti possono allontanarsi solo se accompagnati da un familiare, da un Assistente Sociale o da un Operatore della Struttura. Sarà cura del personale di Casa Toffoli favorire i loro spostamenti.

Visite di parenti, conoscenti e amici

L'Ospite, durante la permanenza presso Casa Toffoli, può ricevere visite da parte di parenti, conoscenti e amici

tutti i giorni dalle 10.00 alle 11.30 e dalle 16.00 alle 17.30

È necessario che tali visite non siano d'ostacolo alle attività mediche e assistenziali e non arrechino disturbo alla tranquillità e al riposo degli altri Ospiti. I visitatori devono rivolgersi alla Reception, dichiarare la propria identità e chiedere dell'Ospite. L'addetto indicherà il luogo in cui si trova l'Ospite e dove si devono recare per la visita.

Durante la mattinata, per non interferire con le attività medico assistenziali, di fisioterapia, di animazione, e con le attività di sanificazione, i visi-

tatori possono essere ricevuti nei locali destinati alle visite, posizionati all'ingresso dei nuclei, presso la grande sala al piano terra, destinata anche al Centro Diurno, e nel Giardino d'Inverno (veranda).

Qualora le visite avvengano nel pomeriggio, i parenti, conoscenti ed amici possono accedere al soggiorno, al Giardino d'Inverno, al salone del bar, alla Cappella, ed anche alla stanza da letto del proprio caro.

In quest'ultimo caso, in considerazione che le stanze sono da due letti, si raccomanda un atteggiamento di discrezione e di rispetto massimo nei confronti dell'altro Ospite eventualmente presente nella stanza.



L'accesso alle sale da pranzo durante i pasti è esclusivamente riservato a coloro che, previa autorizzazione, aiutino nell'assunzione del pasto il proprio caro. Restano tassativamente vietati ai visitatori tutti i locali sopra non menzionati, quali: cucina, cucinetta, lavanderia, guardiola, ambulatori, locali tecnologici, spogliatoi del personale, magazzini, deposito farmaci, palestra.

Costo della retta

Sono esclusi:

- * i costi di lavanderia per i capi particolari (pellicce, pellami, ecc.),
- * i costi telefonici,
- * il costo del parrucchiere, barbiere e servizi estetici (servizi in più rispetto a quelli minimi che sono invece compresi),
- * le visite specialistiche,
- * i farmaci per i non convenzionati,
- * i trasporti con ambulanza.

Si rende noto inoltre che il pagamento delle fatture deve avvenire mediante sistema SDD (Addebito Diretto Sepa). In caso vengano utilizzate altre tipologie di pagamento (bonifico bancario, assegno, ecc) verrà applicata una ulteriore maggiorazione di € 1,00 all’importo della retta giornaliera.

ANNO 2026	Tariffa Giornaliera con Quota Sanita- ria	Tariffa Giornaliera con Quota Sanita- ria di Accesso	Tariffa Giornaliera senza Quota Sani- taria
Stanza singola con bagno	€ 77,00	€ 84,00	€ 95,00
Stanza singola con bagno comune	€ 68,00	€ 74,00	€ 89,00
Stanza doppia e/o tripla	€ 67,00	€ 73,00	€ 88,00

Qualità e Responsabilità

Standard di Qualità

AREA: SERVIZI DI SOCIO-ASSISTENZA E SANITARI		
STANDARD	INDICATORI	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
A tutti gli Ospiti è garantita un'approfondita igiene quotidiana e al bisogno	N° di Ospiti ai quali sono garantite le igieni quotidiane/totale	Verifica delle consegne ASA e del PAI
Tutti gli Ospiti sono alzati tutte le mattine salvo prescrizione medica	N° di Ospiti alzati quotidianamente/n° tot	Verifica delle consegne ASA ed del Piano di Lavoro
Agli Ospiti incontinenti sono garantiti 3 cambi al giorno e al bisogno	N° di cambi quotidiani di presidi per l'incontinenza	Valutazione schede specifiche
Tutti gli Ospiti effettuano un bagno completo ogni 7 giorni ed al bisogno	N° di bagni effettuati mensilmente da ciascun Ospite	Report specifico
A tutti gli Ospiti è garantita assistenza personalizzata	N° di PAI scritti/N° totale degli Ospiti	Frequenza aggiornamento PAI Verbal di incontro dell'Equipe
A tutti gli Ospiti è garantito un programma di riabilitazione	N° di Ospiti sui quali si applica un programma di riabilitazione/n° tot.	Verifica protocollo assistenziale
Svolgimento attività di animazione di gruppo e/o individuali nei Nuclei e nell'apposito salone totale	N° Ospiti che partecipano quotidianamente alle attività di animazione sul n° totale	Report specifico
Integrità della cute, prevenzione ulcere da decubito	N° di Ospiti con lesioni 3° e 4° grado/Tot. Ospiti	Fascicolo socio-sanitario, Consegne

STANDARD	INDICATORI	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
A tutti gli Ospiti sono garantite visite mediche e controlli sanitari programmati oltre alle visite urgenti ed al bisogno	<u>N° di visite programmate</u> Tot Ospiti <u>N° di visite specialistiche</u> Tot Ospiti <u>N° di accertamenti diagnostici</u> Tot Ospiti	Verifica del fascicolo sanitario
A tutti gli Ospiti è garantita l'assistenza infermieristica nelle 24 ore	N° di Ospiti con assistenza infermieristica garantita/ n° tot. Ospiti	Turni di servizio Consegne infermieristiche
Gestione delle cadute	N° cadute	Registro cadute

AREA: SERVIZI ALLA PERSONA		
STANDARD	INDICATORI	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
Tutti gli Ospiti possono usufruire di prestazioni di parrucchiere/barbiere a pagamento	Ospiti che fruiscono del servizio/tot Ospiti	Report specifico
Tutti gli Ospiti, al bisogno, possono usufruire di prestazioni di podologia	Ospiti che fruiscono del servizio /Tot. Ospiti	Report specifico
La RSA è attenta ai gusti dagli Ospiti e propone menù che permettono la scelta mantenendo vive tradizioni ed abitudini.	Schede di scelta menù giornaliero Scheda di valutazione quotidiana	Report specifico Schede di segnalazioni e reclami Verbali delle riunioni interdisciplinari

AREA SODDISFAZIONE UTENZA		
STANDARD	INDICATORI	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
Gli Ospiti ed i familiari sono invitati a compilare i questionari di gradimento dei servizi	RIS : Indice di Risposta Questionari resi compilati/Questionari Distribuiti CSI : Customer Satisfaction Index— Media dei voti dei questionari	Questionari compilati e restituiti Elaborazione dei dati raccolti
Gli Ospiti ed i familiari sono invitati a segnalare eventuali disservizi	$\frac{\text{N° reclami}}{\text{N° utenti}}$	Reclami pervenuti

Meccanismi di Tutela e Verifica

Casa Toffoli intende assicurare la tutela del proprio Ospite rispetto agli atti o componenti dei propri Soci Lavoratori, che violino i principi sui quali si basa la presente Carta o comunque neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni.

Reclami

Il reclamo è una forma di garanzia per gli Ospiti, ma costituisce anche un contributo importante che Casa Toffoli intende utilizzare per migliorare il servizio. La R.S.A. garantisce la funzione di tutela nei confronti dei propri Ospiti, anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni o comunque abbiano leso la sua dignità (principi di cui alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994).

Reclamo scritto

I reclami scritti possono essere presentati presso la Reception della Struttura che:

- riceve le osservazioni, le opposizioni o i reclami, in forma scritta su apposito modulo, presentati dai singoli Ospiti, dai familiari o da associazioni o organismi riconosciuti che li rappresentano;
- Provvede a dare una risposta in un massimo di 8 giorni;
- Dopo una verifica ed un confronto con le parti interessate, adotta idonee iniziative per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Reclamo verbale

L'Ospite può presentare reclamo verbale alle figure presenti in Struttura, le quali provvedono a formalizzarlo su apposito modulo e consegnarlo alla reception, seguendo poi l'iter indicato per i reclami scritti.

Indagini sulla Soddisfazione degli Ospiti e Verifica degli impegni

Casa Toffoli garantisce, infine, la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli Ospiti, promuovendo, attraverso i propri servizi, con il coordinamento dell'Ufficio Amministrativo, la distribuzione di questionari, indagini campionarie e l'osservazione diretta tramite gruppi di monitoraggio.

Attraverso tali indagini Casa Toffoli è in grado di verificare gli obiettivi di qualità e gli impegni indicati nella Carta dei Servizi.

Queste le modalità di diffusione dei questionari:

- i questionari vengono somministrati dalle impiegate della receptionist agli Ospiti; ai parenti viene fornito link per la compilazione online del questionario
- una volta compilati vengono raccolti quelli cartacei in un'urna chiusa; quelli online sono analizzati dal sistema informatico
- vengono analizzati dal Responsabile Sistema di Gestione integrato;
- L'esito viene pubblicato sul sito www.csa-coop.it nella sezione dedicata all'unità d'offerta.

Inoltre, sarà assicurata una costante sorveglianza sulla Carta dei Servizi, al fine di mantenere questo documento costantemente aggiornato.

Modello Organizzativo - Codice Etico - Risk Management

A partire dal 1° Gennaio 2010 C.S.A. ha deciso di dotarsi di un Modello Organizzativo di controllo come strumento esimente la società in caso di accertamento di reato. Inoltre, si è dotata di un Codice Etico Comportamentale Aziendale per favorire il miglioramento della qualità dell'attività erogata, impegnandosi nella

diffusione e nel controllo sull'applicazione dei valori espressamente individuati e dichiarati. Nell'ambito del D. Lgs 231/2001 la Cooperativa si è dotata di un documento relativo al Risk Management (Gestione del Rischio).

Rispetto della privacy

Per quanto concerne la legislazione inerente il rispetto della privacy, Casa Toffoli tratta le informazioni personali conformemente al D. Lgs. 196/2003 e al Regolamento UE 2016/679 come indicato nell'Informativa esposta in bacheca all'ingresso.

Sicurezza sul lavoro e gestione delle emergenze

C.S.A. ha predisposto il Documento di Valutazione dei Rischi, ai sensi del D.Lgs.81/2008, che riporta l'analisi dei rischi e le conseguenti misure di prevenzione e protezione, delle mansioni assegnate ai lavoratori fornendo i mezzi, gli strumenti e le informazioni adeguati a tutelare la loro salute e sicurezza durante l'attività e sulle cui basi viene poi effettuata la formazione/informazione, predisponendo periodicamente corsi, ad esempio, sul rischio Movimentazione Manuale dei Carichi e dei Pazienti, sul Rischio Biologico e molti altri. Dal punto di vista operativo, quindi, C.S.A. è in grado di fornire personale altamente specializzato ed introdotto sul luogo di lavoro solo dopo aver ricevuto adeguata preparazione/formazione, oltre che dal punto di vista professionale, anche da quello della sicurezza del lavoro, con evidenti riflessi, quindi, sulla tutela dell'Ospite. Tale attenzione formativa si ripercuote anche nella gestione delle eventuali emergenze: infatti è sempre presente un congruo numero di lavoratori che, avendo frequentato un corso di Prevenzione Incendi ed un corso di Primo Soccorso, sono in grado di gestire rapidamente le situazioni critiche per un tempestivo intervento, effettuato secondo le procedure contenute nel Piano di Emergenza e redatto da C.S.A. per ogni Unità Operativa.

Certificazioni

Casa Toffoli e C.S.A. Cooperativa Servizi Assistenziali, sono certificate secondo la Norma **UNI EN ISO 9001:2015** che garantisce la corretta gestione delle attività nonché secondo la Norma **SA 8000:2014** a garanzia

del Comportamento Etico e Sociale adottato nei confronti dei Soci Lavoratori e di tutti gli Stakeholders.

Nel Marzo 2025 CSA Servizi Assistenziali ha ottenuto la Certificazione di Parità di Genere (PdR 125/22)

Rating di Legalità

C.S.A. Cooperativa Servizi Assistenziali, da sempre ispirata a principi di comportamento etico e di corretta gestione nel rispetto della legalità, ha ottenuto dall'Autorità Garante della Concorrenza del Mercato – A.G.C.M. nell'adunanza del 12/01/2021 l'attribuzione del Rating di Legalità con il punteggio di 2 stelle.

Il rating di legalità è uno strumento introdotto nel 2012 per le imprese italiane, volto alla promozione e all'introduzione di principi di comportamento etico in ambito aziendale, tramite l'assegnazione di un "riconoscimento" indicativo del rispetto della legalità da parte delle imprese che ne abbiano fatto richiesta e, più in generale, del grado di attenzione riposto nella corretta gestione del proprio business. Per ottenere questo riconoscimento la Cooperativa si è sottoposta ad una procedura di valutazione che ha tenuto conto delle documentazioni che attestano l'adeguamento alle leggi in materia di benessere dei lavoratori, la trasparenza a livello fiscale e contributivo, ed altri aspetti riguardanti la buona governance aziendale nel suo complesso oltre che il principio cardine del rispetto della legalità.

Figure responsabili

DIRETTORE DI STRUTTURA
CAPO SALA
COORDINATORE ORGANIZZATIVO

Il Direttore di Struttura è presente dal lunedì al venerdì dalle 16.00 alle 18.30.

Allegati

A) Carta dei Diritti della Persona Anziana

Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi. Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità. Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- istruzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze socio-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati);
- agenzie di informazione e, più in generale, mass media;
- famiglie e formazioni sociali.

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- il principio “di giustizia sociale”, enunciato nell’art.3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che limitando di fatto la libertà e l’uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l’arco della vita;
- il principio “di solidarietà”, enunciato dall’articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell’uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiede l’adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà, politica, economica e sociale. A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libertà partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;
- il principio di salute, enunciato nell’articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell’individuo e interesse della collettività e gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall’Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La persona anziana al centro dei diritti e dei doveri

Non vi è comunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l’arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini al nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l’azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell’introduzione.

La Persona ha il diritto di:	La Società e le Istituzioni hanno il dovere di:
Sviluppare e conservare la propria individualità e libertà.	Rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Conservare e veder rispettare, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	Rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impiegandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	Rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Conservare la libertà di scegliere dove vivere.	Rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonchè, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
Essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.

La Persona ha il diritto di:	La Società e le Istituzioni hanno il dovere di:
Vivere con chi desidera.	Favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione.	Evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
Essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	Fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
Essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	Contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
Essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	Operare perchè, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

La tutela dei diritti riconosciuti

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, della individuazione dei diritti di cittadini riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che implicano la responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. È constatazione comune che la larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

È necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

B) Modulo per Segnalazione Reclami

SEGNALAZIONE DISFUNZIONI, SUGGERIMENTI, RECLAMI

Del Sig./Sig.ra _____

abitante a _____ Tel. _____

☐

OSPITE

☐

FAMILIARE

Nucleo in cui è ricoverato _____

Oggetto della segnalazione _____

DATA _____ FIRMA _____

C) Regolamento

ART. 1

La Struttura ospita persone anziane, desiderose di soggiornare in un complesso sociale sereno e confortevole. La Direzione è l'organo responsabile della corretta gestione della Struttura. La Direzione è costituita dal Direttore di struttura, dal Medico Incaricato e dal Direttore di competenza.

ART. 2

L'accoglimento dell'Ospite presso la Struttura è disposto esclusivamente dalla Direzione. Il Richiedente, per essere ospitato, deve presentarsi di persona o tramite un parente presso la Direzione della Struttura al fine di prendere visione della normativa di accesso in vigore al momento della domanda.

Nella scheda personale deve indicare i dati anagrafici ed almeno due indirizzi di parenti o persone ai quali la Direzione potrà rivolgersi per ogni eventuale necessità.

L'Ospite si impegna inoltre a produrre all'atto dell'ingresso tutta la documentazione amministrativa e medica richiesta, nonché a dotarsi di corredo personale, che per numero e tipo di capi sia almeno pari a quello richiesto.

ART. 3

Qualora la Direzione evinca, una volta accolto un nuovo Ospite che lo stesso non possa essere adeguatamente assistito nella Struttura è facoltà della Direzione dimettere l'Ospite.

ART. 4

La domanda di accoglimento deve essere presentata unitamente ad un documento di riconoscimento, al codice fiscale, la tessera sanitaria originale, eventuali tessere comprovanti esenzioni, copia di eventuale verbale attestante un'invalideria riconosciuta, un certificato medico con anamnesi recente e terapia in atto che attesti le reali condizioni psico-fisiche dell'Ospite.

La retta relativa al primo mese rapportata ai giorni di effettiva presenza dovrà

essere versata contestualmente alla sottoscrizione del contratto a mezzo POS o mezzo a mezzo bonifico bancario alle coordinate indicate dalla Struttura. Qualora l'Ospite paghi mezzo bonifico dovrà presentare la distinta di avvenuto pagamento.

ART. 5

Al momento dell'ingresso è necessario presentare il corredo che si intende depositare presso la Struttura. I capi devono essere etichettati con un codice individuato dalla Struttura. Qualora i familiari non siano in grado di procedere all'etichettatura dei capi, la struttura provvederà a tale compito, comunicando il costo dell'operazione. Il familiare si impegna inoltre a rispettare la procedura della Struttura di presa in carico del corredo. La Direzione non risponde dello smarrimento o di eventuali danni causati a capi non etichettati.

ART. 6

Dal momento dell'ingresso nella Struttura l'Ospite viene preso in carico dell'equipe della Struttura. Eventuali modifiche delle terapie mediche sono effettuate in funzione dell'evoluzione delle condizioni cliniche dell'Ospite e solo su indicazione medica. L'eventuale dissenso dall'iter clinico deve essere attestato da dichiarazione scritta dell'Ospite, o, se incapace di intendere e volere, da un tutore legale o da un Amministratore di Sostegno.

ART. 7

La retta è comprensiva del servizio di assistenza alla persona, di assistenza medica ed infermieristica, di fisioterapia riabilitativa e dell'attività educativa secondo gli standard regionali di qualità. La retta comprende inoltre il vitto, l'alloggio, il lavaggio dell'abbigliamento dell'Ospite nonché della biancheria personale, da letto, da bagno e il tovagliato.

ART. 8

A titolo indicativo e non esaustivo, la retta non comprende le spese di tra-

sferimento riguardanti l'ingresso presso la Struttura del ricoverando o le dimissioni del ricoverato, le spese di trasferimento dalla Struttura all'ospedale, le spese per analisi ed esami di specialistica diagnostica (qualora non esentabili). La retta non comprende inoltre extra quali il servizio di parrucchiere uomo-donna, visite specialistiche, podologo, farmaci in fascia C e comunque di tutto quello non citato dal precedente articolo 7.

ART. 9

Gli Ospiti sono invitati a non trattenere presso di sé oggetti di valore o denaro. La Direzione non si assume alcuna responsabilità in caso di furto o loro smarrimento. Nell'ipotesi di smarrimento o distruzione dei presidi individuali quali occhiali, protesi dentarie ed acustiche, imputabile agli ospiti o ai loro familiari, sarà esclusa ogni forma della responsabilità della Struttura.

ART. 10

In caso di ricovero ospedaliero la Direzione della Struttura declina ogni responsabilità di assistenza medica, sanitaria ed assistenziale.

ART. 11

L'Ospite gode della massima libertà, può entrare, uscire e ricevere visite conformemente agli orari stabiliti dalla Direzione e senza compromettere la quiete degli altri Ospiti.

ART. 12

L'Ospite ha facoltà di uscire per più giorni dalla Struttura, purché autorizzato dalla Direzione e, se non capace di intendere e volere, da un proprio referente familiare o persona legittimata. Durante l'assenza dalla Struttura l'Ospite (o il referente familiare o persona legittimata) ha facoltà di chiedere e concordare la propria dimissione con la Direzione: in tal caso la dimissione si intende valida dal momento in cui il posto letto viene liberato; vale comunque quanto esplicitato all'articolo 13 del presente regolamento. Qualora l'Ospite, una volta dimesso, voglia rientra-

re in Struttura, dovrà ripetere l'iter di inserimento descritto nel presente regolamento.

ART. 13

In caso di dimissione dell'ospite, la Direzione deve essere avvertita per iscritto con un preavviso di almeno 15 giorni. Qualora questo non si verifichi, la Direzione si riserva di trattenere una somma di pari importo. L'ultimo giorno di permanenza viene conteggiato nel caso in cui l'Ospite venga dimesso dopo le ore 12.00. In caso di dimissione per decesso fa fede la data di morte constatata dal medico.

ART. 14

Il pagamento della retta deve essere effettuato entro il giorno definito in fattura. La fattura è emessa a inizio mese. Qualora non si aderisca al pagamento della retta tramite addebito automatico, il gestore applica un addebito pari a 1 € al giorno.

ART. 15

La violazione di uno o più articoli al presente regolamento dovrà essere comunicata per iscritto all'Ospite il quale potrà riportare le motivazioni che hanno indotto al comportamento irregolare. La Direzione, a suo insindacabile giudizio, provvederà a definire eventuali provvedimenti sanzionatori tra cui la dimissione indotta dell'Ospite.

D) Questionario di Soddisfazione

Il Questionario di Soddisfazione viene proposto almeno una volta all’anno e il tema viene di volta in volta stabilito dall’équipe costituita da: Direttore di Struttura, Coordinatore Organizzativo e Responsabile dei Sistemi. L’indagine viene effettuata su aspetti generali legati alla Struttura e viene somministrato all’Utente e al Familiare.

Questionario Ospiti

La soddisfazione da parte degli ospiti è un valore a cui la Cooperativa Servizi Assistenziali tiene particolarmente ed è per questo che viene sottoposto il seguente questionario; è molto semplice da compilare ed il punteggio va da 1, voto negativo, a 5, voto positivo.

Dopo averlo compilato, riconsegnalo alla reception. Grazie per la collaborazione!

DOMANDA	1	2	3	4	5
SPAZI E AMBIENTI					
Come valuta l'accoglienza in struttura?					
Facilità di accesso agli ambienti e ai locali					
Gradevolezza degli spazi e degli ambienti					
Pulizia e igiene degli ambienti					
Presenza di spazi collettivi in cui poter svolgere comodamente le diverse attività e in cui poter socializzare					
PERSONALE					
Disponibilità e competenza del personale medico					
Disponibilità e competenza del personale infermieristico					
Disponibilità e competenza del personale assistenziale					
Disponibilità e competenza del personale riabilitativo					
Cortesie e capacità di ascolto da parte del personale					
Disponibilità del personale a dare informazioni e spiegazioni					

SERVIZI					
Attività di animazione					
Servizio pasti (qualità, quantità e varietà del menu)					
Servizio di assistenza spirituale e religiosa					
Servizio lavanderia					
Servizio parrucchiera					
Riservatezza e rispetto della privacy					

Questionario per il Familiare

Il suo familiare è contento del servizio di ristorazione offerto dalla struttura?

☐ 01

☐ 02

☐ 03

☐ 04

☐ 05

Ritiene che la struttura sia ordinata e pulita?

☐ 01

☐ 02

☐ 03

☐ 04

☐ 05

Ritiene che il familiare possa stare tranquillo?

☐ 01

☐ 02

☐ 03

☐ 04

☐ 05

SUGGERIMENTI

[illegible]

[illegible]



C.S.A. Cooperativa Servizi Assistenziali
Via Gelso, 8 - MANTOVA
Tel. 0376 285611 FAX 0376 285619
E-mail: csacoop@csa-coop.it
casagtoffoli@csa-coop.it
www.csa-coop.it