

CARTA DEI SERVIZI RSA

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 contratto, 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. RSA. 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, procedeva alla nomina del 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 fu 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. RSA.

Quindi la Fondazione nasce, come Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficienza (IPAB), si costituisce in Ente Morale nei primi anni del 1900 e si trasforma in Fondazione di diritto privato dal 1° marzo 2004.

DATI IDENTIFICATIVI DELL'ENTE GESTORE

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

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

ALTRI SERVIZI:

PRESTAZIONI FISIOTERAPICHE PER ESTERNI

SERVIZIO DI PRODUZIONE PASTI PER ESTERNI

SERVIZIO PRELIEVI IN CONVENZIONE CON L'ASST DEL GARDA

DATA DI ISTITUZIONE:

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

AUTORIZZAZIONE DEFINITIVA AL FUNZIONAMENTO:

RSA – AUTORIZZAZIONE: DIA DEL 18.01.2011 PROT. 6945.

ACCREDITAMENTO: DGR DI REGIONE LOMBARDIA DEL 20.10.2010 N. IX/652.

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 la nomina da parte del Sindaco dei 05 membri del Consiglio di Amministrazione, in sede del primo insediamento del CDA, gli stessi membri eleggono il Presidente che è il Legale Rappresentante della Fondazione e 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: treno linea ferroviaria Brescia – Cremona

AUTOBUS: Autobus linea Brescia – Cremona

Brescia – Ostiano

AUTO: In automobile Autostrada A21/E70

Strada statale SS 45bis

INFORMAZIONI GENERALI

L'ufficio segreteria c/o ufficio amministrativo

è a disposizione del pubblico nei seguenti orari:

Lunedì: dalle ore 09.30 alle ore 16.00

Martedì mercoledì giovedì venerdì: 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 Interno

Medici di struttura

Infermieri Professionali

ASSISTENZA ALLA PERSONA

Oss

Asa

TERAPISTI DELLA RIABILITAZIONE

Medico specialista Fisiatra

Fisioterapisti

EDUCATORI ED ANIMATORI

Assistente Sociale

Educatore

Animatore Sociale

Musicoterapeuta

RISTORAZIONE

Cuoco Qualificato

Collaboratori ed Ausiliari di Cucina

LAVANDERIA E GUARDAROBA

1 Responsabile

2 Addetti

SERVIZIO DI PULIZIA

1 Responsabile

2 Addetti

MANUTENZIONE

Manutentore

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: SERVIZI 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 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 e ai care giver (persona che si prende cura)

I VALORI

A 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 esemplificato 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.

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 personali, puliti e stirati. Adeguati alla patologia e alla stagione. Al momento dell'accoglienza il referente amministrativo consegna un documento definito: "DOTAZIONE E REGOLE GUARDAROBA" (vedi allegato) che specifica gli indumenti in dotazione minima da conferire al momento della accoglienza della Fondazione.

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 e igienizzate con prodotti specifici.

DIRITTO AD UNA ADEGUATA ALIMENTAZIONE

E' importante che l'Ospite accolto in RSA 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 a un inserimento dignitoso, a una corretta valutazione multidisciplinare. L'assistenza deve essere personalizzata e deve essere una adeguata risposta ai bisogni dell'Ospite. Le figure professionali operanti in RSA 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 di 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 ed informato per intervenire in caso d'incendio.

DIRITTO AL CORRETTO CONTATTO CON LA FAMIGLIA

In nessun caso è possibile ipotizzare che la RSA possa sostituirsi alla famiglia dell'Ospite, nei legami personali ed affettivi. E' comunque compito prioritario della RSA 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 in RSA.

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 che 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'Amministratore 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) in RSA, 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 2).

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

Ogni Ospite inserito in struttura dal 1° gennaio 2010 sottoscriverà un contratto specifico con la U.O. RSA 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/famigliare (la documentazione verrà conservata c/o Ufficio Amministrativo).

INDICATORI DI QUALITA'

PROCEDURA DI ACCESSO

ACCESSO AI POSTI LETTI AUTORIZZATI ACCREDITATI E CONTRATTUALIZZATI (n. 102 p.l.) - Per i servizi ed il numero di posti letto autorizzati, accreditati e contrattualizzati con ATS e Regione Lombardia (RSA) la domanda deve essere presentata a cura del richiedente all'Ufficio Inserimenti dell'ASST di competenza. Quest'ultimo avvia la procedura per l'intervento dell'UNITA' DI CONTINUITA' ASSISTENZIALE MULTIDIMENSIONALE (U.C.A.M.) che certifica le condizioni psicofisiche della persona da ricoverare ed esprime il proprio parere in merito al ricovero c/o la RSA. **LA LISTA DI ATTESA E' DI ESCLUSIVA COMPETENZA DELL' ASST RIFERIMENTO.**

ACCESSO AI POSTI LETTO AUTORIZZATI (n. 13 p.l.)- Per i servizi e il numero di posti letto autorizzati, la domanda va presentata direttamente c/o l'Ufficio Amministrativo della RSA. La definizione e gestione della lista di attesa è di esclusiva competenza della UDO RSA gestita dalla Fondazione.

I potenziali utenti e i loro familiari possono effettuare visite preliminari alla struttura accompagnati dal caposala o dal personale autorizzato, previo appuntamento.

ACCOGLIENZA

La Fondazione ha verificato che al momento dell'ingresso, l'Ospite abbia le caratteristiche e manifesti le condizioni di bisogno previste per la RSA, 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. L'Ospite è accolto dall'èquipe di valutazione dell'Unità di offerta.

PRESA IN CARICO E VALUTAZIONE MULTIDISCIPLINARE
--

Nell'ottica del rispetto dell'individualità dell'Anziano e nell'osservanza delle Direttive Regionali, è operativa, presso la RSA:

l'Equipe di Valutazione Interna, formata da:

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

L'Equipe, a seguito di valutazione multidisciplinare, provvede a stilare alcuni documenti nel rispetto del protocollo descritto nella Procedura di "Accoglienza /Ingresso Ospite in RSA" per definire le corrette modalità di erogazione dell'assistenza terapeutico - riabilitativa, 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. R.S.A.

SERVIZIO 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 di 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 e istruite da parte del Caposala, dei Responsabili di Piano, 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'èquipe 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. RSA. Attraverso il riesame della Direzione si rilevano tra l'altro le azioni di miglioramento da compiere a seguito dei suggerimenti e/o reclami evidenziati 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 Responsabile Sanitario.

FIGURE PROFESSIONALI, VOLONTARI E CONSIGLIO OSPITI E PARENTI**MEDICO**

L'assistenza medica è garantita nell'arco delle 24 ore. In particolare: 1) medici della struttura dalle ore 8.00 alle ore 20.00 nei giorni da lunedì a venerdì e dalle ore 8.00 alle 14.00 nei giorni di sabato e prefestivi; 2) dai medici di reperibilità nelle ore notturne e festive, mentre il sabato e nei prefestivi dalle 14.00 alle 8.00. Tale servizio è organizzato in convenzione con altre due case di Riposo territorialmente vicine. Il medico effettua le visite mediche all'ingresso e in base ad una cadenza programmata, prescrive gli esami ematochimici, strumentali, le visite specialistiche e dispone gli eventuali trasferimenti in ospedale. 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 viene garantita, 24 ore su 24, da infermieri professionali che provvedono alla rilevazione dei parametri vitali di ogni Ospite, alle medicazioni, alla somministrazione della terapia, alla esecuzione di prelievi per le indagini ematochimiche, secondo le disposizioni ricevute dal medico. L'Infermiere Collabora con la caposala e con le altre figure sanitarie ed assistenziali all'interno dei nuclei, lavorando in èquipe, al fine di attuare il piano assistenziale del paziente.

OPERATORE SOCIOSANITARIO

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 della 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 messa a letto, la distribuzione e somministrazione del pasto. Segnala le condizioni psico-fisiche dell'Ospite all'infermiere e partecipa all'elaborazione e attuazione del progetto.

FISIOTERAPISTA

Il terapeuta esegue il programma di rieducazione neuro-motoria e/o di terapia fisica disposto per ogni singolo Ospite da un consulente Fisiatra e dal Responsabile Sanitario della Fondazione. Provvede alla prevenzione, cura, riabilitazione 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 FAsas, P.I, P.A.I..

ANIMATORE

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

VOLONTARI

È 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.

CONSIGLIO DEGLI OSPITI

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

DIETOLOGO

Il Dietologo interviene a sostegno dei care giver nella gestione dell'Ospite della Fondazione (DGR Regione Lombardia n. 2569/ 2014), con l'obiettivo di definire lo stato nutrizionale degli Ospiti della Fondazione. E' una figura di supporto per il personale Medico della Fondazione e un elemento della qualità del servizio, data l'importanza che ha il pasto quale momento conviviale per l'Ospite.

RICONOSCIMENTO DEL PERSONALE OPERANTE IN RSA

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

- 1) Datore di lavoro;
- 2) Nome e Cognome;
- 3) Ruolo/qualifica;
- 4) Foto

Il personale sanitario-assistenziale (Medici, IP, FKT, OSS, ASA), è identificato realizzato come sopra, le informazioni sono poste sulla divisa indossata (esclusa la foto).

Tutto il personale dipendente, escluso quello amministrativo, indossa specifica divisa come di seguito indicato:

MEDICI: CAMICE BIANCO
 CAPOSALA: DIVISA COLOR VERDE
 FKT: DIVISA COLOR BLU

DIVISE CON PANTALONE BIANCO E CASACCA CON BORDO

INFERMIERI: BORDO VERDE
 ASA: BORDO AZZURRO
 OSS: BORDO GIALLO
 ANIMATRICI: BORDO ROSSO

STRUTTURA E SERVIZI

Nucleo

I nuclei abitativi sono costituiti da spazi individuali (camere da letto e relativi servizi igienici) e spazi comuni (atri, locali di vita collettiva, locali accessori e servizi vari).

I nuclei esistenti presso la R.S.A. sono così dimensionati ed articolati:

- N° 5 nuclei p.l. autorizzati accreditati e contrattualizzati (102 p.l.)
- N° 1 nucleo p.l. autorizzati(13 p.l.)

per complessivi n° 115p.l. in R.S.A

n°	identificazione	ubicazione	Capacità ricettiva
1	Nucleo "A"	1° piano	21 posti letto
	Nucleo "B"	1° piano	2 posti elevata assistenza
2	Nucleo "B"	1° piano	17 posti letto
3	Nucleo "C"	2° piano	19 posti letto
4	Nucleo "D"	2° piano	17 posti letto
5	Nucleo "E"	Piano terra	26 posti letto
6	Reparto "F"	Piano terra	13 posti letto

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 fisioterapia 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
- cappelletta;

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 menù programmato stagionalmente e diversificato su 4 settimane. Viene esposto giornalmente per la corretta conoscenza da parenti 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 della RSA, 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 pulizia locali

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

Servizio lavanderia e guardaroba

Il servizio di lavanderia e guardaroba è gestita dal personale dipendente della Fondazione. Giornalmente il servizio esegue il lavaggio, la stiratura, il riordino ed il piccolo rammendo della biancheria personale degli Ospiti. Al momento della conferma dell'ingresso all'Ospite o ai suoi familiari, si consegna un modulo in cui è riportato l'elenco dei capi di vestiario necessari. (Allegato)

E' curata la personalizzazione del vestiario mediante un'etichettatura interna. Nel caso di capi personali di particolare pregio o valore affettivo, considerate l'elevate temperature di lavaggio dei vestiti, si consiglia di provvedere personalmente alla cura dell'abbigliamento sopraindicato. Sono a carico dei familiari il cambio stagionale del guardaroba e il reintegro dei capi usurati. La Fondazione declina ogni responsabilità e rimborso per eventuali capi smarriti. La Biancheria piana, viene gestita da lavanderia esterna con il servizio di lano.

Servizio trasporto degenti

Il trasferimento degli Ospiti verso e dall'ospedale è garantito attraverso ambulanze di associazioni di volontari operanti sul territorio. Tale servizio è compreso nella retta. Sono esclusi i trasporti effettuati per motivi personali o richiesti dai parenti .

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 in quelli festivi. Sono garantite le funzioni religiose più importanti (Natale, Pasqua, Ceneri).

Servizio di animazione

Presso la Casa di Riposo è disponibile una sala polivalente per riunioni, rappresentazioni teatrali, proiezione di film, ginnastica di gruppo, giochi vari, ecc. L'animazione è realizzata da personale formato ed è dedicata 115 Ospiti, con la collaborazione di volontari. È presente, ogni settimana, anche la figura del Musicoterapeuta.

Attività strutturate:

- feste di compleanno a frequenza mensile
- proiezione di filmati e fotografie: 1 evento mensile (tranne per il periodo estivo)
- giochi di carte a gruppi - mensili
- presenza di un salone attrezzato per attività manuali (confezionamento, cucito, ecc.)
- organizzazione della Festa dell'Ospite, festa di Carnevale, di feste all'aperto
- gite giornaliera con brevi uscite in paese o nei dintorni
- Uscite sul territorio: mercato settimanale, "domenica diversa", santuario della Stella, Melonera, AVIS, etc.)
- attività di gruppo per l'orientamento spazio-temporale;
- Progetto pet therapy (Associazione cinofila di Verolanuova)
- Anguriata, melonata
- Feste con aperitivo
- 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 della R.S.A. si articola nelle seguenti prestazioni:

- riabilitazione intensiva in fase post-acuta
- mobilizzazione attiva passiva
- deambulazione assistita
- riattivazione globale
- terapia fisica

RETTA 2018

La retta è determinata ed approvata dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione.

È richiesto un deposito cauzionale pari a 1.000,00 €.

La retta deve essere versata alla Fondazione in forma anticipata entro i primi 10 giorni del mese di competenza con il bonifico bancario o con bollettino postale. (non si accettano assegni)

Qualora i parenti decidessero, di posticipare l'ingresso in RSA rispetto alla data proposta dalla Fondazione, si addebiterà, dal giorno previsto per l'ingresso, sia la retta sopraindicata, sia la quota di contribuzione sanitaria prevista in base all'inquadramento dell'Ospite nel sistema di classificazione regionale (SOSIA).

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.

Retta posti letto autorizzati accreditati e contrattualizzati RSA

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

Posto letto AUTORIZZATO ACCREDITATO E CONTRATTUALIZZATO	€ 48.49
Maggiorazione stanza singola giornaliera	€ 11.51

Retta per posti letto autorizzati

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

Posto letto AUTORIZZATO	€ 68.71
Maggiorazione stanza singola giornaliera ricovero posto letto. autorizzato	€ 8.22

Le rette vengono determinate dal CDA di norma all'atto della formazione del Budget annuale cui si riferiscono e sono valide per l'intero anno solare, salvo la necessità di apportare modifiche improrogabili (in aumento o diminuzione). Sono comunicate per iscritto al parente di "riferimento" degli Ospiti con apposito invio postale a domicilio o con consegna b.m.. La retta di ricovero **R.S.A. (posti accreditati)** è comprensiva di: vitto, alloggio, assistenza di base (A.S.A.), assistenza medica e infermieristica e OSS, assistenza farmaceutica e riabilitativa, materiale sanitario e presidi sanitari per la solvenza, attività di animazione, parrucchiera, callista, barbiere, pulizia dei locali e della biancheria, trasporti all'esterno per visite, visite specialistiche richieste dalla RSA.

La retta non comprende: ticket su analisi di laboratorio ed esami strumentali, La stessa non comprende visite specialistiche a pagamento richieste dai famigliari e la dotazione di biancheria personale ed il vestiario in genere. L'importo della retta di ricovero **R.S.A. (posti non accreditati)** è comprensiva di: vitto, alloggio, assistenza medica, assistenza di base (A.S.A.), assistenza OSS, assistenza infermieristica, assistenza riabilitativa, materiale sanitario, attività di animazione, parrucchiera, callista, barbiere, pulizia dei locali e della biancheria.

La retta non comprende: ticket su analisi di laboratorio ed esami strumentali, visite specialistiche a pagamento richieste dai famigliari, la dotazione di biancheria personale ed il vestiario in genere. Non comprende altresì farmaci e presidi per l'incontinenza.

Orari di entrata ed uscita degli Ospiti e di visite dei famigliari

I nuclei abitativi della Fondazione sono aperti al pubblico tutti i giorni:

dalle ore 11.00 – alle 12.00 mattino

dalle ore 16.00 – alle 19.30 pomeriggio

Gli Ospiti possono liberamente ricevere e intrattenere persone tutti i giorni come segue:

- negli spazi comunitari (atrio e soggiorni): dalle ore 8,00 alle ore 20,00;
- nei nuclei e nelle stanze: libero nelle ore diurne, regolamentato nelle ore notturne;
- La permanenza dei famigliari durante la notte deve essere concordata con il Responsabile Sanitario con richiesta scritta. Si richiede di rispettare le esigenze di riposo degli Ospiti durante le ore diurne, così come le necessità di lavoro del personale di servizio.

In particolare si garantirà l'orario sopraindicato nei seguenti spazi comuni:

- sala bar
- soggiorni di nucleo
- spazi comuni non soggetti a prescrizioni diverse
- area verde esterna

Nonostante la DGR 7435/01 lasci ampio spazio di movimento all'interno di una RSA, le indicazioni di cui sopra, si rendono necessarie, al fine di rispettare le esigenze di riposo degli Ospiti durante le ore diurne, così come le necessità di lavoro del personale di servizio.

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

L'uscita con i parenti può avvenire tutti i giorni, previa compilazione di appropriato modulo, nel quale sarà indicato l'orario di ritorno in struttura, che comunque non deve superare le ore 21.00 (ore 20.00 se prevista terapia serale).

Variazioni indirizzo e oggetti personali

I familiari degli Ospiti sono pregati di segnalare tempestivamente agli Uffici Amministrativi e/o all'infermiera del nucleo di appartenenza dell'Ospite, 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 indirizzata al Direttore Sanitario/Responsabile Sanitario da parte dell'interessato, o di chi legalmente lo rappresenta o di chi è legittimato a 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 della unità d'offerta RSA 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

06.30 – 08.00	Alzata e igiene personale. Il personale procede all'igiene dell'Ospite, al cambio della biancheria, alla mobilitazione da parte degli A.S.A.. Gli infermieri e gli O.S.S. provvedono agli eventuali prelievi ematici, alle medicazioni, alla somministrazione della terapia.
07.00 – 09.00	Colazione. Si inizia alle ore 07.00 con la distribuzione della colazione agli Ospiti più fragili che hanno bisogno di assistenza e si prosegue anche con la distribuzione agli Ospiti più autonomi.
9.00 – 11.30	Attività di animazione e socializzazione e attività sanitarie e riabilitative, lettura giornale, preparazione feste, uscite sul territorio, celebrazioni liturgiche, messa e Piccolo break verso le ore 10.30, con distribuzione di bevande calde o fredde secondo le prescrizioni del personale sanitari, i gusti dell'Ospite e la stagione. Visita medica, terapie, medicazioni, fisioterapia, esecuzione esami diagnostici, secondo la programmazione medica.
11,30 – 13,00	Pranzo. Si inizia alle ore 11.30 con la distribuzione del pranzo agli Ospiti più fragili che hanno bisogno di assistenza e si prosegue anche con la distribuzione agli Ospiti più autonomi.
13,00 – 14,30	Riposo pomeridiano per chi lo desidera, igiene per chi ha presidi per assorbenza.
14,30 – 18,00	Attività di animazione (Attività manuali, lavori in gruppi d'interesse, feste, spettacoli, film, gite), socializzazione e riabilitazione Piccolo break verso le ore 15.30, con distribuzione di bevande calde o fredde secondo le prescrizioni del personale sanitari, i gusti dell'Ospite e la stagione
18,00 – 19,30	Cena. Si inizia alle ore 18.00 con la distribuzione della cena agli Ospiti più fragili che hanno bisogno di assistenza e si prosegue anche con la distribuzione agli Ospiti più autonomi.
18,30 – 19,30	Preparazione al Riposo Notturmo dell'Ospite con igiene personale e cambio del presidio per assorbenza.
19,30 - 20,30	Messa a letto con igiene.
20,30 – 06,30	Riposo notturno.

DIMISSIONI

Le dimissioni possono avvenire per i seguenti motivi:

1. Rientro in famiglia;
2. Trasferimento in altra RSA (o altra struttura, IDR ETC);
3. Incompatibilità con la struttura;
4. Decesso.

Nei primi tre casi la Fondazione, compatibilmente con la propria organizzazione, provvede alle dimissioni entro due (massimo tre) giorni dalla richiesta dell'Ospite e dei famigliari, al fine di predisporre tutta la documentazione necessaria a poter "accompagnare" l'Ospite nel: 1. Suo rientro in famiglia o 2. nel suo passaggio ad altro eventuale servizio socio assistenziale sanitario 3. Incompatibilità con la struttura. Sarà comunque obbligo della R.S.A. (Casa di Riposo) porre in essere tutte le condizioni favorevoli allo scopo di assicurare la continuità delle cure socio-sanitarie e assistenziali.

DECESSO

In caso di decesso, il responsabile Sanitario o i medici provvedono alla redazione della certificazione sanitaria e necroscopica richiesta dalle normative vigenti. La struttura dispone di una camera ardente (situata nel seminterrato). La Fondazione non provvede in nessun caso a contattare le imprese di pompe funebri, in quanto la scelta è lasciata alla libera determinazione del congiunto del defunto.

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 famigliari. È costantemente in contatto con i Servizi Sociali del Comune di Bagnolo Mella e dei comuni limitrofi.

Centro Diurno Integrato – Viene gestito in forma autonoma. Il CDI fornisce assistenza socio – sanitaria, riabilitazione e alberghiero in regime di semi residenzialità.

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 "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
- Dotazione e regole guardaroba
- Regolamento di Polizia Mortuaria Interno alla RSA ed utilizzo della Camera Ardente