

CARTA DEI SERVIZI CDI

La Carta dei Servizi è uno strumento operativo introdotto dalla direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 19.05.1995, con la finalità di garantire i cittadini nei confronti degli Enti e delle Aziende che devono assicurare l'erogazione dei servizi pubblici.

Si tratta in sostanza di un documento, che il gestore del servizio si impegna a rispettare e che delinea gli standard di qualità relativi alle principali prestazioni.

La Carta dei Servizi è un documento di significativa importanza, che va periodicamente aggiornato, al fine di tenere costantemente sotto controllo tutti quegli indicatori attraverso i quali è possibile verificare il livello effettivo della qualità complessiva del servizio erogato dalla U.O. CDI. Inoltre la presente CARTA DEI SERVIZI, è stata redatta nel rispetto della DGR 7435/01 e della DGR 2569/14 di Regione Lombardia e s.m.i..

CENNI STORICI

La Fondazione Casa di Riposo R.S.A. "Paolo VI" Onlus, trae le proprie origini dall'antica "Opera Pia Monte Grano" trasformatasi in "Monte Elemosiniere" con atto statutario datato 28 agosto 1880, amministrato dalla "Congregazione di Carità" costituita in forza dell'art. 26 della legge 3 agosto 1862. Con deliberazione dell'11 ottobre 1885, la Congregazione di Carità, nominava il primo Consiglio di Amministrazione dell'erigendo "Pio Luogo Ospitale Civile". Quest'ultimo veniva dotato di proprio statuto in data 04 giugno 1901 ed eretto in Ente Morale ai sensi della Legge 17 luglio 1890 n. 6972 con Regio Decreto 2 febbraio 1902. Con i lasciti e le donazioni di alcuni Benefattori, negli anni 1900 - 1905 venne costruito l'Ospitale Civile nell'allora denominato "Vicolo degli Orti". Nel corso degli anni, il patrimonio venne ulteriormente incrementato con nuovi lasciti. Questo ha permesso la costruzione della sede attuale, terminata nel 1983, che da allora ospita varie attività istituzionali della Fondazione. Tra cui la U.O. CDI.

Quindi la Fondazione nasce, come Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza (IPAB), si costituisce in Ente Morale nei primi anni del 1900 e si trasforma in Fondazione Onlus di diritto privato dall' 01 marzo 2004.

DATI IDENTIFICATIVI DELL'ENTE GESTORE

Fondazione Casa di Riposo - R.S.A. "Paolo VI" Onlus
Via Achille Pedrocchi, 7 – 25021 BAGNOLO MELLA (BS).
Telefono: 030-6821515 – 030-6821540
Fax 030-6824668
e-mail: segreteria@rsabagnolomella.it
e-mail pec . casariposobagnolomella@registerpec.it
sito internet: www.rsabagnolomella.it

SERVIZI OFFERTI C/O FONDAZIONE: Presso la sede della Fondazione, in locali e spazi opportunamente e appositamente attrezzati, vengono gestite due U.O.: RSA e CDI.

- **CDI:** 20 P.L. AUTORIZZATI ACCREDITATI E CONTRATTUALIZZATI
- **RSA:** 102 P.L. AUTORIZZATI ACCREDITATI E CONTRATTUALIZZATI
13 P.L. SOLO AUTORIZZATI

ALTRI SERVIZI:

PRESTAZIONI FISIOTERAPICHE PER ESTERNI
SERVIZIO DI PRODUZIONE PASTI PER ESTERNI
SERVIZIO DI PRELIEVI IN CONVENZIONE CON ASST DEL GARDA

DATA DI ISTITUZIONE FONDAZIONE:

01 MARZO 2004 – come da DGR DI REGIONE LOMBARDIA VII/16362 DEL 13.02.2004.

AUTORIZZAZIONE DEFINITIVA AL FUNZIONAMENTO:

CDI – Provvedimento n. HP/138 del 13.12.2006 rilasciato dalla Provincia di Brescia n. prot. 166270 e Deliberazione di Regione Lombardia n. 8/8287 del 29 ottobre 2008.

CARATTERISTICHE

La Fondazione si presenta come soggetto giuridico privato senza scopo di lucro, è iscritta al n. 1894 del Registro Regionale delle Persone Giuridiche. E' retta da un Consiglio di Amministrazione composto da n. 05 membri, nominati dal Sindaco del Comune di Bagnolo Mella (BS). Dopo tale nomina da parte del Sindaco dei 05 membri del Consiglio di Amministrazione, durante il formale insediamento del CDA, gli stessi membri eleggono il Presidente che è il Legale Rappresentante della Fondazione ed il Vicepresidente, che è il sostituto formale del Presidente in caso di assenza di quest'ultimo. Nel rispetto della volontà dei Benefattori è istituita la Presidenza Onoraria, che compete di diritto e viene conferita al Parroco pro-tempore della Parrocchia di Bagnolo Mella (BS).

COME RAGGIUNGERCI

Come raggiungerci

Mezzi pubblici:

TRENO: linea ferroviaria Brescia – Cremona

AUTOBUS: Autobus linea Brescia – Cremona oppure Brescia – Ostiano

AUTO: In automobile Autostrada A21/E70
Strada statale SS 45bis

INFORMAZIONI GENERALI

L'UFFICIO DI SEGRETERIA C/O UFFICIO AMMINISTRATIVO

È A DISPOSIZIONE DEL PUBBLICO NEI SEGUENTI ORARI:

LUNEDI': DALLE ORE 09.30 ALLE ORE 16.00

MARTEDI' MERCOLEDI' GIOVEDI' VENERDI': DALLE ORE 09.30 ALLE ORE 13.00

Per qualsiasi informazione è possibile chiamare al numero 030/6821515, oppure inviare una mail al seguente indirizzo di posta elettronica: segreteria@rsabagnolomella.it e consultare il sito web: www.rsabagnolomella.it

ORGANICO DEL PERSONALE

AMMINISTRAZIONE

Direttore Amministrativo (**)

Istruttori Amministrativi (**)

ASSISTENZA SANITARIA

Responsabile Sanitario(**)

Referente Medico CDI (**)

Medici di struttura (**)

Infermieri Professionali(**)

ASSISTENZA ALLA PERSONA

Oss CDI

Asa CDI

ASA (**)

TERAPISTI DELLA RIABILITAZIONE

Medico specialista Fisiatra

Fisioterapisti (***)

EDUCATORI ED ANIMATORI

Educatori (**)

Animatore Sociale (**)

Musicoterapeuta

RISTORAZIONE

Cuoco Qualificato

Collaboratori ed Ausiliari di Cucina

SERVIZIO DI PULIZIA

ALL'INTERNO DEI LOCALI CDI: Asa CDI

SPAZI COMUNI: squadra formata da pulizie dipendenti della fondazione

MANUTENZIONE

Manutentore

(**) PERSONALE CHE OPERA SU ENTRAMBE LE U.O. GESTITE DALLA FONDAZIONE OPPORTUNAMENTE RENDICONTATO (REGISTRO CDI).

(***) COMPRESA NEL SERVIZIO MOBILIZZAZIONE, PER RIABILITAZIONE TARIFFA AGEVOLATA PER L'UTENTE CDI.

CONVENZIONI

LA FONDAZIONE HA IN ESSERE LE SEGUENTI CONVENZIONI:

GESTIONE DEL PUNTO PRELIEVI C/O FONDAZIONE: IN CONVENZIONE CON ASST DEL GARDA.

RISTORAZIONE: SERVIZIO COMPLETAMENTE APPALTATO ALLA COOP CIR.

SERVIZIO AMMINISTRATIVO PRELIEVI: SERVIZIO COMPLETAMENTE APPALTATO ALLA SOCIETA' GPI AVENTE SEDE IN TRENTO.

CON ALTRI PROFESSIONISTI:

FUNZIONI PROFESSIONALI SPECIFICHE: FISIATRA, NEUROLOGO, DIETOLOGO, PSICOLOGO, MUSICOTERAPEUTA.

FINALITA' ISTITUZIONALI

La Fondazione Casa di Riposo R.S.A. "PAOLO VI" Onlus, (d'ora in poi per brevità, sarà definita Fondazione), ha come scopo quello di offrire: servizi sanitari, socio-assistenziali, riabilitativi, ricreativi, culturali e religiosi, oltre alle prestazioni di carattere alberghiero, ad anziani prevalentemente non autosufficienti, al fine di garantire:

1. il massimo recupero funzionale
2. il benessere psicofisico
3. il mantenimento delle abilità residue
4. la prevenzione delle complicanze legate alla non autosufficienza
5. la possibilità di comunicazione e di valide relazioni sociali
6. la continuità assistenziale
7. il necessario supporto alla famiglia ed ai care giver (persona che si prende cura)

I VALORI cui si ispira la Fondazione, nel perseguire le proprie finalità, sono:

UGUAGLIANZA: i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, a prescindere da sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche.

IMPARZIALITA': i servizi sono erogati tenendo un comportamento equo, obiettivo, imparziale.

CONTINUITA': la Fondazione è attenta a creare e mantenere, le condizioni necessarie per garantire la continuità nel tempo dei servizi offerti.

PARTECIPAZIONE: L'Ospite ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può dare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

EFFICIENZA E EFFICACIA: si impegna a raggiungere con efficienza i risultati attesi, impiegando al meglio le risorse disponibili.

RESPONSABILITA': l'impegno profuso tende all'assunzione consapevole di decisioni ed azioni atte a soddisfare i bisogni espressi dagli Ospiti ed i loro problemi di salute. Conseguentemente ogni operatore che svolge la propria opera c/o la Fondazione assume come dovere e diritto, l'esigenza di formarsi sempre per ampliare le proprie conoscenze allo scopo di porle al servizio degli Ospiti.

Dall'analisi della Carta dei diritti dell'anziano (vedi allegato), discendono i fattori di qualità che l'Ente Gestore considera quali basi per un'efficace ed efficiente controllo di gestione. La Carta dei Servizi, inoltre specifica ulteriori declinazioni dei diritti dell'anziano, nel successivo paragrafo: DIRITTI DEGLI OSPITI IN FONDAZIONE.

DIRITTI DEGLI OSPITI DELLA FONDAZIONE

I diritti dell'Ospite sono di seguito elencati (a solo titolo esemplificativo ma non esaustivo):

DIRITTO ALLA TUTELA DELLA SALUTE

L'Ospite è assistito e tutelato dal punto di vista clinico in maniera costante, attraverso il monitoraggio dei principali parametri di benessere psicologico e fisico. Gli obiettivi principali di tale attività sono: la prevenzione, la diagnosi, la terapia riabilitativa e farmacologica, svolte secondo le più recenti linee guida geriatriche ed in condivisione con il Medico Curante a cui l'Ospite è affidato.

DIRITTO AL DECORO

La Fondazione considera elemento basilare per la dignità dell'Ospite il decoro della persona.

L'igiene personale e la cura dell'aspetto della persona: il personale socio-assistenziale, con l'aiuto degli ausili necessari, effettua le operazioni di igiene sotto la diretta supervisione del personale sanitario, che deve garantire l'esatta osservanza di protocolli e procedure condivise, al fine di avere e mantenere un buon livello di igiene e benessere per ogni Ospite accolto in Fondazione. Particolare attenzione viene posta alle prestazioni: bagno/doccia settimanale, manicure e pedicure, barbiere e parrucchiere. Tutte le varie fasi attuative non possono prescindere dal totale rispetto della dignità dell'Ospite.

L'abbigliamento: i capi indossati devono essere autonomamente portati da casa e deve essere sempre presente un cambio intero. Devono essere adeguati per una decorosa presentazione dell'Ospite. Essi devono essere personali, puliti e stirati. Adeguati alla patologia e alla stagione.

L'igiene degli ambienti

Tutti gli ambienti in cui si svolgono i vari servizi prestati all'Ospite sono tenuti costantemente in ordine, puliti e igienizzati. Anche le suppellettili presenti sono costantemente pulite ed igienizzate con prodotti specifici.

DIRITTO AD UNA ADEGUATA ALIMENTAZIONE

E' importante che l'Ospite accolto nel CDI possa avere pasti adeguati in qualità e in quantità e una dieta adeguata e personalizzata se le condizioni personali lo richiedano.

DIRITTO ALL'INDIVIDUALITA'

Ogni Ospite accolto ha diritto ad un inserimento dignitoso e ad una corretta valutazione multidisciplinare. L'assistenza deve essere personalizzata e deve essere una adeguata risposta ai bisogni dell'Ospite. Le figure professionali operanti nel CDI devono stimolare e sostenere le capacità dell'Ospite in modo da favorirne il più possibile l'autonomia, laddove sia possibile.

DIRITTO AD UNA STRUTTURA CHE OPERI IN SINERGIA

Le prestazioni offerte devono essere frutto di un lavoro sinergico tra le diverse figure. L'approccio multidisciplinare permette di accogliere l'Ospite in maniera completa, offrendo un servizio che tiene conto dei diversi punti di vista avendo un obiettivo comune: far star bene l'Ospite.

DIRITTO ALLA SICUREZZA

È osservato il decreto legislativo D. LGS. 81/2018. Il personale è adeguatamente formato e informato per intervenire in caso d'incendio.

DIRITTO AL CORRETTO CONTATTO CON LA FAMIGLIA

In nessun caso è possibile ipotizzare che il CDI possa sostituirsi alla famiglia dell'Ospite, nei legami personali ed affettivi. E' comunque compito prioritario del CDI favorire un ambiente accogliente e promotore di contatti con la famiglia e più in generale con i prestatori di cure. Le famiglie degli Ospiti attraverso i referenti di servizio possono avere informazioni rispetto all'Ospite ed al suo percorso assistenziale nel CDI.

DIRITTO AD UNA CORRETTA INFORMAZIONE CIRCA IL TEMA DELLA TUTELA

Nel nostro ordinamento giuridico il raggiungimento della maggiore età fissa il momento dal quale una persona diventa capace di agire giuridicamente e cioè di esercitare in modo autonomo i propri diritti e di tutelare i propri interessi personali e patrimoniali. Può accadere che un individuo a causa di una patologia presente dalla nascita o causa di una infermità parziale o totale, non sia in grado di badare a se stesso sia sotto il profilo personale sia sotto il profilo patrimoniale. La situazione di FRAGILITA' che si presenta necessita di una tutela che può essere attivata attraverso tre misure di tutela giuridica: l'interdizione, l'inabilitazione e l'Amministrazione di Sostegno. (legge 6/2004). In base all'art. 404 del Codice Civile "La persona che per effetto di una infermità ovvero di una menomazione fisica o psichica, si trova nella impossibilità anche parziale o temporanea di provvedere ai propri interessi, può essere assistita da un AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO, nominato dal Giudice Tutelare del luogo in cui questa ha la residenza o il domicilio".

Il ricorso può essere presentato dai soggetti sotto elencati:

- Beneficiari;
- Parenti entro il 4° grado in linea retta e collaterale, il coniuge, gli affini entro il 2° grado e i conviventi stabili del beneficiario (non sono comprese le badanti);
- Tutore o il Curatore congiuntamente all'istanza di revoca dell'interdizione e inabilitazione;
- Responsabili dei servizi sanitari e sociali direttamente impegnati nella cura e assistenza della persona (obbligati al ricorso, oppure alla segnalazione al Pubblico Ministero "ove a conoscenza di fatti tali da rendere opportuna l'apertura del procedimento")
- Giudice Tutelare d'ufficio e Pubblico Ministero.

Il ricorso per l'Amministratore di Sostegno (AdS) deve indicare:

- Generalità del ricorrente (nome, cognome, indirizzo, recapito telefonico, rapporto di parentela con il beneficiario);
- Generalità del beneficiario (nome, cognome, indirizzo, recapito telefonico e la sua dimora abituale);
- Le ragioni per cui si chiede la nomina dell'AdS indicandole in modo esaustivo: condizioni di salute patologie del destinatario e necessità di tutela;
- Il nominativo e il domicilio - se conosciuti - del coniuge, dei discendenti, degli ascendenti, dei fratelli e dei conviventi del beneficiario;
- Eventuale nominativo della persona proposta come AdS.

E' opportuno inoltre indicare quali azioni il beneficiario è in grado di compiere da solo o con l'assistenza o con la rappresentanza esclusiva dell'AdS.

La Fondazione al momento dell'accoglienza (ingresso) nel CDI, consegna per il tramite del referente Amministrativo un documento identificato con il nome di: "INFORMATIVA OSPITI E PARENTI: TUTELA DELLA PERSONA FRAGILE CON LIMITATA CAPACITA' DI AGIRE" - (vedi allegato).

DIRITTO AD UNA CORRETTA INFORMAZIONE SUI SERVIZI RICEVUTI ATTRAVERSO LA DEFINIZIONE DI UN CONTRATTO DI INGRESSO IN CDI

Ogni Ospite inserito in struttura dal 1° gennaio 2010 sottoscriverà un contratto specifico con la U.O. CDI gestita dalla Fondazione, con il fine di rendere chiaro e formale e di conoscere tutti i diritti e doveri che si definiranno attraverso tale negozio giuridico. Il contratto di ingresso deve essere firmato dall'Ospite (quando questa operazione è possibile – dopo aver valutato il grado di fragilità dello stesso) e o da un obbligato in solido. Qualora l'Ospite non sia in grado di firmare il contratto naturalmente o giuridicamente, lo stesso contratto deve comunque essere firmato sempre da almeno una persona che sia disposta a divenire OBBLIGATO IN SOLIDO, al momento dell'accoglienza in Fondazione.

DIRITTO AD EFFETTUARE SEGNALAZIONI E RECLAMI

In ogni Carta dei Servizi è presente il modulo denominato "SEGNALAZIONI DI DISFUNZIONI RECLAMI E SUGGERIMENTI" (vedi allegato) attraverso il quale l'Ospite e/o i care giver e famigliari possono evidenziare eventuali disservizi. Il reclamo sarà preso in carico dall'Ufficio Amministrativo, [Nota reg. protocollo posta in entrata] nell'arco di 5 giorni e sarà consegnato alla figura di competenza [CDA, Presidente, Direttore Amministrativo, Direttore Sanitario, Caposala ETC] che provvederà nei dieci (10) giorni successivi a rispondere formalmente all'Ospite/familiare (la documentazione verrà conservata c/o Ufficio Amministrazione).

INDICATORI DI QUALITA'**PROCEDURA DI ACCESSO**

ACCESSO AI POSTI AUTORIZZATI ACCREDITATI E CONTRATTUALIZZATI (n. 20 posti) - Per i servizi ed il numero di posti del CDI autorizzati, accreditati e contrattualizzati con ATS e Regione Lombardia (CDI) la domanda è disponibile c/o Segreteria della Fondazione e sul sito web (www.rsabagnolomella.it) e deve essere presentata a cura del richiedente c/o Ufficio Amministrativo della Fondazione. **LA LISTA DI ATTESA E' DI ESCLUSIVA COMPETENZA DELLA FONDAZIONE.** I potenziali utenti ed i loro familiari possono effettuare visite preliminari alla struttura accompagnati di norma dal caposala o dal personale autorizzato, previo appuntamento.

Il CDI è riservato a persone di ambo i sessi, in particolari situazioni di bisogno psicofisico e/o sociale. L'U.O. CDI gestita dalla Fondazione può accogliere anche persone di età inferiore a quella prestabilita da ATS che si trovino in condizioni d'incapacità a condurre una vita autonoma, previa autorizzazione ASST dopo richiesta formale del medico corrente. Il CDI della Fondazione dà precedenza ad accogliere cittadini residenti nel comune di Bagnolo Mella, ma questa non è una condizione cogente.

ACCOGLIENZA

La Fondazione ha verificato che al momento dell'ingresso, l'Ospite abbia le caratteristiche e manifesti le condizioni di bisogno previste per il CDI, assicurando per l'inserimento nell'Unità di offerta che la presa in carico avvenga secondo criteri di appropriatezza, favorendo la continuità assistenziale e precisando che eventuali situazioni complesse saranno comunicate alla ATS o al Comune di Residenza.

L'inserimento/accoglienza dell'Ospite avviene previa compilazione c/o la Segreteria della Fondazione di tutta la documentazione amministrativa necessaria. La Fondazione offre la possibilità di frequentare il CDI:

ORARIO

1) dal lunedì al venerdì:

dalle 7,00 alle 17,00

dalle 7,00 alle 19,00 (con cena)

2) dal lunedì al sabato:

IL SABATO SI OSSERVA

il seguente orario

08.30 – 15.30

l'Associazione dei Volontari operante in Fondazione coadiuvata da un operatore si occuperà del trasporto esclusivamente degli Ospiti residenti nel comune di Bagnolo Mella (BS)

L'Ospite viene accolto dal personale medico, infermieristico e di assistenza. L'Ospite è ammesso in forma provvisoria, l'inserimento diviene definitivo decorso un periodo di prova (vedi contratto di ingresso U.O. CDI di cui la presente carta dei servizi è un allegato).

Viene compilato il Fascicolo Sanitario Sociale (FASas) secondo le ultime prescrizioni previste dalla DGR 2569 del 31/10/2014.

PRESA IN CARICO E VALUTAZIONE MULTIDISCIPLINARE

Nell'ottica del rispetto dell'individualità dell'Anziano e nell'osservanza delle direttive regionali, è operativa, presso il CDI:

l'equipe di Valutazione Interna, formata da:

- Medico interno;
- Infermiere professionale in servizio /Caposala;
- Tecnico della riabilitazione;
- Animatore;
- OSS/ASA del CDI.

L'Equipe, a seguito di valutazione multidisciplinare, provvede a stilare alcuni documenti nel rispetto del protocollo descritto nella Procedura di "Accoglienza /Ingresso Ospite in CDI" per definire le corrette modalità di erogazione dell'assistenza terapeutica integrata, mirata a rispondere in modo preciso e puntuale alle esigenze dell'Ospite, conoscerne la dinamica delle condizioni e mantenerne l'autonomia il più a lungo possibile.

Modalità di erogazione delle prestazioni

Il personale socio-sanitario e assistenziale procede all'erogazione delle prestazioni sanitarie, sociosanitarie e assistenziali attenendosi scrupolosamente ai protocolli presenti in struttura, al P.I. (Progetto Individuale) e al P.A.I. (Piano di Assistenza Individuale) nonché a tutte le regole di appropriatezza e di sistema previsto per l'U.O. CDI.

SERVIZI DI PREVENZIONE E PROTEZIONE DEI RISCHI

Presso la Fondazione è istituito un servizio di prevenzione e protezione dei rischi allo scopo di fronteggiare le emergenze in caso d'incidenti e calamità che coinvolgano la struttura, o nel caso di particolari necessità relative allo stato di salute degli Ospiti.

CORRETTO UTILIZZO DELLE RISORSE

La Fondazione stimola e favorisce lo sviluppo delle risorse umane attraverso l'organizzazione e la partecipazione a corsi di formazione e di aggiornamento professionale, nonché la partecipazione di varie figure professionali a convegni e congressi. Le figure professionali di nuovo inserimento vengono adeguatamente informate ed istruite da parte del Caposala, della referente responsabile del CDI oltre che attraverso procedure codificate.

STRUMENTI DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA'

La Fondazione attua sistemi di valutazione intesi al costante monitoraggio della qualità dell'assistenza erogata. Lo scopo è di conoscere il livello di soddisfazione degli Ospiti, delle famiglie e anche del personale dipendente. Infatti, annualmente si somministrano dei questionari ad hoc, che poi saranno analizzati e valutati dall'equipe formata dal Direttore Amministrativo e dal Responsabile Sanitario e condivisi con il Presidente e il Consiglio di Amministrazione. I risultati elaborati saranno il punto di partenza per iniziare e intraprendere nuove strategie organizzative, che vadano a migliorare la qualità dei servizi erogati agli Ospiti nell'U.O. CDI. Attraverso il riesame della Direzione si rilevano tra l'altro le azioni di miglioramento da compiere a seguito dei suggerimenti e/o negatività evidenziate dagli Ospiti/parenti. I risultati statistici relativi ai questionari di gradimento sono "restituiti" formalmente agli Ospiti, Parenti e Care giver in un incontro molto importante tenuto dal Presidente (e CDA) della Fondazione, coadiuvato dal Direttore Amministrativo e dal Responsabile Sanitario.

FIGURE PROFESSIONALI, VOLONTARI E CONSIGLIO OSPITI

MEDICO

Al momento dell'ingresso, il medico di base curante dell'Utente CDI, s'interfaccia con il nostro Responsabile Sanitario e/o con il medico CDI. Il medico del CDI fa una prima visita ed apre il fascicolo sanitario (FAsas). Durante le ore di servizio è disponibile per colloqui sia personali che telefonici con i familiari. Coordina le altre figure professionali al fine di predisporre tutte le attività sanitarie, assistenziali e sociali della Fondazione.

CAPOSALA

Coordina, organizza e collabora con il personale sanitario e assistenziale (infermieri professionali, terapisti della riabilitazione, operatori socio sanitari e ausiliari socio assistenziali), affinché venga correttamente riconosciuta, agli Ospiti, l'assistenza socio-sanitaria, l'igiene e il confort alberghiero in base ai protocolli di lavoro ed ai P.A.I. e P.I. predisposti per ogni singolo Utente. Effettua inoltre, una funzione di collegamento tra le due U.O.. Con l'infermiere responsabile del CDI, condivide la linea di intervento sociosanitario stabilita dal Responsabile Sanitario e con Il Medico referente per l'U.O. CDI in modo che vi sia un collegamento sinergico tra tutti i servizi erogati.

INFERMIERE

L'assistenza infermieristica è garantita dal lunedì al sabato, così come da turnistica prevista per CDI, da infermieri professionali che provvedono alla rilevazione dei parametri vitali di ogni Ospite, alle medicazioni, alla somministrazione della terapia (portata autonomamente dal paziente), all'esecuzione di prelievi per le indagini ematochimiche secondo le disposizioni ricevute dal medico curante.

L'infermiere collabora con il caposala e con le altre figure sanitarie ed assistenziali all'interno del CDI, lavorando in equipe, al fine di attuare il piano assistenziale del paziente.

OPERATORE SOCIO SANITARIO

Collabora sia con l'Infermiere Professionale che con l'Ausiliario Socio Assistenziale. Affianca l'Infermiere nella rilevazione dei parametri vitali e nell'esecuzione operativa delle medicazioni. Si occupa dell'idratazione degli Ospiti e interviene a supporto degli Ausiliari nell'igiene e nella mobilitazione dell'Ospite. Aiuta nella distribuzione e somministrazione dei pasti.

ASA

L'ausiliario socio-assistenziale provvede ai bisogni primari dell'Ospite. In particolare: l'igiene, la mobilitazione, la distribuzione e somministrazione del pasto. Segnala le condizioni psico-fisiche dell'Ospite all'infermiere e partecipa all'elaborazione e attuazione del PAI.

FISIOTERAPISTA

La Fondazione nell' U.O. CDI, offre all'Ospite la visita fisiatrica con fisiatra convenzionato. Il fisioterapista provvede alla prevenzione, cura, e mantenimento delle capacità motorie e funzionali dell'Ospite, collabora con le altre figure professionali nella valutazione multidimensionale con lo scopo dell'attuazione del piano assistenziale. In particolare per l'Ospite dell'U.O. CDI si tratta di deambulazione assistita individuale, giochi di gruppo, assistenza per protesica, prescrizione ausili.

ANIMATORE

Costituisce il punto di riferimento per la vita affettiva, relazionale, sociale dell'Ospite con la finalità di mantenere interessi e capacità intellettive residue. Coinvolgendo anche gli altri operatori, propone attività manuali, letture, giochi, feste, passeggiate, gite.

VOLONTARI

E' operativo da diversi anni un gruppo di volontari che collabora con la Fondazione in diverse attività: con gli animatori nelle attività ricreative, con gli operatori socio-assistenziali nell'assistenza al pasto e al servizio religioso. L'associazione di volontariato si occupa anche del trasporto dei degenti, per la U.O. CDI, da e verso la propria abitazione servizio previsto dal lunedì al sabato (per i residenti del comune di Bagnolo Mella).

CONSIGLIO DEGLI OSPITI

All'interno della Fondazione è presente un Consiglio degli Ospiti, normato dallo Statuto della Fondazione.

RICONOSCIMENTO DEL PERSONALE OPERANTE IN RSA

Il personale dipendente, come pure quello in appalto, è facilmente riconoscibile in quanto dotato di apposito Cartellino di Riconoscimento personale indicante i seguenti dati essenziali:

- 1) Datore di lavoro;
- 2) Nome e Cognome;
- 3) Ruolo – qualifica;

Il personale sanitario - assistenziale (Medici, IP, FKT, OSS, ASA), è identificato con etichetta posta sulla divisa indossata indicante: Datore di lavoro, Nome e Cognome, Ruolo/qualifica. Tutto il personale dipendente, ad esclusione di quello amministrativo, indossa specifica divisa come di seguito indicato:

- MEDICI: CAMICE BIANCO
- CAPOSALA: DIVISA COLOR VERDE
- FKT: DIVISA CON PANTALONE E CASACCA BLU
- **DIVISE CON PANTALONE BIANCO E CASACCA CON BORDO**
- INFERMIERI: BORDO VERDE
- OSS: BORDO GIALLO
- ASA: BORDO AZZURRO
- ANIMATRICI: BORDO ROSSO

STRUTTURA E SERVIZI

Il CDI gestito dalla Fondazione, è ubicato al piano terra della Fondazione, in locali opportunamente segnalati con idonea cartellonistica.

Il CDI è composto dai seguenti locali:

- locale polivalente: Accoglienza: 1
- locale polivalente: Attività Occupazionali: 1
- locale mensa (sala da pranzo) CDI: 1
- locale dedicato al Riposo Pomeridiano: 1
- locale bagno CDI: 1
- Servizi Igienici per Ospiti: 2
- Servizi Igienici per personale: 1

Spazi comunitari

- Auditorium: per ginnastica di gruppo, rappresentazioni teatrali, proiezioni cinematografiche, riunioni, lettura del giornale, ecc.
- salone per attività manuali di animazione, musicoterapia ed arte-terapia
- palestra di fisioterapia
- cappella per cerimonie religiose
- sale da pranzo
- salette soggiorno TV
- atrio e soggiorni
- bar

Spazi Alberghieri

- sala mensa
- sala polivalente
- disimpegno (comune)
- ingresso / reception
- zona bar
- spazi di vita collettiva (soggiorni)
- locale di animazione
- atrio protetto
- servizi igienici per spazi collettivi (n° 4) più disimpegno
- porticato coperto

Servizi Generali

- uffici amministrativi
- palestra di fisiokinesiterapia e terapia strumentale, compresa attesa e spogliatoio
- cucina, dispensa, depositi, celle frigorifere
- guardaroba – stireria
- lavanderia
- depositi sporco – pulito
- spogliatoi con servizi igienici per il personale
- locali per servizi tecnici (laboratorio officina manutenzioni)
- locale manicure – pedicure, parrucchiere / barbiere
- farmacia (deposito)
- magazzini – depositi
- archivio
- camera mortuaria
- cappella.

Servizio di ristorazione (preparazione e distribuzione pasti)

Il servizio di ristorazione è appaltato ad una ditta specializzata che svolge la propria attività nei locali dedicati presenti in struttura al piano seminterrato. Il menù giornaliero è costituito da alimenti poveri di grassi, indicati per persone anziane. Per gli Ospiti diabetici esistono giornalmente delle portate povere in carboidrati. Esiste un menu programmato stagionalmente e diversificato su 4 settimane. Viene esposto giornalmente per la corretta conoscenza da parte degli Ospiti. E' garantita una adeguata varietà dei pasti per assecondare le preferenze alimentari e una personalizzazione per particolari problemi di masticazione o deglutizione. Per gli anziani che hanno la necessità di essere imboccati è garantito il servizio dal personale dipendente e da un gruppo di volontari, consentendo comunque ai parenti che lo desiderassero di partecipare a questo momento assistenziale. Gli Ospiti del CDI, usufruiscono nel servizio giornaliero dei seguenti pasti: colazione, piccolo break per idratazione a metà mattina (thè o bibite fresche) pranzo, merenda e cena (facoltativa).

Servizio di pulizia locali

La pulizia degli ambienti del CDI è gestita dal personale dipendente della Fondazione.

Servizio di trasporto degenti

La Fondazione garantisce il servizio trasporto giornaliero **dal lunedì al sabato. Il sabato osserva un differente orario – vedi punto precedente- ACCOGLIENZA (ORARIO). Il servizio è** a titolo oneroso, da e per l'abitazione dell'utente per i soli residenti del Comune di Bagnolo Mella (BS). Tale trasporto è realizzato dall'Associazione "Volontari Casa Di Riposo Paolo VI". Si precisa inoltre che per gli Ospiti che fruiscono della cena, non è contemplato il trasporto di ritorno al quale devono provvedere autonomamente entro le ore 19.00. Per gli Ospiti non residenti nel Comune di Bagnolo Mella (BS), il trasporto deve essere attivato autonomamente dall'Ospite, dai suoi familiari o dal tutore/curatore/amministratore di sostegno. L'orario di partenza e di ritorno dell'Ospite presso il suo domicilio, è comunicato al momento del colloquio d'ingresso. Gli Ospiti che si avvalgono del servizio di trasporto dovranno farsi trovare davanti all'ingresso principale dell'immobile in cui risiedono e verranno riaccompagnati con le stesse modalità.

Servizio religioso

Presso l'apposita Cappella è possibile fruire del servizio religioso (attualmente solo il culto cristiano-cattolico). L'assistenza spirituale è garantita dalla Parrocchia di Bagnolo Mella (BS), tramite un sacerdote dedicato e in sua vece o assenza tramite i sacerdoti presenti nella comunità religiosa di Bagnolo Mella. La Santa Messa si celebra sia nei giorni feriali, che nei giorni festivi. Sono garantite le funzioni religiose più importanti (Natale, Pasqua, Ceneri).

Servizio di animazione

Presso la Fondazione è disponibile una sala polivalente per riunioni, rappresentazioni teatrali, proiezione di film, ginnastica di gruppo, giochi vari, ecc. L'animazione, realizzata da personale formato, è dedicata ai 20 Ospiti, con la collaborazione di volontari. E' presente, ogni settimana, anche la figura del Musicoterapeuta.

Attività:

- feste di compleanno a frequenza mensile
- proiezione di filmati e fotografie: 1 evento mensile (tranne per il periodo estivo)
- presenza di un salone attrezzato per attività manuali (confezionamento, cucito, ecc.)
- organizzazione della Festa dell'Ospite, festa di Carnevale, di feste all'aperto
- uscite giornaliere in paese o nei dintorni
- Uscite sul territorio: santuario della Stella, Melonera, AVIS, etc.
- attività di gruppo per l'orientamento spazio-temporale
- Orto ed iniziativa "cotto e mangiato"
- lettura del giornale: giornaliera
- giochi di società: settimanali (tombola, gioco delle carte, etc.)
- pomeriggio musicale (mensile)
- attività motoria di gruppo.

Servizio di fisioterapia

Il servizio di fisioterapia a favore degli utenti del CDI si articola nelle seguenti prestazioni a titolo gratuito, comprese nella retta:

- deambulazione assistita;
- giochi di gruppo e ginnastica di gruppo.

Tutte le prestazioni di fisioterapia, non comprese nei punti precedenti, possono essere erogate all'ospite su sua richiesta e sono pagate dall'Ospite contraente nella misura del 50%, come da tabella visionabile presso: 1)l'ufficio amministrativo, 2)la bacheca del CDI e 3)la palestra.

RETTA 2018

La retta è determinata ed approvata dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione. Non è richiesto un deposito cauzionale.

La retta deve essere versata alla Fondazione in forma posticipata entro i primi 10 giorni del mese successivo a quello di competenza con bonifico o con bollettino postale (NON SI ACCETANO ASSEGNI).

La retta giornaliera in vigore **per l'anno 2018** è la seguente:

- 26 euro die (compreso solo pranzo)
- 31 euro die (compreso pranzo e cena)

Eventuali variazioni saranno comunicate per iscritto nel rispetto della normativa vigente.

Entro il mese di marzo di ogni anno e comunque non oltre la chiusura del bilancio d'esercizio (30 aprile), sarà rilasciata la certificazione delle rette ai fini fiscali per la detrazione delle spese sanitarie del modello 730 o unico. Tale certificazione sarà disponibile c/o Ufficio Amministrativo .

La retta non comprende: assistenza medica di base, farmaceutica, presidi per l'incontinenza, ticket su analisi di laboratorio ed esami strumentali, trasporti all'esterno per visite, visite specialistiche, dotazione di biancheria personale e vestiario in genere.

Il trasporto, se effettuato con i volontari (operatori chiaramente identificati), sarà contabilizzato come segue:

- 1,05 euro (andata)
- 2,10 (andata e ritorno)

Il trasporto è garantito dal lunedì al sabato (solo residenti del comune di Bagnolo Mella (BS))

Orari di entrata ed uscita per le visite dei familiari

Il CDI della Fondazione è aperto al pubblico da lunedì al sabato.

dalle ore 11.00 – 12.00 mattino

dalle ore 16.00 – 18.00 pomeriggio

Il sabato dalle 11.00 – 12.00 mattino

Sono possibili uscite di più giorni per visite a parenti e vacanze che devono essere preventivamente concordate con il Responsabile Sanitario e la Direzione Amministrativa.

Comunicazione di assenza Ospite

Le assenze degli Ospiti dovute a malattie e ricoveri ospedalieri, vanno tempestivamente comunicate al responsabile del CDI. I periodi di vacanza vanno comunicati con almeno 15 gg. di anticipo. In caso di mancata comunicazione dovrà essere pagato dall'Ospite/parente responsabile in solido, il mancato preavviso pari ai 15 gg moltiplicati per la retta giornaliera. In caso di assenza prolungata (per più di tre giornate di frequenza) senza preavviso formale, salvo causa di comprovata causa maggiore, il CDI ha facoltà di dimettere l'Ospite.

Le assenze vanno comunicate entro le **10.00** del mattino, viceversa l'Ospite verserà la retta die completa del costo del pranzo.

Variazioni indirizzo e oggetti personali

I familiari degli Ospiti sono pregati di segnalare tempestivamente agli uffici amministrativi e/o all'infermiera eventuali cambiamenti di indirizzo e/o numeri telefonici, anche per brevi periodi.

Diversamente la Fondazione declina ogni responsabilità per comunicazioni urgenti non recapitate. Si consiglia di non tenere con sé oggetti personali di valore o grosse somme di denaro. L'amministrazione non risponde di eventuali furti.

Accesso alla documentazione clinico/sanitaria

Il rilascio della copia della cartella clinica dell'Ospite o di relazioni cliniche che la riguardano è subordinato alla richiesta formale indirizzata al Direttore Sanitario/Responsabile Sanitario da parte dell'interessato, o di chi legalmente lo rappresenta o di chi è legittimato ad ottenere il rilascio dei documenti sanitari da parte dalla normativa vigente. La richiesta di presa visione o di rilascio della cartella clinica da parte di soggetti diversi dall'interessato è ammessa solo se il richiedente comprovi la sussistenza delle condizioni contemplate dall'art. 92 del D. Lgs. 196/03 e più specificatamente:

a) di far valere o difendere un diritto in sede giudiziaria di rango pari a quello dell'interessato, ovvero consistente in un diritto della personalità o in un altro diritto o libertà fondamentale e inviolabile;

b) di tutelare, in conformità alla disciplina sull'accesso ai documenti amministrativi, una situazione giuridicamente rilevante di rango pari a quella dell'interessato, ovvero consistente in un diritto della personalità o in un altro diritto o libertà fondamentale e inviolabile.

È possibile avere copia della cartella clinica e anche della documentazione socio-sanitaria dell'Ospite entro 15 giorni dalla richiesta, il costo è 0.05 euro per ogni foglio componente la documentazione richiesta.

Continuità socio - assistenziale

La dimissione di un Ospite dalla unità d'offerta CDI può essere decisa quando sopraggiungono condizioni esterne od interne che rendono la soluzione residenziale fino a quel momento sperimentata, non più pertinente o necessaria. La dimissione viene disposta dal Direttore Sanitario in maniera formale, viene concordata con i familiari e con i Servizi territoriali competenti. In caso di dimissione viene redatta dall'Èquipe sanitaria della Fondazione una relazione di dimissione che, accompagnerà l'Ospite presso la propria residenza. In caso di trasferimento ad altre strutture viene redatta dall'Èquipe sanitaria della Fondazione una relazione di dimissione che, con tutta la documentazione necessaria, accompagnerà l'Ospite nel passaggio al nuovo servizio socio assistenziale sanitario. Tempi e modalità del trasporto vengono concordati con i famigliari e la struttura di accettazione.

GIORNATA TIPO DELL'OSPITE	
07.00 – 09.00	Arrivo al CDI accompagnati dal parente o dal servizio volontari: - COLAZIONE
09.00 – 11.30	Attività di animazione e socializzazione (per chi lo desidera) e attività sanitarie: - Piccolo break verso le ore 10.30, con distribuzione di bevande calde o fredde a seconda dei gusti e della stagione - Lettura giornale, preparazione feste, uscite sul territorio, celebrazioni liturgiche, messa - Doccia settimanale programmata
11.30 – 12.00	Si accompagnano gli ospiti in bagno
12.00 – 13.00	Distribuzione del PRANZO che alle ore 12.00
13.00 – 15.00	Riposo pomeridiano per chi lo desidera, igiene per chi necessita
15.00 – 15.30	MERENDA
15.30 – 16.00	Attività di animazione e socializzazione Attività manuali, lavori in gruppi di interesse, feste, spettacoli, film, gite.
16.00 – 17.00	DOCCIA ASSISTITA SETTIMANALE /ACCOMPAGNAMENTO BAGNO
17.00 – 18.00	Accompagnamento Ospiti al loro domicilio
18.30 – 19.00	CENA per chi ne usufruisce
19.00	Termina il servizio - con il rientro al domicilio con i parenti

DIMISSIONI

Ciascun utente, può, con formale richiesta, dimettersi dal servizio offerto dall'U.O. CDI, previo avviso scritto di almeno 05 gg. L'U.O. CDI compatibilmente con la propria organizzazione, provvede alle dimissioni alla data richiesta dell'Ospite e dei famigliari. Saranno poste in essere le condizioni favorevoli affinché sia sempre assicurata la continuità delle cure socio-sanitarie e assistenziali nel rispetto della normativa.

SERVIZI INTEGRATIVI

Servizio di segretariato sociale relazione con il pubblico - La Fondazione, al proprio interno, svolge opera di segretariato sociale a favore degli Ospiti e dei loro familiari. E' costantemente in contatto con i Servizi Sociali del Comune di Bagnolo Mella e dei comuni limitrofi.

Accesso agli atti La Fondazione ha approvato un apposito regolamento per il diritto di accesso ai documenti amministrativi e sanitari (a disposizione in segreteria).

Nota conclusiva

Per tutto quanto non espressamente contenuto nella presente Carta dei Servizi si fa esplicito riferimento alle norme statutarie e regolamentari della Fondazione e dei contenuti normativi previsti per la presente specifica unità d'offerta.

La presente Carta dei Servizi si completa con i seguenti allegati:

- Carta dei diritti della persona anziana
- INFORMATIVA OSPITI E PARENTI: TUTELA DELLA PERSONA FRAGILE CON LIMITATA CAPACITA' DI AGIRE
- Modulo denominato "Segnalazioni di disfunzioni reclami e suggerimenti"
- Menù tipo nel rispetto della stagionalità con variazione su quattro settimane
- Fac-simile questionario per la rilevazione della soddisfazione degli Ospiti e famigliari
- Fac-simile questionario per la rilevazione della soddisfazione degli operatori