

Calicantus s. r. l.

Casa di Riposo

LA CARTA
DEI
SERVIZI
2023

Ultimo aggiornamento al 1 Gennaio 2023

CALICANTUS s.r.l. - Via Costantino, 3 - 21030 MARCHIROLO (VA) - Tel. 0332/723044 - Telefax 0332/723154

Capitale Sociale int.Vers. Euro 54.600,00 - C.C.I.A.A. 188293 del 3-5-1985 - Isc. Trib. N° 13159 Reg. Soc. - Partita IVA 01507520128

CALICANTUS S.r.l.
Casa di Riposo
Via Costantino n.3
21030 Marchirolo (VA)
Tel 0332 723044 Fax 0332 723154
Partita IVA 01507520128

CARTA DEI SERVIZI

La presente contiene una sintesi generale di informazioni sugli aspetti operativi e gestionali dell'attività di servizi di assistenza ed accudimento delle persone anziane esercitata presso la Residenza Sanitaria Assistenziale **CALICANTUS S.r.l.**

PRESENTAZIONE

La Società Calicantus S.r.l. è stata costituita nel Febbraio del 1985 ed è munita di autorizzazione al funzionamento rilasciata dalla Provincia di Varese , in esecuzione delle disposizioni della legge regionale della Lombardia n.01/1986 e successive modifiche, per un totale di **42 posti letto** abilitati, accreditati e a contratto.

La struttura si avvale dell'accREDITAMENTO regionale previsto per gli ospiti in quanto fornita di standard strutturali e gestionali prescritti dalla vigente normativa in materia.

La Residenza è **aperta 365 giorni all'anno** ed è destinata ad ospitare persone anziane parzialmente autosufficienti e non autosufficienti con età superiore ai 65 anni per lunghe e brevi degenze.

La Sede/ come raggiungerci

La Casa di Riposo Calicantus S.r.l. è una villa immersa nel verde di un parco di circa 1,2 ettari, sita a Marchirolo (VA) è comodamente raggiungibile con la Strada Statale Varesina n.233 e con mezzi pubblici in servizio da Varese centro a Lavena Ponte Tresa.

LA MISSION

La Calicantus svolge la propria attività nel settore socio-sanitario a favore delle persone anziane; provvede all'assistenza, tutela e recupero delle stesse ponendo particolare attenzione alla centralità della persona con azioni mirate all'eliminazione o risoluzione degli stati di malattia e di difficoltà.

Le attività socio-sanitarie sono svolte nel pieno rispetto dei diritti fondamentali della persona, ispirate al principio di uguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta e di partecipazione dei suoi Ospiti garantendone e preservando il mantenimento delle capacità residue degli stessi ed offrendo prestazioni medico specialistiche e riabilitative svolte a prevenire o ritardare l'insorgenza di eventi invalidanti.

All'interno della Struttura fondamentale è il rispetto alla privacy e la definizione di progetti per interventi mirati e personalizzati con il coinvolgimento indispensabile di tutte le professionalità presenti.

La Calicantus si impegna a diffondere nei propri operatori l'attenzione all'ascolto, a formare ed aggiornare il proprio Personale, a riconoscere e rispettare il ruolo della persona anziana favorendo il mantenimento dei legami familiari e sociali a migliorare costantemente la qualità dei servizi offerti rendendoli più efficienti, tempestivi e vicini alle esigenze di quanti ne usufruiscono.

Nostro scopo è il rispetto dell'individualità, della riservatezza e la qualità di vita dell'Ospite tenendo in primaria considerazione i bisogni fisici e sociali dello stesso in collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio.

Assicuriamo il nostro continuo sforzo per migliorarci e garantire l'eccellenza delle prestazioni erogate.

LA STRUTTURA

Il progetto della nuova Struttura ,terminata nel mese di Giugno 1992, è stato studiato per rispondere alle reali esigenze delle persone che vi dovranno soggiornare ,oltre ad essere fedelmente rispondente alle principali norme obbligatorie dettate dal vigente piano socio assistenziale della Regione Lombardia,cercando di mantenere tutti quegli aspetti che distinguono la nostra RSA per la sua intimità e familiarità ,tutto questo viene oggi evidenziato nella scelta dell'arredamento oltre che dal numero ristretto di ospiti che può accogliere.

L'edificio si presenta con quattro piani fuori terra;il piano terreno consta di servizi vari ad uso del personale dipendente,un locale ad uso medico-infermieristico un locale palestra per fisioterapia, una lavanderia/stireria,un ufficio informazioni (U.R.P.) ed una zona di collegamento per i vari servizi ove sono anche presenti l'arrivo dei locali scala ed ascensore previsti per i collegamenti con i restanti piani dell'edificio.

Al primo,secondo e terzo piano trovano collocazione le camere da letto da un minimo di due posti ad un massimo di quattro,ognuna dotata di bagno completo di tutti i servizi ,sostegni ed accorgimenti previsti per le persone disabili.

In ogni camera,dotata di balconcino o terrazzino, è previsto un telefono personale per le chiamate interne e per le chiamate esterne,la predisposizione per l'utilizzo di apparecchi televisivi,un armadio ed un comodino ad uso personale.

I letti sono dotati di particolari reti articolate che facilitano la permanenza a letto anche di persone immobilizzate per un lungo periodo e di spondine di protezione con blocco di sicurezza.Ogni posto letto è dotato di canalizzazione testa-letto per l'illuminazione ,per il servizio di chiamata infermieri (campanello),oltre alla visita medica,luce lettura e luce notturna.

In ogni piano sono predisposti un locale pranzo ed un locale soggiorno/televisione in modo da creare nuclei indipendenti oltre ai bagni (detti assistiti) per persone che abbiano bisogno di particolare assistenza alle proprie necessità igieniche.

Il terzo piano è stato predisposto con impianto per la distribuzione di ossigeno medicale centralizzato.

E' stata inoltre creata una sala fumatori,vietando il fumo nei locali comuni della Struttura.

ORARIO DI VISITA

Per favorire l'accoglimento e la partecipazione di familiari e conoscenti alla vita della struttura è garantita la libertà di accesso **dalle h 8.00 alle ore 20.00 di tutti i giorni**,salvo le limitazioni transitorie nel rispetto della privacy (visite mediche,igiene personale,interventi assistenziali) o la sanificazione degli ambienti.

LA GIORNATA TIPO

La giornata dell'ospite inizia con la sveglia e l'igiene personale intorno alle 07.30,per poi consumare la prima colazione nelle sale pranzo,subito dopo hanno inizio le attività della Struttura,quali l'animazione,la fisioterapia e le visite mediche;alle ore 12.00 all'ospite viene servito nelle apposite salette il pranzo ed in seguito può a sua discrezione o secondo parere medico scegliere se proseguire le attività del mattino oppure riposare nella propria stanza; intorno alle ore 15 viene distribuita la merenda agli ospiti e la cena ha inizio alle 18.00 circa.

Gli ospiti solitamente,salvo richieste particolari,vengono accompagnati nelle proprie stanze intorno alle h 20.00,per essere lavati,cambiati ed accompagnati a letto.

RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI SANITARI E DI ASSISTENZA

La Struttura offre un servizio di assistenza alle persone anziane nell'arco dell'intera giornata gestito da una équipe sanitaria (medici,infermieri e fisioterapisti) e dal personale specializzato per l'assistenza delle persone anziane (O.S.S. e A.S.A.),oltre ad un servizio di animazione.

Il personale in servizio è dotato di apposito cartellino di riconoscimento posto sulla divisa ove è riportato il nome,il cognome ,qualifica e fotografia.

PAGAMENTO RETTA

La retta di degenza giornaliera comprensiva del vitto, l'alloggio, l'assistenza medica, infermieristica, fisioterapica, il servizio di animazione, medicinali, articoli per l'incontinenza oltre al servizio di lavanderia e stireria, parte da **Euro 85,00** in convenzione con il servizio sanitario nazionale (Accreditamento Regione Lombardia) per l'anno. Il pagamento è previsto tramite bonifico bancario o assegno non trasferibile.

CONSEGUENZE MANCATO PAGAMENTO RETTA

La retta mensile deve essere pagata anticipatamente entro la prima settimana del mese. Il mancato pagamento alle prescritte scadenze per tre mesi consecutivi comporta di diritto le dimissioni. Per eventuali recuperi credito verrà dato mandato ad un Legale che provvederà ad applicare le normative vigenti in materia.

MODALITA' DI ACCESSO ALLA STRUTTURA

L'inserimento in Struttura avviene solitamente previo contatto telefonico e **visita guidata della Residenza accompagnati dal Direttore o dal personale preposto** che provvede a fornire tutte le informazioni utili relative al soggiorno (servizi offerti, tempi di attesa, costo della retta, documentazione da produrre).

Per l'inserimento in Struttura è necessaria la sottoscrizione della documentazione interna (compilazione della **domanda di ammissione** e la presa visione del **regolamento** oltre alla compilazione del **questionario medico** attestante le condizioni cliniche dell'Ospite).

La Struttura prevede lunghe e brevi degenze (ad esempio soggiorni temporanei e anche riabilitativi).

ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO

Il giorno d'ingresso un incaricato del Ricevimento provvederà ad effettuare il disbrigo delle pratiche amministrative (l'utente dovrà consegnare : carta d'identità in corso di validità, tessera sanitaria, verbale di invalidità civile, eventuali esenzioni), illustrare e consegnare la carta dei servizi, l'organigramma e l'elenco della dotazione necessaria di corredo personale, accompagnare il nuovo Ospite ed i suoi familiari al nucleo abitativo per essere accolto dallo staff di reparto, cambiare il medico curante, registrare l'avvenuto ricovero sul sistema informativo dell'Asl.

Nella fase di presa in carico verranno fornite informazioni complete al futuro Ospite ed ai suoi familiari di riferimento coinvolgendo tutte le figure professionali interessate al piano assistenziale in modo da garantire la necessaria interdisciplinarietà.

In fase di ingresso è previsto che l'Utente consegni la documentazione clinica relativa a precedenti ricoveri in strutture ospedaliere, i referti di accertamenti diagnostici, visite specialistiche, al Medico che dopo un'accurata anamnesi ed un esame obiettivo redige una prima valutazione multidimensionale del paziente ed un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI). Nei giorni successivi la valutazione viene completata e viene redatto il PAI definitivo che elenca :

- le aree problematiche di ciascun Ospite
- gli obiettivi che si intendono perseguire
- gli strumenti tramite i quali raggiungere gli obiettivi indicati
- le verifiche che ci si prefigge di effettuare e la relativa tempistica.

Il PAI è condiviso con l'Ospite e/o con i suoi famigliari e viene periodicamente rivalutato alla luce delle novità emerse in caso di eventi significativi sul piano clinico, funzionale, cognitivo e comportamentale.

Continuità dell'assistenza al paziente: urgenze o eventi imprevisti

Per garantire la continuità assistenziale agli Ospiti sono attivi il servizio medico e il servizio infermieristico 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno.

In caso di necessità ed urgenze, non fronteggiabili internamente, il personale medico di turno effettuerà la chiamata per l'invio in Pronto Soccorso e/o il ricovero in struttura ospedaliera presente sul territorio.

La presenza di personale nelle 24 ore in Struttura consente di intervenire tempestivamente anche in caso di emergenza organizzativa e gestionale:

- se derivante da assenze improvvise di personale, è cura del personale in turno (Infermiere professionale) attivarsi per la ricerca di altro personale interno.

LISTA DI ATTESA

La lista di attesa viene gestita su criterio cronologico tenuto conto della disponibilità dei posti letto.

DIMISSIONI

La decisione va comunicata alla Direzione o al servizio URP.

Le dimissioni avvengono su richiesta dell'Ospite o del parente secondo le disposizioni del regolamento interno o in caso di impossibilità di gestione clinica dell'Ospite.

Contestualmente all'atto di dimissione il Medico predispone la lettera di dimissione con l'indicazione della patologia e le terapie in corso.

MODALITA' DI TRASFERIMENTO

La richiesta di trasferimento va comunicata alla Direzione.

L'Ospite può seguire il percorso di dimissione verso il proprio domicilio o verso altra Struttura socio sanitaria assistito in questa fase dal nostro personale infermieristico al fine di garantire la continuità delle cure.

Al momento dell'uscita il Medico redige la lettera di dimissioni con ulteriori indicazioni per la gestione di eventuali terapie.

Trasferimenti in Ospedale

In caso di necessità di ricovero ospedaliero, il Medico provvede direttamente al trasferimento dell'Ospite, avendo cura di avvisare tempestivamente i famigliari.

Trasferimenti all'interno della RSA

Ad insindacabile giudizio dell'equipe socio-sanitaria e della Direzione Sanitaria, può rendersi necessario il trasferimento dell'Ospite ad altre camere o ad altro piano a causa di motivazioni sociali e/o sanitarie. Di ciò i famigliari saranno tempestivamente avvisati.

OGGETTI DI VALORE

E' sconsigliato introdurre nella Residenza oggetti di valore (es.denaro,gioielli,pellicce o altri capi di abbigliamento di valore).(vd.allegato)

La Calicantus Srl non è responsabile di eventuali furti.

SERVIZI OFFERTI

I servizi offerti dalla Casa di Riposo CALICANTUS S.r.l.,erogati tenendo conto degli standard di riferimento regionali in base alla tipologia dei nostri ospiti,come già citato,sono molteplici,riassumibili nei punti qui di seguito riportati.

SERVIZIO MEDICO

Giornalmente è assicurata,all'interno della Struttura,la presenza di un Medico per un minimo di 3 ore giornaliere ,oltre alla reperibilità dello stesso nelle restanti ore della giornata e della notte.

Esso si occupa della diagnosi all'ingresso dell'ospite,pone attenzione al controllo costante delle condizioni psicofisiche generali dei diversi pazienti,si propone di potenziare le capacità residue degli stessi attuando indicazioni assistenziali personalizzate alle diverse esigenze.Oltre a tale figura è prevista ,all'occorrenza ,la consulenza di specialisti presso la Struttura oppure presso le aziende ospedaliere della zona,come del resto anche la possibilità di effettuare esami ematici,indagini radiologiche e specialistiche,i riferimenti economici di tali servizi sono esposti nel relativo allegato.

L'accompagnamento presso dette strutture può essere effettuato dai rispettivi parenti dell'ospite ,dalla CALICANTUS S.r.l. oppure, a seconda delle esigenze e condizioni fisiche del paziente,anche con servizio di ambulanze convenzionato.

SERVIZIO INFERMIERISTICO

Il servizio infermieristico opera su due turni giornalieri: al mattino ed al pomeriggio, in stretta collaborazione con il personale medico, fornendo una corretta gestione sanitaria dell'anziano.

SERVIZIO FISIOTERAPICO

Il servizio di riabilitazione è svolto da una fisioterapista interna, che svolge attività di prevenzione, riattivazione funzionale e mantenimento delle capacità funzionali degli ospiti, attraverso l'utilizzo di strumenti e metodologie idonei.

E' possibile usufruire di questo servizio dal Lunedì al Venerdì sia al mattino che al pomeriggio.

SERVIZIO ANIMATIVO

L'animazione all'interno della casa rappresenta lo strumento per accrescere la socializzazione e stimolare gli interessi dei singoli ospiti.

Tutto ciò viene attuato offrendo all'anziano diverse attività socio ricreative occupazionali, creando gruppi di lavoro che favoriscono e stimolano l'interscambio di opinioni.

SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA PERSONA

Le figure degli operatori A.S.A. (Ausiliare Socio Assistenziale) ed O.S.S. (Operatori Socio Sanitari), assistono l'ospite in ogni attività della vita quotidiana per tutto l'arco delle ventiquattro ore, assicurando un'adeguata igiene personale, aiuto durante la somministrazione dei pasti, comprensione e soddisfazione dei bisogni dell'ospite.

Il personale di servizio è dotato di apposito cartellino di riconoscimento riportante Nome Cognome e qualifica dell'addetto.

Le figure precedentemente indicate collaborano tra loro in stretta collaborazione creando una vera e propria équipe di lavoro, che stila, periodicamente ed individualmente per ciascun ospite, un Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.) che si pone il fine ultimo di assicurare alla persona un'assistenza mirata alla soddisfazione dei propri bisogni psicofisici e sociali.

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

La preparazione dei pasti viene effettuata all'interno della Struttura ,supervisionato dal personale sanitario che verifica che vengano rispettate le varie problematiche dietetico-nutrizionali degli ospiti,elaborando dei menù settimanali (vd.allegato) che prevedono,per ogni pasto ,la libera scelta da parte dell'ospite delle diverse pietanze preparate.

I pasti vengono consumati all'interno delle sale pranzo in diversi tavolini,solo per esigenze fisiche particolari è possibile consumare il pasto in camera ,al fine di evitare isolamenti inutili e sfavorevoli alla socializzazione.

SERVIZIO BEVANDE

Al piano terreno della Residenza sono presenti distributori automatici di bevande calde e fredde e merendine funzionanti a moneta o tramite chiave ricaricabile

SERVIZIO DI LAVANDERIA

Il servizio di lavaggio ,stiraggio e rammendo della biancheria degli ospiti viene svolto dal personale interno della casa di riposo,salvo diversa indicazione dei parenti i quali possono ,su loro richiesta,provvederVi direttamente.

Corredo Ospite

Ogni Ospite al momento dell'ingresso in Struttura deve essere dotato di un corredo di vestiario ad uso personale costituito dai capi indicati nel modulo corredo ospiti (consegnato in fase di preaccoglienza).E' a carico dei famigliari la marcatura dei capi al fine del riconoscimento degli stessi.

SERVIZIO DI PARRUCCHIERE ,ESTETISTA E PODOLOGO

A richiesta dell'ospite è possibile usufruire di questi servizi esterni all'interno della Struttura. (per le tariffe vd.allegato)

ASSISTENZA RELIGIOSA

Il Sacerdote della Parrocchia di Marchirolo si è gentilmente offerto di garantire la sua presenza per la celebrazione bisettimanale della Santa Messa, la confessione e l'amministrazione del Sacramento agli ospiti che lo richiedono ,oltre alle celebrazioni liturgiche nelle ricorrenze festive.

Oltre alla sua presenza, diverse volontarie della parrocchia di Marchirolo, settimanalmente, sono presenti in struttura stimolando in tal modo la vita sociale degli ospiti.

SERVIZIO AMMINISTRATIVO

Il personale dell U.R.P. rappresenta il punto di riferimento per l'ospite ed i suoi parenti per qualsiasi informazione e chiarimento.

E' l'ufficio informazioni che ha i primi contatti con la persona anziana ed i propri parenti e che fornisce loro tutta la documentazione necessaria per l'ingresso in struttura.

ORARI DI APERTURA URP

L'orario di apertura dell'Ufficio è il seguente:

Da Lunedì al Sabato dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00

Domenica chiuso

RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI,DEI FAMILIARI E DEGLI OPERATORI.

La Direzione provvede annualmente a rilevare il grado di soddisfazione relativa alla qualità dei servizi erogati da parte di Ospiti,familiari e Operatori.Si allegano i questionari tipo redatti dalla Direzione.

GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI

Al fine di coinvolgere attivamente tutte le parti interessate Ospiti, famigliari, Operatori è possibile inoltrare suggerimenti,reclami ed eventuali segnalazioni.

I moduli sono disponibili presso la Segreteria ,le richieste verranno valutate ed evase entro 10 gg. dalla data di ricezione.(vd. allegato)

Eventuali reclami possono essere fatti anche in forma anonima e depositati nell'apposita cassetta reclami ubicata all'ingresso dell'Ufficio Segreteria.

CERTIFICAZIONI FISCALI

La Calicantus S.r.l. rilascia ad ogni Ospite una certificazione delle rette ai fini fiscali,redatta secondo le indicazioni sanitarie della Regione Lombardia,entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

RICHIESTA COPIA CONFORME DI FASCICOLO SANITARIO SOCIALE O DOCUMENTAZIONE SOCIO -SANITARIA

All'atto della dimissione o nel corso della degenza è possibile chiedere copia conforme del fascicolo sanitario sociale o di parte della documentazione socio sanitaria inoltrando la richiesta alla Segreteria della Struttura .La richiesta può essere effettuata dal Titolare,da un suo delegato o da un Rappresentante legale.

La documentazione verrà rilasciata entro 30 gg.lavorativi dalla ricezione della domanda.

Per ogni copia richiesta del fascicolo sanitario la quota da corrispondere è di Euro 20 IVA compresa.

CONTATTI CON L'ENTE

Per qualsiasi informazione inerente l'attività della Struttura o per visite guidate è possibile contattarci ai seguenti recapiti:

- telefono 0332/723044
- fax 0332/723154
- e-mail informazioni@calicantus.com

GESTIONE DATI SENSIBILI/TUTELA PRIVACY

Tutti gli operatori della Struttura sono tenuti al segreto professionale, la CALICANTUS si riserva inoltre di fornire al proprio organico tutte le disposizioni volte al rispetto del D.Lgs 196/2003, recante disposizioni in merito al trattamento dei dati personali.

L'informazione sulle condizioni di salute dell'Ospite è un suo diritto, il personale sanitario si rende disponibile per fornire tutti i chiarimenti necessari all'Ospite e/o ai familiari nel rispetto della privacy.

MATERIALE ALLEGATO

1. Tariffe servizi esterni
2. Esempi di Menù tipo
3. Test di soddisfazione
4. Organigramma interno
5. Domanda di ammissione e regolamento
6. Carta dei Diritti dell'Anziano
7. Modulo di inserimento in lista d'attesa
8. Modulo per reclami/segnalazioni
9. Orario di visita per il Pubblico e Orario Amministrazione /URP
10. Informativa gestione oggetti di valore
11. Rette di degenza anno 2023