



# CASALBERGO BETHEL

PROTETTA PER ANZIANI E DISABILI

Via Risorgimento, 8 - Modica (RG) - Tel. 346 1175880

## **CARTA DEI SERVIZI**

### **INDICE**

#### **Parte prima - Prestazioni**

**Art. 1** Vitto e alloggio, assistenza e cura

#### **Parte seconda - Ammissione e dimissioni**

Art. 2 Destinatari

Art. 3 Ammissione

Art. 4 Documenti

Art. 5 Preclusioni ai fini dell'ammissione

Art. 6 Dimissioni

#### **Parte terza - Costi**

Art. 7 Retta giornaliera

Art. 8 Retta in caso d'interruzione

#### **Parte quarta-Diritti, ricorsi e responsabilità**

Art. 9 Diritti dell'ospite

Art. 10 Reclami e suggerimenti

Art. 11 Ricorsi

Art. 12 Il difensore civico

Art. 13 Responsabilità

#### **Parte quinta - Gestione e organizzazione**

Art. 14 Orientamento generale

Art. 15 Personale

Art. 16 Direttore

Art. 17 Responsabile tecnico/a socio/a assistenziale

Art. 18 Personale dell'assistenza diretta

Art. 19 Personale dell'economia domestica

Art. 20 Sviluppo del personale

#### **Parte sesta - Varie**

Art. 21 Volontariato

Art. 22 Relazioni con il pubblico

Art. 23 Custodia di oggetti di valore

Art. 24 Valutazione del servizio

Art. 25 Collette e pubblicità

Art. 26 Pubblicazione

G.L.A.O. S.r.l. sede: C.le Calicantone Scale Piane, 3 - 97015 Modica (Rg)

 Casalbergo Bethel - [www.casalbergobethel.it](http://www.casalbergobethel.it) - e-mail: [info@casalbergobethel.it](mailto:info@casalbergobethel.it) - pec: [glao@cgn.legalmail.it](mailto:glao@cgn.legalmail.it)

P.iva e C.f.: 01662760881 - Isc. Cam. Com.: RG-400455



# CASALBERGO BETHEL

PROTETTA PER ANZIANI E DISABILI

Via Risorgimento, 8 - Modica (RG) - Tel. 346 1175880

## Parte prima - Prestazioni

### Art. 1 Vitto e alloggio, assistenza e cura

La Casa di riposo Casalbergo Bethel, garantisce vitto e alloggio nonché una completa assistenza e cura in base allo stato delle conoscenze attuali conservando lo stato di vita sociale abituale dell'ospite e lo aiutano ad integrarsi nell'ambiente della casa di riposo stessa. La casa rispetta le caratteristiche, i bisogni e le abitudini degli ospiti.

L'azienda dispone di tutte le stanze necessarie per effettuare l'assistenza dovuta

Tutti gli ospiti possono frequentare liberamente gli ambienti resi disponibili dalla casa ed utilizzare l'attrezzatura ivi predisposta secondo il suo scopo specifico.

#### 1.1. La stanza

La casa dispone di 24 camere doppie e camere singole dotate di: tv, wi-fi, aria condizionata, caldo bagno, cassaforte; l'assegnazione della stanza viene disposta in accordo tra la direzione della Casalbergo e l'ospite o suo rappresentante.

L'arredamento personale della stanza è consentito nel rispetto dell'eventuale compagno/a di stanza come pure della sicurezza e dell'igiene.

#### 1.2. Il vitto

Casalbergo Bethel offre una dieta variegata redatta dal dietologo ed è appositamente studiata al fine di garantire il fabbisogno energetico giornaliero dell'ospite, tale dieta è stata visionata, vidimata ed approvata dal competente ufficio dell'A.S.P.7 RG.

Il menu è comunicato agli ospiti mediante affissioni ed in spazi predisposti a tale scopo.

#### 1.3. Guardaroba e lavanderia

La casa mette a disposizione la biancheria del letto e del bagno garantendo anche alla biancheria personale il servizio di lavaggio e stiratura. La biancheria personale sarà riconoscibile da una etichetta o un nastrino applicato dai famigliari riportante il numero identificativo assegnato all'ospite al momento dell'ammissione nella casa di riposo.

#### 1.4. Servizio di pulizia

L'azienda garantisce la pulizia di tutta la Casalbergo Bethel.

#### 1.5. Assistenza e cura

L'azienda provvede all'igiene ed alla cura giornaliera degli ospiti. All'occorrenza ci si avvarrà dell'assistenza medica di base, guardia medica notturna 118. Si terrà soprattutto conto dell'attivazione sociale, fisica e psichica degli ospiti mantenendo la conservazione della loro autonomia salvaguardandone la dignità e la libertà. Viene offerta loro, nell'ambito dell'organizzazione, la possibilità di condurre la propria vita privata nonché di partecipare alla vita comune ed alle attività organizzate.

#### 1.6. Assistenza religiosa e spirituale

Gli ospiti sono rispettati nelle loro esigenze religiose e spirituali.

#### 1.7. Coinvolgimento dei parenti

L'azienda favorisce misure di collaborazione partecipativa con i parenti



# CASALBERGO BETHEL

## PROTETTA PER ANZIANI E DISABILI

Via Risorgimento, 8 - Modica (RG) - Tel. 346 1175880

### **Parte seconda – Destinatari, ammissione e dimissioni**

#### **Art. 2 Destinatari**

Nell'ambito delle sue finalità e delle possibilità di cura l'azienda accoglie prevalentemente persone anziane autosufficienti e non autosufficienti di entrambi i sessi.

#### **Art. 3 Ammissione**

L'ammissione dell'ospite nella struttura è sottoposta ad una domanda scritta con allegati su un modulo messo a disposizione dall'amministrazione.

Prima dell'ammissione il direttore e la direzione tecnico assistenziale terranno un colloquio con l'ospite ed i suoi familiari dando diritto all'ammissione del richiedente indipendentemente dalla sua situazione economica e sociale.

I criteri per la graduatoria per l'ammissione sono stabiliti dall'amministrazione della casa;

L'ammissione è determinata dopo un confronto con il responsabile di cura.

Per la graduatoria di ammissione oltre all'ordine cronologico valgono i seguenti criteri:

#### **Art. 4 Documenti**

La domanda di ammissione deve essere corredata dai seguenti documenti:

a) Impegnativa di corresponsione della retta giornaliera da parte del richiedente, dei parenti obbligati e di terzi;

b) Certificato medico su modulo predisposto dalla

#### **Art. 5 Preclusioni ai fini d'ammissione**

Persone per le quali l'azienda, secondo l'opinione di partner professionali non è in grado di garantire un'assistenza adatta, non sono ammesse.

#### **Art. 6 Dimissioni**

Un ospite può essere dimesso per sua esplicita richiesta o con determinazione del direttore dopo aver sentito il consiglio amministrativo. La dimissione avviene con informativa scritta. Dal 16° giorno del mese verrà addebitata l'intera retta mensile.

In caso di decesso dell'ospite la stanza verrà liberata dal personale della struttura e gli effetti personali del defunto dovranno essere ritirati entro le 72 ore dal giorno del funerale.

### **Parte terza - Costi**

#### **Art. 7 Retta giornaliera**

Ogni ospite corrisponde la retta giornaliera a suo carico, stabilita ogni anno anticipatamente dall'amministrazione della casa di riposo. Articolazioni rette giornaliere:

Ospite Autosufficiente.....€ 40,00 giornaliera

Ospite Parzialmente Autosufficiente.....€ 44,00 giornaliera

Ospite Non Autosufficiente.....€ 50,00 giornaliera

L'ospite, ovvero il suo legale rappresentante, presta inoltre antecedentemente all'ammissione garanzia di pagamento per l'importo corrispondente ad una mensilità della retta con bonifico bancario. Detto bonifico deve esser versato sul conto corrente della G.L.A.O. S.r.l. - C.le Calicantone Scale Piane, 3 - 97015 Modica (Rg).

Il deposito cauzionale è necessario ai fini dell'ammissione, tale deposito viene rimborsato agli aventi diritto al termine del periodo di permanenza. È facoltà della G.L.A.O. S.r.l.

G.L.A.O. S.r.l. sede: C.le Calicantone Scale Piane, 3 - 97015 Modica (Rg)





# CASALBERGO BETHEL

PROTETTA PER ANZIANI E DISABILI

Via Risorgimento, 8 - Modica (RG) - Tel. 346 1175880

procedere all'incasso in conto retta della cauzione versata nel caso in cui l'ospite o un familiare obbligato alla compartecipazione non provvedano al pagamento di quanto dovuto entro i termini previsti.

L'incameramento del deposito cauzionale verrà effettuato senza necessità di alcuna procedura di esecuzione. L'ospite e le eventuali altre persone obbligate alla contribuzione tariffaria pagano la retta all'azienda entro il giorno 20 del mese successivo.

La retta giornaliera è da corrispondere dal giorno d'ammissione. Il giorno di accoglienza nonché d'uscita conta come presenza.

Qualora la retta giornaliera non venga corrisposta nei termini previsti, la casa addebita gli interessi di tesoreria. In caso di ulteriore ritardo essa promuoverà le dimissioni dell'ospite, riservandosi ogni azione legale per il recupero delle somme dovute.

## **Art. 8 Retta in caso di interruzione del soggiorno in casa**

In caso di assenza temporanea per ricoveri ospedalieri dalla struttura la parte tariffaria a carico dell'ospite, dei suoi parenti e degli enti competenti é come segue:

- assenza 1.-7. giorno 100%
- assenza 8.-30. giorno 50%

## **Parte quarta - Diritti, ricorsi e responsabilità**

### **Art. 9 Diritti dell'ospite.**

Oltre al rispetto dei diritti comuni l'ospite ha i seguenti diritti: a) riconoscimento della propria dignità e personalità; b) trattamento gentile e considerazione della propria sfera privata e intima; c) informazione e codeterminazione su metodi di cura nonché misure di cura e terapia; d) visione delle annotazioni che lo riguardano e) nomina di una persona di fiducia che, al suo posto, possa sottoporre all'amministrazione le sue esigenze e che sia avvisato per le questioni importanti; f) riferimento a varie consulenze esterne e consulenza spirituale; g) scelta libera del medico; h) rispetto della discrezione e della tutela dei dati; i) rispetto del segreto epistolare e della corrispondenza; j) trattamento di reclami; k) impiego di un albo per le affissioni in quanto possibile; l) arredamento e organizzazione della stanza nei limiti delle possibilità; m) accoglienza illimitata di visitatori;

### **Art. 10 Reclami e suggerimenti**

Reclami e suggerimenti sono accolti da tutti i collaboratori e dal responsabile di cura ed assistenza o direttamente dal direttore della Casalbergo Bethel.

In caso di reclami scritti può essere utilizzato il modulo allegato. Ai reclami in ogni caso deve essere data risposta entro 30 giorni, in caso di richiesta scritta.

### **Art. 11 Ricorsi**

Avverso le decisioni del direttore della casa di riposo casa è ammesso ricorso giurisdizionale al Foro di Ragusa, entro 60 giorni dalla conoscenza della determinazione da parte di chi vi abbia interesse. (legge del 06.12.1971, n. 1034).

### **Art. 12 Responsabilità**

Per la copertura di danni che possono essere cagionati all'ospite, l'azienda stipula un'assicurazione contro gli infortuni e un'assicurazione contro i rischi di responsabilità civile. La responsabilità civile reciproca segue la normativa vigente.



# CASALBERGO BETHEL

PROTETTA PER ANZIANI E DISABILI

Via Risorgimento, 8 – Modica (RG) – Tel. 346 1175880

## **Parte quinta - Gestione e organizzazione**

### **Art. 13 Orientamento generale**

Il consiglio d'amministrazione della Casalbergo Bethel è l'organo deliberante, rappresentante legale è l'amministratore della G.L.A.O. s.r.l..

La struttura viene gestita e organizzata nel rispetto della normativa vigente e del contratto nonché ai sensi della propria carta servizi. Le attività previste vengono attuate nel rispetto dei principi fondamentali dell'assistenza agli anziani. Viene agevolata la collaborazione con altri servizi, in particolare con i distretti socio-sanitari.

L'apertura verso l'esterno, in particolar modo l'integrazione nel contesto locale, viene realizzata attraverso iniziative idonee.

### **Art. 14 Personale**

Il personale dei diversi settori operativi ed organizzativi agisce secondo i principi e le finalità della casa nell'espletamento dei suoi compiti. Il lavoro giornaliero si conforma all'operato collettivo. Concernente la formazione ed il numero di personale valgono le rispettive norme di legge.

### **Art. 15 Direttore**

Il direttore è la figura direzionale apicale e ha la responsabilità gestionale e amministrativa dell'azienda e del raggiungimento degli obiettivi definiti dal consiglio di amministrazione, avvalendosi delle risorse umane, economiche e finanziarie nonché all'acquisizione dei servizi e dei beni strumentali necessari.

Riceve indicazioni, lamentele, richieste e proposte relative al funzionamento del servizio e adotta, in accordo con i responsabili, le misure ed i provvedimenti necessari.

### **Art. 16 Responsabile tecnico/a socio/a assistenziale e/o. altro personale dirigenziale**

La responsabilità di singoli reparti di attività viene conferita, secondo la normativa vigente, a personale qualificato. Ogni responsabile organizza, coordina e sorveglia le attività del personale del settore, che gli è stato affidato. Assegna ai singoli dipendenti i compiti necessari per garantire il servizio. Riferisce al direttore i problemi, che risultano dall'espletamento dei suoi compiti. Informa i propri collaboratori sulle decisioni operative prese nelle riunioni di servizio dei responsabili di reparto con la direzione.

### **Art. 17 Personale dell'assistenza diretta**

Nelle attività di tutti i giorni il personale specializzato competente offre agli ospiti appoggio ed accompagnamento secondo necessità. Questi compiti sono eseguiti nel rispetto del concetto di assistenza e cura vigente in sintonia con le caratteristiche fisiche, mentali e spirituali di ciascun ospite.

### **Art. 18 Personale dell'economia domestica**

Fanno parte del personale di economia domestica il personale di cucina e di servizio al tavolo, il personale della lavanderia, il personale della pulizia generale ed il custode. Il personale è impiegato ai sensi della normativa vigente e svolge i suoi compiti in sintonia con gli obiettivi ed i concetti della casa.





# CASALBERGO BETHEL

PROTETTA PER ANZIANI E DISABILI

Via Risorgimento, 8 - Modica (RG) - Tel. 346 1175880

## **Art. 19 Sviluppo del personale**

Il direttore agevola lo sviluppo professionale dei suoi collaboratori con l'obiettivo, di raggiungere un alto livello di qualificazione e di aumentare attraverso questo la professionalità. Vengono quindi elaborati programmi di formazione e di aggiornamento.

## **Parte sesta - Varie**

### **Art. 20 Volontariato**

Il direttore appoggia le attività di volontariato. I volontari vengono coordinati da un collaboratore appositamente incaricato. Anche in questo caso la casa provvede alla necessaria assicurazione prevista dalla legge.

### **Art. 21 Relazioni con il pubblico**

L'amministrazione assume iniziative idonee per presentare la casa al pubblico come servizio per persone anziane e disabili.

### **Art. 22 Custodia di oggetti di valore**

La casa di Riposo generalmente non prende in custodia oggetti di valore e denaro degli ospiti. In casi particolari l'incaricato/a responsabile tecnico/a socio/a assistenziale prende in custodia il denaro soprattutto per le spese dei medicinali.

### **Art. 23 Valutazione del servizio**

L'azienda provvede alla valutazione periodica (briefing) dei servizi offerti per garantire e svilupparne ulteriormente la qualità e l'efficienza.

### **Art. 24 Collette e pubblicità**

Nell'ambito dell'azienda sono proibite le collette, le raccolte di cose e le sottoscrizioni, come pure la propaganda da parte di estranei, qualunque ne sia lo scopo ed il promotore, senza autorizzazione espressa da parte del direttore.

### **Art. 25 Pubblicazione**

Questa carta dei servizi viene esposta nell'apposito spazio ed è pubblicata nel sito internet [www.casalbergobethel.it](http://www.casalbergobethel.it).