

*Servizi Socio Sanitari*



# SOMMARIO

<b>PREMESSA .....</b>	<b>3</b>
<b>STORIA .....</b>	<b>5</b>
<b>PRESENTAZIONE .....</b>	<b>6</b>
<b>Altri servizi.....</b>	<b>7</b>
<b>Accesso.....</b>	<b>7</b>
<b>Orari.....</b>	<b>8</b>
<b>Coinvolgimento dei familiari.....</b>	<b>9</b>
<b>Dimissioni/trasferimento e continuità assistenziale.....</b>	<b>9</b>
<b>Indicatori di verifica.....</b>	<b>10</b>
<b>LA RESIDENZA SANITARIO ASSISTENZIALE .....</b>	<b>10</b>
<b>Finalità.....</b>	<b>10</b>
<b>Servizi.....</b>	<b>11</b>
<b>Risorse Umane R.S.A.....</b>	<b>16</b>
<b>Giornata Tipo.....</b>	<b>16</b>
<b>Rette.....</b>	<b>17</b>
<b>STANDARD DI QUALITÀ.....</b>	<b>18</b>
<b>Elenco Allegati:.....</b>	<b>20</b>
<b>ALLEGATO A AL CONTRATTO DI ASSISTENZA SOCIO – SANITARIA FONDAZIONI RIUNITE ONLUS DELLA BASSA BRESCIANA OCCIDENTALE RRSAA E C.D.I.....</b>	<b>21</b>
<b>ALLEGATO B CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA .....</b>	<b>22</b>
<b>ALLEGATO C PROCEDURE PER ACCOGLIENZA–PRESA IN CARICO– DIMISSIONE DEGLI OSPITI IN RSA.....</b>	<b>25</b>
<b>ALLEGATO D REGOLAMENTO INTERNO PER FAMILIARI, VOLONTARI E VISITATORI.....</b>	<b>28</b>
<b>QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO RSA PER FAMILIARI.....</b>	<b>30</b>
<b>MODULO PER RECLAMI, APPREZZAMENTI E SUGGERIMENTI.....</b>	<b>32</b>

*Fondazioni riunite ONLUS della bassa bresciana  
occidentale  
Residenze Sanitario Assistenziali  
Centro Diurno Integrato  
Servizi agli anziani*

La spinta a migliorare continuamente la qualità delle prestazioni erogate è condivisa dalla totalità degli operatori delle Residenze Sanitarie Assistenziali e del Centro Diurno Integrato dell'Ente fondazioni riunite ONLUS della bassa bresciana occidentale, che hanno contribuito partecipando alla stesura del presente documento.

Dare risposte adeguate ai bisogni degli anziani non autosufficienti, come sono le persone che ricorrono alle prestazioni delle RR.S.AA.e del C.D.I., significa anche saper comprendere cosa si cela dietro alle ripetute richieste di un "goccio d'acqua": è comprendere il reale bisogno o la richiesta di attenzione inespressa.

Tale preoccupazione è viva in tutti gli operatori della Fondazione, i quali desiderano che la "promessa di qualità" espressa in questa carta dei servizi, possa essere pienamente realizzata ed altrettanto pienamente percepita da chi vi risiede.

La piena soddisfazione è l'obiettivo ed è chiaramente realizzabile solo se unito alla collaborazione attiva dei familiari chiamati sia alla rilevazione di eventuali disfunzioni, sia a proporre suggerimenti ed idee, ma anche a mantenere un buon rapporto con il proprio congiunto per il quale sono i principali affetti.

Con il contributo che è di tutti (ospiti, familiari, operatori e volontari), questo documento potrà arricchirsi di nuovi servizi, diventando così uno strumento dinamico, utile nel dare risposte sempre più adeguate ai bisogni.

## **CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI?**

– La presente "Carta dei Servizi" (di seguito indicata semplicemente come Carta) costituisce, un patto scritto con gli ospiti/utenti sulla fruizione dei servizi forniti dall'Ente Fondazioni riunite ONLUS della bassa bresciana occidentale.

La Fondazione s'impegna ad aggiornarne annualmente il contenuto, che sarà rivisto anche in occasione di sostanziali modifiche dei servizi.

## **A CHE COSA SERVE LA CARTA DEI SERVIZI?**

– Con la *Carta* la Fondazione si impegna a fornire un servizio rispondente ai principi fondamentali dell'assistenza socio sanitaria e a renderlo più adeguato ai diritti ed alle esigenze degli ospiti/utenti.

– Con la *Carta* gli ospiti/utenti ed i loro familiari verificano che la Fondazione rispetti gli impegni assunti e possono esigerne l'osservanza.

La *Carta* è uno strumento per:

– garantire il benessere e la qualità della vita quotidiana degli ospiti/utenti, favorendone e valorizzandone l'iniziativa, nel contesto delle risorse disponibili;

– tutelare gli ospiti/utenti nell'esercizio dei loro diritti, fornendo percorsi e strumenti per la valutazione del rispetto degli impegni.

## **A CHI SI RIVOLGE LA CARTA DEI SERVIZI**

La *Carta* si rivolge:

- agli ospiti dei servizi residenziali ed i loro familiari;
- agli utenti dei Servizi ed ai loro familiari;
- agli operatori garanti dei servizi;
- agli amministratori;
- alla comunità locale.

La Fondazione si impegna a consegnare la Carta ad ogni ospite/utente o ai suoi familiari/caregiver all'atto d'ingresso.

Copie della stessa sono messe a disposizione in un apposito spazio all'ingresso della residenza, per chiunque desideri informarsi.

e-mail [info@fondazioniriunite.it](mailto:info@fondazioniriunite.it)

**CHE COSA  
CONTIENE  
LA CARTA  
DEI SERVIZI**

- Contiene una parte generale che riguarda tutti i servizi della Fondazione e le loro caratteristiche;
- Contiene gli standard di qualità dei servizi offerti;
- Descrive i progetti di miglioramento della qualità del servizio;
- Individua gli strumenti di tutela dell'ospite/utente;
- Definisce i tempi di validità ed i modi di diffusione della Carta;

**COME  
UTILIZZARE  
LA CARTA  
DEI SERVIZI**

- - Se ospiti/utenti o familiari riscontrassero il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta possono presentare reclamo attraverso il *"MODULO, PER RECLAMI, APPREZZAMENTI E SUGGERIMENTI"*
- allegato in calce alla presente Carta e sempre disponibile in apposito spazio all'ingresso della residenza.
- - Ogni suggerimento per il miglioramento della "Carta" sarà oggetto di attenta analisi da parte della Direzione della Fondazione, reperibile al seguente indirizzo:

**FONDAZIONI RIUNITE ONLUS DELLA BASSA BRESCIANA  
OCCIDENTALE**

Via Veronica Gambara, 20 – 25034 ORZINUOVI BS  
Tel. 030/9949706 - Fax. 030/9949740  
e-mail [info@fondazioniriunite.it](mailto:info@fondazioniriunite.it)

## STORIA

L'Opera Pia "Carlo Frigerio" di Orzivecchi, ha avuto origine dal testamento olografo 16/10/1916 del cav. Carlo Frigerio. L'Istituzione è stata eretta in Ente Morale con Regio Decreto 5/4/1925 e lo Statuto è stato approvato con Decreto del Ministro dell'Interno in data 5/4/1929, il patrimonio dell'Ente era derivante esclusivamente da lasciti e donazioni.

Il DPR 24/7/1977 n. 626 ha disciplinato il trasferimento dei beni e del personale delle IPAB ai comuni, questo Ente ha inoltrato, in data 20/4/1978, domanda alla Presidenza del Consiglio dei Ministri di sospensione delle procedure di trasferimento fino all'entrata in vigore della riforma dell'Amministrazione pubblica e comunque fino alla emanazione della successiva legge regionale.

La Regione Lombardia ha emanato la legge 7/3/1981 che disciplina il trasferimento ai sensi dell'art. 25 del DPR n. 616 dei beni e del personale di talune IPAB operanti nell'ambito regionale; questo Ente, ai sensi della predetta legge regionale, con deliberazione del Consiglio di Amministrazione del 4.4.1981 n. 2 ha chiesto, ai sensi dell'art. 2 sub. 1, la esclusione del trasferimento dell'Ente "Carlo Frigerio" al Comune.

Con il Progetto Obiettivo Anziani 1995/1998, la Regione Lombardia ha adeguato il nome di tutte le case di riposo e le strutture protette lombarde, alla definizione voluta dallo Stato "Residenza Sanitaria Assistenziale".

Successivamente, la Legge 328/2000, il D. Lgvo 207/2001 e la L.R. 1/2003 hanno sancito la soppressione delle Istituzioni Pubbliche di Assistenza e Beneficenza (II.PP.A.B.) con la formale abrogazione della L. 6972/1890. Le II.PP.A.B. sono state quindi chiamate a trasformarsi o in persona giuridica privata o in Azienda dei Servizi alla persona.

In data 08 ottobre 2003, il Consiglio di Amministrazione dell'ente, con propria delibera n. 26/2003, ha disposto di trasformare l'I.P.A.B. "Casa di Riposo Carlo Frigerio" in persona giuridica di diritto privato, ex art. 12 e segg. C.C., con assunzione della nuova denominazione di "Fondazione Carlo Frigerio Onlus", approvando il nuovo Statuto dell'Ente.

Tale atto ha dato inizio all'iter di trasformazione con la richiesta del parere del Comune di Orzivecchi e l'istanza di trasformazione alla Regione Lombardia.

Dal 01.03.2004, a seguito di delibera della Giunta Regionale della Lombardia n. 7/16279 del 06/02/2004, pubblicata sul BURL serie ordinaria n. 9 del 23/02/2004, l'ente è iscritto nel Registro regionale delle persone giuridiche private come "Fondazione Carlo Frigerio Onlus".

In conformità alla propria figura di fondazione, allo Statuto in vigore ed alle direttive impartite dalla Regione Lombardia in materia di assistenza socio-assistenziale, la Fondazione Carlo Frigerio Onlus" di Orzivecchi è una struttura socio-assistenziale ad intervento prioritario a persone anziane sia in essa ospitate che presenti sul territorio.

Dal 8 maggio 2012 a seguito dell'adozione del decreto n. 3937 dell'8/05/2012 del Presidente della Regione Lombardia, ha assunto efficacia civilistica la fusione per incorporazione **della "Fondazione Carlo Frigerio ONLUS" nella "Fondazione Villa Giardino di Orzinuovi Onlus" con la nuova denominazione "FONDAZIONE GUERINI – FRIGERIO ONLUS PER LA BASSA BRESCIANA OCCIDENTALE"**.

### **Da "Fondazione Guerini - Frigerio onlus per la bassa bresciana occidentale" a Fondazioni riunite onlus della bassa bresciana occidentale**

Dal 30 maggio 2017 a seguito dell'adozione del decreto n. 687 del 30/05/2017 del Presidente della Regione Lombardia, ha assunto efficacia civilistica la fusione per incorporazione **della "Fondazione Uccelli Bonetti ONLUS" nella "Fondazione Guerini - Frigerio onlus per la bassa bresciana occidentale" con la nuova denominazione "FONDAZIONI RIUNITE ONLUS DELLA BASSA BRESCIANA OCCIDENTALE"**.

# PRESENTAZIONE

L'Ente Fondazioni riunite onlus della bassa bresciana occidentale RSA di Via Santa Giulia, 1 - ORZIVECCHI è una struttura residenziale felicemente ubicata nel centro del paese della provincia di Brescia, è dotata di spazi verdi dei quali ospiti e parenti possono liberamente fruire.

La capacità ricettiva della struttura residenziale è la seguente:

- nr. 35 posti letto con ricovero ordinario accreditato contrattualizzato
- nr. 6 posti letto con ricovero ordinario accreditato non contrattualizzato
- nr. 1 posto letto con ricovero di sollievo autorizzato (per periodi di tempo limitati)

Il complesso residenziale è in grado, pertanto, di accogliere 42 Ospiti non autosufficienti ospitati in due nuclei abitativi. La struttura, ultimata nei lavori di ristrutturazione ed ampliamento nel 2005, è disposta su tre piani, due residenziali I° e II° e un piano terra, che risultano così suddivisi:

- **piano terra:**
  - Uffici amministrativi
  - Cappella
  - Palestra di fisioterapia
  - Locali di servizio
  - Cucina
  - Ambulatorio medico
  - Soggiorno
  - Lavanderia e stireria
  - Magazzini
  - Camera Mortuaria
- **piano primo:**
  - nucleo azzurro con n. 21 posti letto a ricovero ordinario
  - Soggiorno di piano
  - locali di servizio
  - spogliatoi
- **piano secondo:**
  - nucleo verde con n. 20 posti letto a ricovero ordinario e n. 1 posto letto a ricovero di sollievo
  - soggiorni di piano
  - farmacia
  - locali di servizio

La struttura si compone di:

- n. 6 stanze singole
- n. 12 stanze a due letti
- n. 4 stanze a tre letti

tutte dotate di bagno, impianto TV e impianto centralizzato per l'ossigeno terapia.

L'intera struttura è climatizzata. Sono inoltre disponibili due bagni protetti per l'igiene personale assistita.

Gli spazi comuni sono così articolati:

- ampio salone per le attività di animazione (lettura giornale, rappresentazioni teatrali, proiezioni cinematografiche e ginnastica di gruppo) che funge anche da soggiorno – Bar,
- salette soggiorno e TV
- n. 2 sale da pranzo
- ampia palestra per fisioterapia
- locale parrucchiere, barbiere e podologo
- Cappella per funzioni religiose
- n. 1 ambulatorio medico
- n. 2 infermerie e sale medicazione.

La residenza può essere raggiunta attraverso una comoda viabilità, sia con mezzi di trasporto pubblici da Brescia, Chiari e Manerbio (pullman di linea) sia privati e si trova sulla via principale del paese.

Le prestazioni offerte soddisfano appieno gli standard previsti dalla Regione Lombardia per l'accREDITAMENTO e in una certa misura ne costituiscono un ampliamento.

L'Ente garantisce il rispetto delle norme in materia di privacy come previsto dalle disposizioni di cui al regolamento europeo 679/2016.

L'Ente eroga i servizi socio sanitari assistenziali in ottemperanza della normativa regionale vigente garantendo la presenza delle figure professionali assistenziali, educative e sanitarie nelle modalità richieste.

L'ospite, i suoi familiari e/o caregiver sono adeguatamente informati prima della sottoscrizione del contratto rispetto a:

- modalità di espressione del consenso informato
- tutela della privacy
- modalità d'accesso a forme di integrazione economica
- modalità di effettuazione dei reclami

All'atto della sottoscrizione del contratto sono consegnati i sotto elencati documenti:

- carta dei servizi;
- codice etico aziendale;
- parte generale del D.Lgs. 231/2001;
- informativa amministratore di sostegno e informativa ufficio di pubblica tutela;

In particolare per quanto concerne la promozione e la cultura della tutela giuridica della persona fragile (L. 6/2004):

- all'atto dell'ingresso è consegnata l'informativa circa il tema delle tutele (modello ad hoc predisposto dall'Ufficio Protezione Giuridica dell'ATS di Brescia);
- durante la discussione del P.A.I. (piano di assistenza individualizzato), nel caso si ravvisassero elementi di pregiudizio in relazione alla necessità di nominare un amministratore di sostegno, saranno fornite tutte le informazioni utili al riguardo e consegnata la suddetta specifica informativa;
- gli uffici amministrativi della Fondazione sono a disposizione per fornire informazioni e per orientare gli utenti ed i loro familiari/caregiver riguardo ai percorsi da seguire.

L'Ente è coperto da polizza assicurativa per la responsabilità civile, l'eventuale franchigia non è opponibile ai terzi danneggiati;

S'invita a non tenere con sé oggetti personali di valore o grosse somme di denaro:

- la Fondazione, ai sensi dell'art. 1783-1786 cod.civ., non risponde della sottrazione, della perdita, o del deterioramento di oggetti e/o valori che non siano stati inventariati all'atto dell'ingresso e sui quali non sia stata concordata la custodia;

## Altri servizi

La Fondazione mette a disposizione degli utenti esterni il servizio di fisioterapia.

Sono inoltre presenti le seguenti unità di offerta:

La Fondazione può inoltre collaborare con i Comuni e l'ATS, nel contesto dei piani di zona (L. 328/2000), offrendo agli anziani del territorio, servizi quali:

- Assistenza infermieristica
- Terapie di riabilitazione
- Assistenza domiciliare
- Pasti a domicilio
- Lavaggio biancheria
- Servizi vari d'interesse della collettività

Tali servizi possono essere offerti anche ricorrendo a forme di associazione con altri enti della stessa natura.

## Accesso

### **Per residenti nel Distretto n. 8 - BASSA BRESCIANA OCCIDENTALE**

La richiesta, corredata dalla dichiarazione medica aggiornata anche relativamente alla terapia in atto, può essere inoltrata dall'interessato o da un familiare, anche su indicazione del medico di base, all'Unità di Continuità Assistenziale Multidimensionale (UCAM) presso Distretto Socio-sanitario n° 8 di Orzinuovi - Via Marconi, 27 - 25034 Orzinuovi BS - tel. 0307103169, che provvede alla predisposizione del piano di intervento individualizzato, in accordo e con il consenso dell'interessato e/o dei familiari (sottoscrizione del consenso informato). Copia del Fascicolo Utente è trasmessa alla Fondazione.

In caso risultino i posti disponibili tutti occupati, l'UCAM provvede all'inserimento in lista d'attesa, secondo la valutazione multidimensionale.

### **Per residenti fuori Distretto n. 8**

- **Residenti fuori distretto ma nell'ambito territoriale dell'ATS di Brescia:** la domanda andrà inoltrata all'UCAM di provenienza, che provvederà all'inoltro all'UCAM del Distretto di Orzinuovi, completa di valutazione multidimensionale e corredata dalla dichiarazione medica aggiornata anche relativamente alla terapia in atto.

Copia del Fascicolo Utente è trasmessa alla Fondazione.

- **Residenti fuori provincia:** la domanda andrà inoltrata all'UCAM di provenienza, ove esista, che provvederà all'inoltro all'UCAM del Distretto N. 8 di Orzinuovi già completa di valutazione multidimensionale e corredata dalla dichiarazione medica aggiornata anche relativamente alla terapia in atto, oppure andrà inoltrata direttamente all'UCAM del Distretto n. 8 di Orzinuovi, nel qual caso la valutazione sanitaria sarà effettuata dal Responsabile Sanitario o dal medico del centro (solo per C.D.I.).

Copia del Fascicolo Utente è trasmessa alla Fondazione.

## Orari

### **ORARI DI RICEVIMENTO**

**PRESIDENTE:** per appuntamento presso l'ufficio segreteria di Via Veronica Gambara n. 20 o telefonando al n. 030.9949706

**DIRETTORE:** per appuntamento presso l'ufficio segreteria di Via Veronica Gambara n. 20 o telefonando al n. 030.9949706

**RESPONSABILE DEI SERVIZI SANITARIO:** per appuntamento presso l'ufficio segreteria di Via Veronica Gambara n. 20 o telefonando al n. 030.9949706

**RESPONSABILI DEI VARI SERVIZI:** i nomi degli addetti e i loro orari di servizio, sono esposti in un apposito spazio all'ingresso della residenza.

### **ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO DEGLI UFFICI AMMINISTRATIVI**

- RSA di Via Veronica Gambara, 20: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e dalle ore 15.00 alle ore 16.00;

- RSA di Via Santa Giulia, 1: su appuntamento

### **ORARIO DELLE VISITE AGLI OSPITI**

L'orario delle visite è libero.

Per comprensibili motivi di quiete e sicurezza, la residenza rimane chiusa dalle ore 22.00 alle ore 8.00 in tali orari è possibile l'accesso alla struttura per ragioni particolari e, previa valutazione e autorizzazione del Responsabile Servizi Sanitario.

Il complesso residenziale può essere visitato da chiunque fosse interessato, prendendo appuntamento presso l'ufficio segreteria. Le visite guidate alla struttura sono effettuate con l'accompagnamento dell'infermiere.



## Coinvolgimento dei familiari

Il coinvolgimento dei familiari avviene in tutte le fasi dell'inserimento dell'utente. Ciò è importante al fine della conoscenza reciproca del servizio, per evitare il manifestarsi d'aspettative irrealistiche, supportando i familiari nelle loro funzioni assistenziali e renderli parte integrante del "progetto individuale" (PI) d'intervento .

Il familiare è invitato ad accompagnare il parente il primo giorno d'inserimento nel servizio, al fine di conoscere direttamente la struttura, gli operatori ed il funzionamento della Residenza Sanitaria Assistenziale.

Va precisato che anche l'utente/ospite, se in grado, sarà coinvolto in tutte le fasi che lo riguardano: presentazione, definizione del progetto, verifica....

## Dimissioni/trasferimento e continuità assistenziale

L'Ospite ha facoltà di dimettersi in qualsiasi momento con preavviso di 15 (quindici) giorni effettivi o corrisposti in denaro, da comunicare in forma scritta all'indirizzo della Fondazione.

Il recesso si perfeziona solo con l'avvenuto rilascio della struttura da parte dell'Ospite a cura e spese degli Obbligati. Fino a quella data l'Ospite/gli Obbligati sono tenuti al pagamento delle rette deliberate dalla Fondazione.

Il responsabile dei Servizi Sanitari potrebbe richiedere un periodo di prova di 1 mese per valutare l'idoneità alla permanenza nella struttura.

La Fondazione, su proposta del Responsabile dei servizi sanitari, potrà disporre immediatamente la procedura di dimissione dell'Ospite oppure l'inoltrare presso centri ospedalieri nel caso le condizioni di quest'ultimo fossero tali da non permettere l'erogazione della dovuta assistenza o presentassero pericoli o rischi per gli altri ospiti.

La Fondazione ha facoltà di revocare il ricovero qualora le condizioni psico-fisiche dell'ospite, o il suo comportamento sociale o quello di un suo familiare, non siano compatibili con il buon andamento della comunità.

La Fondazione, inoltre, può procedere a dimissioni, mediante preavviso scritto di 15 (quindici) giorni qualora si verificano le seguenti condizioni:

- impossibilità ad erogare le prestazioni oggetto del contratto di assistenza;
- in caso di insolvenza del pagamento della retta;
- nel caso di lesione del rapporto fiduciario tra l'Ospite e/o i suoi familiari e gli operatori della Fondazione, in qualsiasi modo determinatosi, ad insindacabile giudizio del Responsabile dei servizi sanitari della Fondazione;
- Nel caso di riscontrata condotta dell'ospite/familiari/caregiver che si dimostri idonea a turbare gravemente la serenità degli altri ospiti e/o ostacolare le attività del personale di servizio o dei volontari;
- nel caso in cui l'evoluzione psico-fisica dell'ospite richieda un trattamento sanitario che la Fondazione non sia in grado di garantire.

In detti casi l'Ente si attiverà con le istituzioni preposte al fine di concordare procedura assistita di dimissione (Comune e ATS). La retta è dovuta sino alla data di rilascio della struttura.

All'atto delle dimissioni presso il domicilio o altra struttura al fine di assicurare la continuità assistenziale sono consegnati i seguenti documenti:

- copia Fascicolo sanitario assistenziale (FASAS) completo (diari infermieristici e riabilitativi degli ultimi due giorni con andamento (grafico) dei parametri vitali) e della documentazione clinica di proprietà della persona;

## Indicatori di verifica

Il gradimento delle prestazioni rese è misurato attraverso i questionari di soddisfazione rivolti al paziente e/o ai familiari, distribuiti annualmente, che sono allegati alla presente Carta a titolo informativo.

L'obiettivo della verifica è quello di conoscere come sono percepiti i servizi prestati, verificandone l'adeguatezza e la loro rispondenza alle esigenze dell'utente, con la finalità di operare un continuo miglioramento.

I questionari sono distribuiti, ad ospiti e familiari, accompagnati da una lettera nella quale sono indicate le modalità di compilazione e di riconsegna, e sono date informazioni circa la possibilità di proporre suggerimenti e rilevare disservizi.

I dati raccolti sono successivamente elaborati ed i risultati sono diffusi attraverso: apposita comunicazione inviata agli utenti/familiari e caregiver e esposta all'albo della Fondazione, unitamente agli elaborati grafici che ne sintetizzano i risultati.

Viene distribuito annualmente agli operatori il questionario per la rilevazione del clima organizzativo aziendale, che è allegato alla presente carta a titolo informativo.

Le lamentele, apprezzamenti e suggerimenti possono essere presentati utilizzando l'apposito "*MODULO PER RECLAMI, APPREZZAMENTI E SUGGERIMENTI*" allegato in calce alla Carta dei Servizi e disponibile in apposito spazio all'ingresso della residenza.

Il RUO competente del relativo servizio, si attiva immediatamente per la presa in carico del reclamo il cui trattamento sarà concluso entro un massimo di 30 giorni

---

L'Ente provvede a spedire tramite posta o mail agli obbligati di riferimento la dichiarazione prevista dalla D.G.R. XI/1298 del 25/02/2019, attestante le componenti della retta di carattere sanitario e non sanitario, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

---

La domanda di accesso alla documentazione socio sanitaria o la richiesta di rilascio deve essere presentata in forma scritta da parte dei soggetti legittimati che ne devono comprovare la legittimazione, alla Responsabile dei servizi sanitari della Fondazione specificando le modalità del ritiro.

L'accesso alle cartelle cliniche da parte di terzi è ammesso solo se il richiedente comprovi la sussistenza delle condizioni secondo le disposizioni di cui al regolamento europeo 679/2016.

Il procedimento di accesso/rilascio è gratuito e deve concludersi nel termine di trenta giorni decorrenti dal deposito della richiesta. Nel caso in cui la richiesta sia irregolare o incompleta, il termine per la conclusione del procedimento decorre dal deposito della richiesta perfezionata e/o integrata

## LA RESIDENZA SANITARIO ASSISTENZIALE

### Finalità

La Residenza Sanitario Assistenziale (R.S.A.) dell'Ente Fondazioni riunite ONLUS è in grado di accogliere n. 41 persone anziane ultra sessantacinquenni, non autosufficienti e non assistibili a domicilio: n. 35 posti letto sono accreditati dalla Regione Lombardia contrattualizzati e quindi assistiti da contributo sanitario regionale, n. 5 posti letto con ricovero ordinario accreditato non contrattualizzato e n. 1 posto letto con ricovero di sollievo.

I servizi offerti sono sinteticamente di seguito descritti e più diffusamente illustrati nel capitolo "Servizi":

- una sistemazione residenziale di tipo alberghiero, organizzata nel rispetto dei bisogni di ciascuno, con lo scopo di stimolare la socializzazione e la conduzione di una vita attiva, valorizzando e sostenendo il rapporto con la famiglia;
- tutti gli interventi medici, infermieristici e riabilitativi necessari a prevenire e curare le malattie croniche ed il loro riacutizzarsi, offrendo assistenza qualificata 24 ore su 24;
- un'assistenza individualizzata, orientata al mantenimento ed al recupero delle residue capacità d'autonomia della persona, alla promozione del benessere e degli interessi personali, attraverso quotidiane proposte di animazione, stimolazione e riattivazione, sollecitando a compiere con indipendenza le normali azioni della vita quotidiana, in un ambiente cordiale dove la prima regola è il rispetto della dignità umana;
- libertà di uscita degli ospiti, con autorizzazione.

## Servizi

All'atto dell'accoglimento per ogni ospite è istituito un fascicolo socio sanitario contenente le notizie necessarie per la procedura di accoglienza e permanenza in comunità e sul quale saranno trascritti gli accadimenti quotidiani relativamente lo stato di salute dell'ospite nonché il piano assistenziale individuale.

E' disponibile nei nuclei abitativi la raccolta dei protocolli e delle procedure adottate dalla Fondazione le procedure di accoglienza, presa in carico e dimissione degli ospiti sono dettagliatamente descritte negli appositi protocolli

E' di seguito descritta la tipologia dei servizi offerti.

### Assistenza medica

Operano all'interno della Residenza Sanitaria Assistenziale un Responsabile Sanitario , un Medico di Medicina Generale, ed un Medico Fisiatra.

É garantito il servizio di reperibilità medica entro 30 minuti.

L'ospite non accreditato, in ottemperanza a quanto previsto dalle norme di legge mantiene il proprio medico di base ed il costo sanitario è a carico del Servizio Sanitario Regionale. L'Ente garantisce agli ospiti non accreditati i contatti con il proprio medico curante, l'assistenza medica e la somministrazione di eventuali terapie farmacologiche prescritte dal proprio medico di medicina generale.

### Assistenza infermieristica

É garantita l'assistenza infermieristica 24 ore su 24. L'Infermiere garantisce la supervisione di tutte le attività assistenziali, occupandosi del benessere complessivo dell'ospite ed è responsabile dell'assistenza generale infermieristica. Il coordinatore infermieristico garantisce la pianificazione, la supervisione ed il controllo dei principali processi assistenziali.

### Assistenza fisioterapica

La Fondazione è particolarmente orientata ai servizi di riattivazione, recupero e/o mantenimento delle funzionalità residue e di riabilitazione. Tali attività sono seguite da fisioterapisti e da un medico fisiatra.

Fra i diversi servizi offerti, si evidenziano:

- ✓ visita fisiatrica d'ingresso e controlli periodici;
- ✓ riabilitazione secondo programmazione individuale;
- ✓ terapia fisica (ionoforesi, radar, ultrasuoni, T.E.N.S.....);
- ✓ ginnastica quotidiana di gruppo in palestra e ai piani;
- ✓ terapia occupazionale di gruppo;
- ✓ consulenza per l'uso di ausili e controlli posturali.

Agli ospiti accreditati, l'Ente fornisce le attrezzature sanitarie di base, ma qualora l'ospite necessiti di attrezzature particolari l'Ente si attiverà presso le strutture preposte al fine di garantire la fornitura gratuita come previsto dalla normativa sull'assistenza.

## **Assistenza alla persona**

Prestano il loro qualificato servizio ausiliari socio assistenziali (A.S.A) e operatori socio sanitari (O.S.S.), che si occupano di:

- igiene della persona e vestizione;
- mobilitazione e deambulazione assistita;
- aiuto nell'alimentazione;
- ascolto, compagnia e sorveglianza;
- pulizia dei locali.

## **Servizio animazione e terapia occupazionale**

Gestisce il servizio un educatore professionale, con il quale collaborano due operatrici, opportunamente formate, e un gruppo di volontari, che presta con generosità il proprio prezioso servizio. Ogni volontario è dotato di cartellino di riconoscimento.

Sono offerte diverse attività di socializzazione e di svago:

- laboratori di terapia occupazionale
- attività culturali
- feste mensili di compleanno
- proiezione di film
- spettacoli teatrali
- attività manuali ed ergoterapia
- organizzazione di feste
- visite e gite presso località d'interesse con l'utilizzo di un mezzo di trasporto attrezzato
- lettura del giornale
- giochi di società
- animazione e pomeriggi musicali
- incontri con i bambini
- incontri con ospiti di altre residenze sanitario assistenziali

L'obiettivo principale è quello di facilitare l'inserimento dell'ospite nel "mondo" della Residenza Sanitaria Assistenziale, accompagnandolo nella vita quotidiana al fine di creare una relazione individuale significativa con gli operatori. Non si trascura l'organizzazione di svariati momenti di intrattenimento e di svago rivolti oltre che agli ospiti anche ai familiari, agli operatori, ai volontari ed all'intera comunità, con lo scopo di favorire gli incontri e la socializzazione.

Viene curato il rapporto con i familiari, attraverso l'ascolto, per mantenere e favorire le relazioni e gli affetti.

E' presente, durante le attività di animazione, un nutrito gruppo di volontari che presta con generosità il proprio prezioso servizio. Ogni volontario è dotato di cartellino di riconoscimento.

## **Assistenza psicologica**

L'attività di assistenza psicologica è assicurata dalla presenza di uno psicologo a sostegno di ospiti e/o familiari che ne facciano richiesta a partire dal momento del pre ingresso o dell'accoglienza offrendo un piano di assistenza individuale.

E' disponibile a colloqui con gli ospiti e i loro familiari nelle strutture di Orzinuovi Orzivecchi e Barbariga in locali identificati e dedicati in modo da garantire la massima privacy.

Periodicamente verranno organizzati nelle tre sedi incontri con tutti i familiari degli ospiti sia della RSA che del CDI.

## **Assistenza Farmaceutica**

La struttura è dotata di armadi farmaceutici. Agli ospiti è garantita la somministrazione di qualunque farmaco prescritto dai medici, con onere compreso nella retta.

Per gli ospiti non accreditati l'ente garantisce la conservazione e somministrazione dei farmaci prescritti dal proprio Medico di Medicina Generale o altro specialista, consegnati direttamente dai familiari.

## Continuità assistenziale

In caso di malattia di lunga durata dei lavoratori la Fondazione procederà alla loro sostituzione. Nel caso di assenze impreviste si richiede al personale la disponibilità di straordinari nel rispetto delle norme in materia di turnazione e riposi minimi previsti dai CCNL e dalla normativa vigente. In caso di necessità il personale dell'unità operativa di Orzivecchi, potrà sostituire il personale dell'unità di Orzinuovi e viceversa.

## Ristorazione

La preparazione del cibo è effettuata direttamente nella cucina della Fondazione RSA di Via Veronica Gambara, 20 con l'aiuto di diversi operatori.

Il cibo è particolarmente curato e sono cucinati piatti tradizionali.

Il vitto per gli ospiti comprende prima colazione, pranzo, merenda e cena.

Sono predisposti settimanalmente menù, anche per ospiti disfagici, e diete personalizzate con rotazione mensile e variazione stagionale, adeguati alle esigenze ed alle abitudini alimentari degli ospiti.

Ogni giorno sono proposte nel menù tre/quattro varianti, fra le quali è possibile operare la propria scelta che viene raccolta dall'infermiera il giorno precedente alla consumazione.

Il menù giornaliero è esposto in ogni sala da pranzo, negli appositi spazi.

Sono previste diete speciali in relazione alle prescrizioni dei piani individuali di assistenza.

MENÙ TIPO INVERNALE		
	PRANZO	CENA
<b>lunedì</b>	pennette al salmone	riso e prezzemolo
	pollo al vapore	bresaola con rucola
	macinato di carne	fontina
<b>Martedì</b>	ravioli alla panna	vellutata di piselli
	polpettone con verdure	coppa
	lesso di tacchino	ricotta
<b>Mercoledì</b>	tagliatelle burro e salvia	passato di legumi
	petti di pollo alla pizzaiola	speck
	lesso di vitello	italico
<b>Giovedì</b>	pasta con zucca	crema di asparagi
	polpettone di carne e verdure	salame
	macinato di carne	robiola
<b>Venerdì</b>	pasticcata di pasta	minestrone
	frittata con verdure	crudo di Parma
	lesso di pollo	taleggio
<b>Sabato</b>	risotto alla milanese	crema di funghi
	cotechino con lenticchie	roastbeef
	lesso di tacchino	grana
<b>Domenica</b>	pasta al forno	passato di verdure con crostini
	involtini di pollo	mortadella
	macinato di carne	philadelphia

<b>Orario dei pasti:</b>	
<b>- colazione</b>	<b>Ore 8.00</b>

- pranzo	Ore 11.30
- cena	Ore 18.00

## Servizio guardaroba e lavanderia

L'Ente provvede a fornire la biancheria da letto e da bagno e quanto necessario alla corretta igiene personale. Il cambio della biancheria da bagno è giornaliero, mentre per la biancheria da letto avviene secondo il bisogno.

Il servizio di lavanderia è assicurato dagli operatori della struttura; è previsto anche il lavaggio dei capi personali e piccole riparazioni. Ogni singolo capo sarà taggato a cura del servizio guardaroba/lavanderia; la fondazione garantisce fino a n° 150 TAG per contrassegnare gli abiti degli ospiti, al di sopra di tale numero è previsto un addebito di € 1,00 per ogni tag aggiuntivo posizionato

## Callista, barbiere e parrucchiere

Sono garantiti i servizi di callista, barbiere e parrucchiere

Gli orari dei servizi sono affissi all'ingresso del locale adibito a tale scopo.

Il costo del callista è compreso nella retta di degenza, mentre non è compreso quello dei servizi di barbiere e parrucchiere, qualora venisse utilizzato il servizio, il costo verrà addebitato in fattura.

## Trasporto

La residenza assicura il trasporto con ambulanza per visite specialistiche e/o ricoveri ospedalieri. Per le gite è assicurato il trasporto con autobus attrezzati per il trasporto di persone disabili.

## Biblioteca/emeroteca

La Fondazione mette a disposizione degli ospiti:

- due quotidiani provinciali;
- un quotidiano di notizie sportive;
- due periodici di notizie generali

## Televisione

Ogni nucleo è dotato di televisore, situato nei rispettivi soggiorni.

Ogni camera è predisposta per l'installazione di un apparecchio televisivo, purché dotato di cuffie auricolari.

## Telefono

E' possibile parlare telefonicamente con gli ospiti della residenza, contattando l'infermiera in turno al n° 030.9949663, la quale con l'ausilio di telefoni cordless, metterà in contatto con la persona desiderata.

## Funzioni religiose

E' garantita all'ospite libertà di assistenza spirituale e religiosa.

Viene assicurato lo svolgimento settimanale delle funzioni religiose di culto cattolico, con i seguenti orari che potranno comunque subire variazioni:

S. MESSE	ORARI
Mercoledì	Ore 16.00
RECITA QUOTIDIANA DEL S. ROSARIO	
Tutti i giorni	Ore 10.00

Giorni e orari delle funzioni sono esposti all'ingresso della cappella e nelle varie bacheche presenti in struttura

É inoltre assicurata l'assistenza spirituale del Parroco del paese che è disponibile anche a chiamata.

## **Bar**

Sono a disposizione distributori automatici di bevande calde, bibite fresche ed acqua, e un distributore di snack.

## **Corrispondenza**

La corrispondenza è recapitata ai destinatari direttamente dall'addetto dell'ufficio segreteria o dall'infermiere. Qualora l'ospite abbia difficoltà cognitive la sua posta è consegnata al familiare di riferimento il quale viene avvisato telefonicamente affinché provveda al ritiro.

## **Oggetti personali**

Si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di valore o grosse somme di denaro.

La Fondazione, ai sensi dell'art. 1783-1786 cod.civ., non risponde della sottrazione, della perdita, o del deterioramento di oggetti e/o valori che non siano stati inventariati all'atto dell'ingresso e sui quali non sia stata concordata la custodia.

## **Camera ardente**

Al piano terra della struttura è ubicata la camera ardente, che la Fondazione mette gratuitamente a disposizione.

# Risorse Umane R.S.A.

## CONSIGLIO DI INDIRIZZO

Presidente  
2 Vicepresidente  
22 Consiglieri

## CONSIGLIO D'AMMINISTRAZIONE

Presidente  
Vicepresidente  
5 Consiglieri

## DIRIGENTI

Presidente  
Responsabile dei servizi generali  
Responsabile Servizi Sanitari

## AREA SANITARIA

1 Medico di reparto  
1 Responsabili di reparto  
1 coordinatore infermieristico  
4 Infermieri

## AREA RIBILITATIVA

Medico fisiatra  
Fisioterapista Responsabile, 1 Fisioterapista

## AREA OCCUPAZIONALE

1 Educatore

## AREA ASSISTENZIALE

16 Ausiliari socio-assistenziali

## AREA DEI SERVIZI GENERALI

### AMMINISTRATIVI

Impiegato addetto ufficio ospiti  
Impiegato addetto ufficio personale  
Impiegato addetto ufficio acquisti  
Impiegato addetto ufficio manutenzione

### CUCINA

11 addetti

### GUARDAROBA LAVANDERIA

6 addetti

### MANUTENZIONI

4 Manutentori

I nomi degli addetti ed i loro orari, sono esposti in un apposito spazio all'ingresso della struttura.  
Tutto il personale è dotato di cartellini di riconoscimento con nome, cognome e qualifica.

## Giornata Tipo



ORARI	ATTIVITA'
6.00 – 9.00	Sveglia ed igiene personale. Gli ospiti vengono aiutati a vestirsi con i propri abiti da giorno.
7.00 – 8.30	Colazione
9.00 – 11.15	Attività sanitarie e riabilitative di gruppo e individuale
10.00 – 10.30	Recita del Santo Rosario
11.30 – 12.30	Pranzo
12.30 – 15.30	Riposo pomeridiano e controlli posturali
14.00 – 17.30	Attività di animazione
16.30 – 17.30	Attività sanitarie, deambulazione assistita
16.00	Merenda e Santa Messa (il mercoledì)
18.00 – 19.00	Cena
19.00– 21.00	Allettamento per riposo notturno
L'orario delle attività può subire modifiche in relazione ai programmi di reparto ed alle esigenze individuali degli ospiti.	

Durante tutta la giornata sono garantiti:

- ✓ distribuzione di bevande, in particolare agli ospiti in difficoltà;
- ✓ sorveglianza e compagnia alle persone che rimangono nei soggiorni;
- ✓ cambio dei presidi per l'incontinenza;
- ✓ mobilitazione ospiti deambulanti;
- ✓ cambio posturale ospiti allettati;
- ✓ somministrazione terapia ad orario.
- ✓

## Rette

Le rette in vigore dal 01.02.2020 sono le seguenti:

POSTI LETTO ACCREDITATI E CONTRATTUALIZZATI	RETTE
Sistemazione in camera singola	€ 64,00
Sistemazione in camera due / tre letti	€ 54,00

- all'**Ospite occupante un posto letto in regime di accreditamento con Regione Lombardia** sono garantiti i seguenti servizi compresi nella retta di degenza:
  - vitto (prima colazione, pranzo, merenda e cena), alloggio (fornitura corredi da letto e da bagno), assistenza di base (Ausiliari Socio – assistenziali, assistiti nell'igiene quotidiana e periodica della persona nonché il materiale necessario), assistenza medica interna, consulenza fisiatrica, assistenza infermieristica e riabilitativa, fornitura di tutti i farmaci e parafarmaci necessari alle cure delle patologie in atto, materiale sanitario e per incontinenti, attrezzature igienico sanitarie di base, servizi di animazione, callista/podologo, pulizia quotidiana dei locali, servizio guardaroba/lavanderia, trasporto esterno per visite specialistiche prescritte dai medici della Fondazione, ricoveri e gite;
  - Non sono garantiti i trasporti di carattere personale (da e per il domicilio) o per altri trasporti anche di carattere sanitario (ad esempio visite mediche specialistiche o accessi ad ambulatori non disposti dai medici della Fondazione);
  - qualora l'Ospite necessiti di attrezzature particolari (sedie a rotelle, comode, girelli, treppiedi, ecc.) la Fondazione si attiverà presso le strutture preposte al fine di garantire la fornitura gratuita come previsto dalle normativa sull'assistenza;

POSTI CONTRATTUALIZZATI O DI SOLLIEVO	LETTO ACCREDITATI NON	RETTA
Sistemazione in camera singola		€ 77,50
Sistemazione in camera due / tre letti		€ 64,00

- all'**Ospite occupante un posto solvente in proprio** (posti letto di sollievo, e accreditati non contrattualizzati), in ottemperanza a quanto previsto dalle norme di legge mantiene il proprio medico di base ed il costo sanitario è a carico del SSR. La Fondazione garantisce agli ospiti solventi i contatti con il proprio medico curante, il pronto intervento e la somministrazione di eventuali terapie farmacologiche prescritte dal proprio medico di medicina generale. All'Ospite che occupa un posto solvente in proprio sono garantiti i seguenti servizi compresi nella retta di degenza:

- vitto (prima colazione, pranzo, merenda e cena), alloggio (fornitura corredi da letto e da bagno), assistenza di base (Ausiliari Socio – assistenziali, assistiti nell'igiene quotidiana e periodica della persona nonché il materiale necessario), consulenza fisiatrica, assistenza infermieristica e riabilitativa, attrezzature igienico sanitarie di base, servizi di animazione, callista/podologo, pulizia quotidiana dei locali, servizio guardaroba/lavanderia e gite;
- I trasporti saranno a carico dell'ospite e verranno addebitati in fattura;
- qualora l'ospite necessiti di attrezzature particolari (sedie a rotelle, comode, girelli, treppiedi, ecc.) la Fondazione si attiverà presso le strutture preposte al fine di garantire a fornitura gratuita come previsto dalle normativa sull'assistenza;

Per qualsiasi tipologia di retta **non sono** compresi onorari e compensi per prestazioni richieste dall'utente e dai suoi familiari (visite specialistiche, cure odontoiatriche) i servizi di barbiere e parrucchiere. Qualora venisse utilizzato il servizio, il costo verrà addebitato in fattura. I costi dei servizi di barbiere e parrucchiere sono concordati annualmente con i fornitori dei servizi, esposti nel locale all'interno dell'unità d'offerta destinato all'erogazione di dette prestazioni così come meglio indicato nell'allegato "Elenco prezzi servizio parrucchiere e barbiere". I costi per le cure odontoiatriche sono concordate con i professionisti che gli Ospiti e/o i loro familiari/caregiver possono scegliere liberamente;

A garanzia dell'adempimento del pagamento della retta l'Ospite/gli Obbligati sono tenuti a versare unitamente alla prima mensilità, con le modalità e nei termini previsti dal contratto di assistenza socio sanitaria, una somma a titolo di deposito cauzionale infruttifero di importo pari ad una mensilità intera (30 gg).

## STANDARD DI QUALITÀ

Gli standard di qualità specifici corrispondono ad obiettivi di qualità di specifiche prestazioni, rese singolarmente al cliente. Sono pertanto, direttamente verificabili dal cliente stesso. Sono elencati divisi per tipologia, nella tabella seguente.

Umanizzazione dell'assistenza:	Standard
UA01 esistenza di zone della struttura predisposte per il rispetto della privacy in occasione di decessi	SI
UA02 possibilità per i visitatori dell'ingresso alla struttura dopo le ore 18.00 (compatibilmente con le norme post pandemia)	SI
UA03 numero medio di ore di apertura giornaliera al pubblico per le visite (compatibilmente con le norme post pandemia)	14
Continuità dell'assistenza:	
CA01 numero dimissioni accompagnate da relazione sanitaria per il medico di base / numero totale delle dimissioni	100%

<b>Assistenza alberghiera</b>	
AA01 numeri di posti letto in camere con servizi igienici riservati ai clienti / numeri di posti letto	100%
AA02 numero di servizi igienici per clienti / numero di posti letto	100%
AA03 numero di posti letto con armadio guardaroba singolo o anta personale di armadio multiplo / numero di posti letto	100%
AA04 numero di posti letto con schienale regolabile / numero posti letto	100%
AA05 numero di posti letto con luce individuale / numero posti letto	100%
AA06 numero di posti letto con dispositivo di chiamata individuale funzionante / numero posti letto	100%
AA07 numero di camere con quattro posti letto / numero camere	0%
numero di camere con tre posti letto / numero camere	20,00%
numero di camere con due posti letto / numero camere	55,00%
numero camere con un posto letto / numero camere	25,00%
AA08 numero di telefoni fissi ad uso dei clienti / numero posti letto	2,78%
AA09 numero di telefoni mobili (cellulari o cordless) ad uso dei clienti/numero posti letto	2,78%
AA10 possibilità di usufruire di un parrucchiere operante a orari fissi	SI
<b>Assistenza preventiva:</b>	
AP01 numero di posti letto attrezzati con materassi antidecubito / numero posti letto	100%
AP 02 - numero di posti letto attrezzati con cuscini antidecubito / numero posti letto	100%
<b>Riabilitazione:</b>	
R01 numero minimo medio di ore settimanali dedicate all'attività riabilitativa diretta al cliente (Psicologa)	n.d.
R02 numero minimo medio di ore settimanali dedicate all'attività riabilitativa diretta al cliente (Fisioterapista)	16
R03 numero minimo medio di ore settimanali dedicate all'attività riabilitativa diretta al cliente (Logopedista)	n.d.
<b>Animazione:</b>	
A01 numero mimino medio di ore settimanali dedicate all'attività riabilitativa diretta al cliente (Animatore)	20
<b>Vitto:</b>	
Vo1 possibilità di scelta fra due o più opzioni per ogni componente del menù per i clienti a dieta libera	SI
V02 distribuzione del pranzo entro le ore 12.00	SI
V03 distribuzione della cena entro le ore 19.00	SI
<b>Tempo libero:</b>	
TL01 numero medio di uscite per anno	3
<b>Diritto all'informazione:</b>	
DI01 esistenza di un Ufficio Relazioni con il Pubblico	SI
DI02 numero medio di ore di apertura giornaliera dell'U.R.P.	1
DI03 numero medio di giorni entro i quali viene consegnata la copia del fascicolo sanitario dal giorno della richiesta	7
DI04 esistenza di procedure o di un piano per la sicurezza e la riservatezza delle informazioni sanitarie	SI

n.d. = non disponibile.

### **Semplificazione delle procedure**

La Fondazione provvede alla riduzione ed alla semplificazione delle sue procedure; fornisce gli opportuni chiarimenti sulle stesse, adottando modelli uniformi.

### **Informazione degli utenti**

La Fondazione assicura la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi, in particolare per quanto concerne:

- a) le condizioni economiche e tecniche del servizio;
- b) il rispetto degli standard;
- c) la variazione delle modalità di erogazione del servizio.

Cura la pubblicazione degli atti che disciplinano l'erogazione di servizi ed i rapporti con gli utenti, assicurando la chiarezza dei testi e la loro accessibilità al pubblico.

Gli utenti sono informati delle decisioni motivate che li riguardano, nonché della possibilità di reclamare e di come fare ricorso.

### **Rapporti con gli utenti**

La Fondazione ed i suoi dipendenti usano nei riguardi degli utenti rispetto e cortesia, e li agevolano nell'esercizio dei loro diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Gli uffici amministrativi assicurano l'apertura in orari che favoriscano l'accesso degli utenti.

Gli orari di ricevimento al pubblico sono esposti in apposito spazio all'ingresso della struttura.

### **Obiettivi di miglioramento della Fondazione**

Gli obiettivi di miglioramento in corso di sviluppo sono:

- Mantenere la certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità con adeguamento alle nuove norme tecniche UNI EN ISO 9001/2015;

### **Elenco Allegati:**

- allegato A) AL CONTRATTO DI ASSISTENZA SOCIO – SANITARIA FONDAZIONI RIUNITE ONLUS DELLA BASSA BRESCIANA OCCIDENTALE RRSAA E C.D.I.
- allegato B) CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA
- allegato C) PROCEDURE PER ACCOGLIENZA – PRESA IN CARICO – DIMISSIONE DEGLI OSPITI IN RSA E C.D.I.
- allegato D) REGOLAMENTO INTERNO PER FAMILIARI, VOLONTARI E VISITATORI
- M 38 QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO R.S.A. PER FAMILIARI
- M 10 MODULO PER LAMENTELE, APPREZZAMENTI E SUGGERIMENTI

**AI CONTRATTO DI ASSISTENZA SOCIO-SANITARIA  
FONDAZIONI RIUNITE ONLUS  
DELLA BASSA BRESCIANA OCCIDENTALE  
RRSAA e C.D.I.**

**ELENCO PREZZI SERVIZI PARRUCCHIERE E BARBIERE**

<b>DONNA</b>	
TAGLIO (comprensivo del lavaggio capelli)	€ 11,00
PIEGA (comprensiva del lavaggio capelli)	€ 9,00
TAGLIO CAPELLI CON MESSA IN PIEGA (comprensivo del lavaggio capelli)	€ 17,00
COLORE (comprensiva del lavaggio capelli)	€ 15,00
PERMANENTE (comprensiva del lavaggio capelli)	€ 19,00

<b>UOMO</b>	
RASATURA (2 volte la settimana) E TAGLIO CAPELLI (mensile)	€ 24,00 MENSILI
SINGOLA RASATURA	€ 3,00
TAGLIO CAPELLI	€ 8,00

**CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA**  
**(allegato D) della D.G.R. n. 7435 del 14.12.2001)**

**Introduzione.**

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

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

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

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

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

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

- il principio "di giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;

- il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;

- il principio "di salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

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

**La persona anziana al centro di diritti e di doveri.**

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

<b>La persona ha il diritto</b>	<b>La società e le Istituzioni hanno il dovere</b>
di sviluppare e conservare la propria individualità e libertà.	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle", e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
di vivere con chi desidera.	di favorire, per quanto possibile la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
di avere una vita di relazione.	di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.

<b>La persona ha il diritto</b>	<b>La società e le Istituzioni hanno il dovere</b>
di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore,	di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le

anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

### **La tutela dei diritti riconosciuti.**

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

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

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



## FONDAZIONI RIUNITE ONLUS DELLA BASSA BRESCIANA OCCIDENTALE

### PROCEDURE PER ACCOGLIENZA – PRESA IN CARICO – DIMISSIONE DEGLI OSPITI IN RSA.

#### L'ACCOGLIENZA IN STRUTTURA

##### ***Pre - Accoglienza***

Per la persona anziana, soprattutto se lucida e consapevole della sua situazione, l'ingresso in RSA potrebbe rappresentare una sofferenza psicologica importante poiché costituisce un "distacco" dal suo ambiente di vita.

L'accoglienza dell'anziano in RSA è un processo complesso di inserimento e integrazione dell'ospite; se questo delicato momento non fosse adeguatamente supportato da atteggiamenti, comportamenti e attenzioni particolari da parte della famiglia e dell'équipe assistenziale, si rischierebbe di generare nell'ospite reazioni di rifiuto al ricovero e/o atteggiamenti passivi nel confronto di ogni attività assistenziale/riabilitativa proposta. Ciò potrebbe procrastinare, ogni possibilità di adattamento all'ambiente, di stabilizzazione o recupero delle capacità residue o/e compromettere gravemente la qualità di vita della persona.

Curare e valorizzare la procedura di accoglienza e presa in carico, diventa quindi fondamentale per creare intorno al nuovo ospite e alla sua famiglia, un clima rassicurante e accogliente che renda il delicato momento del distacco da affetti e abitudini "di vita", il meno traumatico possibile.

A tale proposito si è sviluppato il protocollo "Accoglienza/presa in carico e dimissione degli ospiti nelle RRSAA", dove sono prese in considerazione le modalità di attuazione di ogni singola fase che di seguito si riassumono nelle parti salienti.

Per garantire un approccio idoneo, organizzare un'accoglienza appropriata e approntare una sistemazione abitativa e assistenziale corrispondente alle esigenze/bisogni del nuovo ospite, prima di ciascun ingresso è prevista una **fase di pre-accoglienza** che si propone di:

- **creare** un primo momento di conoscenza e contatto con l'ospite (se ne è in grado) e i suoi familiari;
- **raccogliere** informazioni dettagliate e recenti sullo stato di salute, i bisogni assistenziali, le preferenze e le abitudini di vita dell'ospite;
- **fornire** informazioni all'ospite e ai suoi familiari riguardo i servizi offerti, l'organizzazione della giornata tipo, i riferimenti delle persone da contattare in caso di bisogno, ecc.;
- **assicurare** un momento di ascolto e condivisione rispetto alle problematiche presenti;
- **presentare** all'ospite ed ai suoi familiari gli operatori dell'équipe assistenziale e la struttura con gli ambienti di vita;
- **consegnare** l'elenco dei documenti, del materiale e degli indumenti da consegnare all'atto dell'ingresso nonché, fornire le relative spiegazioni.

Durante la fase di pre-accoglienza, in base alle esigenze della famiglia e alla disponibilità dell'équipe socio sanitaria e assistenziale, si confermano la data e l'ora dell'ingresso.

Il familiare sarà dotato del recapito telefonico di un operatore di riferimento al quale si potrà rivolgere in caso di dubbi o altre necessità.

##### ***Accoglienza***

Le risorse interne delle RR.S.AA. devono essere tutte finalizzate al mantenimento e recupero dell'anziano nella sua globalità, preservando, e se possibile, ripristinando le condizioni funzionali, cognitive e relazionali eventualmente compromesse.

L'Ente Fondazioni riunite onlus, fin dalla sua costituzione, si è inserita nel panorama delle strutture socio-sanitarie per anziani non autosufficienti col preciso scopo di "offrire un servizio qualificato ponendo il paziente al centro dell'attenzione, sia dal punto di vista sanitario sia sociale, in modo da recuperarlo ad una migliore qualità della vita, e quando le condizioni lo consentono, favorirne il successivo reinserimento nelle famiglie e nella società."

"CONSAPEVOLI DEL GRANDE VALORE DELL'ANZIANO NELLA SOCIETA' MODERNA, VOGLIAMO INDIRIZZARE LA NOSTRA ATTIVITA' VERSO IL RISPETTO DELLA **DIGNITA' PERSONALE DELL'OSPITE**, ELEVANDO A FINE ULTIMO, E QUINDI ELEGGENDO A NOSTRO OBIETTIVO, **LA CENTRALITA' DELL'ANZIANO**".

Questo principio, che è il cardine della nostra missione (conosciuta dal personale e comunicata agli utenti) è **CONDIVISO** da medici, infermieri, operatori, dirigenti, impiegati, tecnici e volontari quotidianamente impegnati ad offrire un servizio personalizzato, flessibile ed umano che garantisce la piena soddisfazione di coloro che ne fruiscono.

- Nel giorno ed nell'ora concordati per l'ingresso, l'ospite e i suoi familiari sono ricevuti e accolti in struttura dall'équipe socio sanitaria, assistenziale e riabilitativa.
- Qualora le condizioni dell'ospite lo permettano, ci si riunisce in un luogo dedicato per le reciproche presentazioni e, successivamente, se l'ospite non ha partecipato al momento della pre-accoglienza, lo si accompagna a visitare gli ambienti comuni del nucleo/reparto: gli si mostra il suo posto a tavola lo si presenta agli altri ospiti, ai volontari, agli operatori che man mano si incontrano, lo si informa riguardo ad attività, abitudini di vita interne, e orari che scandiscono la giornata. Qualora l'ospite presenti gravi disturbi della sfera cognitiva, le informazioni saranno rivolte ai familiari o caregiver che lo accompagnano.
- Dopo averlo sistemato a letto o in poltrona, l'infermiere rileva i parametri vitali e procede alla fase di accertamento per le parti di sua competenza. Successivamente collabora con nell'esecuzione della visita medica. Il medico di struttura, dopo un'accurata raccolta dati e osservazione clinica, compila il Fascicolo Socio Sanitario e fornisce le indicazioni terapeutico riabilitative agli operatori dell'équipe multidisciplinare.
- L'infermiere, successivamente, in collaborazione con l'ospite e i familiari procede ad un'ulteriore raccolta d'informazioni finalizzata a meglio identificare i bisogni della persona (alimentazione, idratazione, eliminazione, movimento, ecc.).
- Stila la scheda di accoglienza e la mette a disposizione di tutta l'équipe multidisciplinare, così da consentire a tutti gli operatori di conoscere abitudini e bisogni del nuovo ospite.
- Nell'arco di ventiquattro/quarantotto ore la fisioterapista e l'animatrice/educatrice baderanno a raccogliere ulteriori dati di loro competenza, al fine di progettare interventi riabilitativi/educativi personalizzati.
- In base ai bisogni rilevati, l'équipe assistenziale e riabilitativa, definirà un Piano Assistenziale Individualizzato provvisorio per definire gli obiettivi assistenziali calibrati sulla persona. Nell'arco di massimo trenta giorni si stilerà un Piano Assistenziale Individualizzato più preciso.
- Al termine delle procedure preliminari di accoglienza, la persona di riferimento (familiare e/o caregiver), sarà invitato a recarsi presso l'ufficio, per l'espletamento delle pratiche amministrative (contratto di assistenza socio sanitaria, informativa trattamento dati personali, consegna carta dei servizi, codice etico, informativa tutela della persona fragile ecc.).

### ***Presenza in carico e inserimento***

La presa in carico dell'ospite si caratterizza dall'apertura del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FaSAS,) che, nelle strutture dell'Ente Fondazioni riunite ONLUS, sono totalmente informatizzati. In pratica la cosiddetta "Cartella Socio Sanitaria" è gestita in parte su supporto cartaceo ma prevalentemente su supporto informatico; ciò consente a tutti gli operatori dell'équipe multidisciplinare di dialogare fra loro in tempo reale e assicurare una tempestiva e completa circolarità delle informazioni relative agli ospiti.

Il FaSAS è costituito da varie sezioni che ogni operatore compila in base alle proprie competenze e che condivide con gli altri membri dell'équipe.

L'assistenza di ogni ospite è personalizzata e, a questo proposito, si raccolgono costantemente una serie di dati che consentono di evidenziare i bisogni della persona presa in carico e di definire un Piano Assistenziale Individualizzato. Tale Piano è aggiornato almeno ogni sei mesi e/o ogni qualvolta se ne presenti la necessità.

La stesura del Piano Assistenziale Individualizzato è a cura dell'équipe multidisciplinare che condividerà obiettivi e interventi, con l'ospite se n'è in grado e con i parenti/persona di riferimento.

Per la gestione di vari processi assistenziali, il personale adotta procedure e protocolli che consentono di espletare le tante attività, in maniera standardizzata (cercando cioè di non tralasciare nessun passaggio) tenendo conto delle più recenti evidenze scientifiche. Tutto ciò è finalizzato ad assicurare un'assistenza efficace, efficiente, appropriata che garantisca standard di qualità e sicurezza all'ospite.

Nel corso della sua permanenza presso la RSA, l'ospite potrà uscire con parenti o amici quando lo desidera, purché vi sia un'autorizzazione scritta del parente di riferimento che indica le persone cui è possibile affidarlo.

Quotidianamente, sono previste diverse attività a cura delle educatrici: programmi d'intrattenimento e di riabilitazione con specifiche finalità ludico ricreative, lavori individuali e/o di gruppo, gite e feste soprattutto in occasione di particolari ricorrenze.

Inoltre, tutti i giorni, dal lunedì al venerdì, si effettua ginnastica di gruppo a cura delle fisioterapiste: sono inoltre previsti interventi riabilitativi attivi e/o passivi, individuali in palestra o al letto.

Fondamentale è il livello d'integrazione e collaborazione di tutte le figure che ruotano intorno all'ospite: ciascuna di esse ha il compito di contribuire al suo confort e benessere psico-fisico e sociale.

### ***Dimissione***

- Quando un ospite necessita o richiede un trasferimento o dimissione, sarà cura del medico di struttura redigere un documento sanitario riportante tutti i dati clinici, diagnostici e terapeutici di dimissione indirizzati a:
  - Medico di Medicina Generale, in caso di trasferimento a domicilio;
  - Responsabile o Direttore Sanitario di altra RSA, ospedale o Casa di Cura, in caso di cambiamento d'istituto di cura.

Oltre i documenti sanitari redatti dal medico di struttura, sarà rilasciata copia dell'ultimo Piano Assistenziale Individualizzato comprensiva di note, se ritenute necessarie, redatte dagli infermieri (data ultima scarica, data ultima sostituzione del catetere vescicale, medicazioni, PEG, ecc), oppure note stilate dai fisioterapisti o educatori.

Si provvederà inoltre, a restituire all'interessato, la tessera sanitaria ed eventuali altri documenti personali se in originale (esenzione ticket, verbale d'invalidità/accompagnamento, ecc.).

La data e l'ora della dimissione saranno concordate di volta in volta, con l'ospite e la sua famiglia e, eventualmente, con la struttura ospitante.

## FONDAZIONI RIUNITE ONLUS DELLA BASSA BRESCIANA OCCIDENTALE

### REGOLAMENTO INTERNO PER FAMILIARI, VOLONTARI E VISITATORI

La Fondazione crede che la presenza dei Familiari e dei Volontari in struttura è una risorsa per la gestione quotidiana dell'Ospite. I Familiari che dialogano con i Medici ed i Responsabili di Reparto contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi prefissati dal Progetto Assistenziale Individuale (PAI) di ogni Ospite.

La struttura ospitante ha un'organizzazione interna funzionale per gli Ospiti e non per gli esterni in quanto ogni disposizione ha una logica rivolta a conservare il benessere e la tranquillità degli Ospiti.

**Per creare un clima sereno a favore degli Ospiti è necessario condividere e rispettare il seguente regolamento:**

#### **1 – LE NORME COMUNI A TUTTI I VISITATORI**

L'ospite è libero di ricevere all'interno della Casa visite di famigliari, parenti ed amici.

Gli ospiti con Amministratore di Sostegno devono segnalare con comunicazione al Responsabile Sanitario e/o al medico di reparto le persone che possono o che non possono far visita all'assistito.

Non vengono stabiliti particolari orari per le visite ma per esigenze assistenziali sarebbe opportuno non avvenissero prima delle ore 08.00 e dopo le ore 21.00.

I visitatori devono osservare un comportamento consono all'ambiente e non devono in alcun modo turbare la tranquillità degli ospiti. Essi devono astenersi da ogni azione che rechi pregiudizio all'organizzazione ed al funzionamento della Casa di Riposo mantenendo rapporti di reciproco rispetto con il personale della Casa, segnalando eventuali inadempienze all'Amministrazione con apposito Modulo Reclami.

I visitatori non possono parcheggiare automezzi sui piazzali e sulle strade interne della Casa, ma vi possono accedere per il tempo strettamente necessario a compiere operazioni di carico e scarico, avendo cura di non lasciare gli automezzi in zone ove il parcheggio è vietato con apposita cartellonistica. I visitatori non possono altresì parcheggiare su entrambi i vialetti di accesso al cancello di Via Gambara per non intralciare i mezzi di soccorso e di trasporto per gli ospiti.

I visitatori sono tenuti al rispetto delle norme per la sicurezza. In caso di emergenza devono seguire le disposizioni del personale della Struttura.

#### **2 – NORME DI COMPORTAMENTO**

Alle persone che prestano sostegno ai degenti non è consentito:

- somministrare al paziente bevande e/o alimenti diversi da quelli contenuti nei menù giornalieri senza la preventiva autorizzazione della Coordinatrice infermieristica o del personale infermieristico in servizio;
- somministrare terapie;
- impiegare presidi e/o attrezzature di proprietà della Struttura;
- accedere ai locali di servizio: infermeria, cucinetta e ad ogni altro locale di reparto, ad eccezione della stanza del paziente e dei servizi igienici;

- tenere un comportamento responsabile in ogni momento nel rispetto e nella comprensione dei diritti dei malati, in spirito di collaborazione con il personale assistenziale e sanitario, e nel rispetto dei locali, delle attrezzature e degli arredi;
- rispettare gli orari stabiliti dalla struttura volti a permettere lo svolgimento della normale attività socio-assistenziale-sanitaria e favorire la quiete ed il riposo degli ospiti;
- evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio ai degenti;
- rispettare il divieto di fumare;
- rispettare il diritto alla riservatezza (dalle disposizioni di cui al regolamento europeo 679/2016) degli ospiti della Casa;
- non interferire nelle attività degli operatori assistenziali, tecnici e sanitari;
- allontanarsi dalla camera durante gli interventi degli operatori sanitari e assistenziali e del servizio di igiene ambientale;
- non intraprendere alcuna attività di carattere assistenziale di esclusiva competenza del personale dei reparti;

### **3 - I FAMILIARI:**

- L' aiuto da parte dei Familiari è utile all'Ospite e ben accetto da parte del personale. Va comunque concordato con l'équipe nel piano assistenziale personalizzato dell'Ospite e deve essere rispettoso dei diversi ruoli e delle regole esistenti nel reparto.
- Durante il momento dei pasti potrà accedere alla sala pranzo solo un Familiare per ogni Ospite (previa autorizzazione della Coordinatrice o del Medico di reparto).
- L'aiuto prestato ad altri Ospiti, diversi dal proprio familiare, può essere di grande utilità ma può dar luogo a responsabilità in caso di danni provocati involontariamente alla persona. E' ammesso, pertanto, solo previa autorizzazione sia del Medico, della coordinatrice infermieristica, dell'infermiera di turno che del parente diretto.

#### **3.1 - Rapporti col Personale:**

- In reparto e nei luoghi comuni (corridoi, saloni, etc) è opportuno evitare discussioni col personale; per chiarimenti o segnalazioni rivolgersi alla Coordinatrice infermieristica, alla Coordinatrice fisioterapista e all'educatrice in base al reparto in cui si è verificato il problema.
- Nell'interesse dell'Ospite, è utile che il Familiare favorisca la partecipazione alle attività animative, riabilitative e ricreative organizzate dalla Fondazione. Nel caso in cui il Parente volesse interrompere la partecipazione del proprio caro a dette attività, è necessario informare il Personale presente e sostare in un luogo diverso.
- I Parenti sono tenuti ad uscire dalla stanza di degenza quando richiesto dal Personale, per tutelare la riservatezza degli Ospiti e per favorire il regolare svolgimento delle attività, soprattutto nei seguenti momenti:
  - Cambio degli ospiti - Visite mediche - Effettuazione di manovre infermieristiche e fisioterapiche - Alzata ospiti - Distribuzioni dei pasti

#### **3.2 - Il momento dei pasti:**

Per motivi igienico-sanitari:

- Il caregiver deve indossare i dispositivi di sicurezza individuale e di igiene (cuffia, pettorina, guanti);
- Durante la distribuzione dei pasti e delle merende il caregiver deve sostare accanto all'ospite;
- Le modalità di distribuzione del vitto vengono stabilite solo dall'équipe di reparto;
- E' vietato consumare alimenti destinati agli ospiti e portarli all'esterno della struttura;
- E' vietato introdurre alimenti dall'esterno se non autorizzati e tracciabili secondo normativa europea.

#### **4 - IL VOLONTARIATO E LE PERSONE DI SOSTEGNO AGLI OSPITI**

##### **4.1 - Prestazioni dei volontari**

La Fondazione ritiene i volontari una risorsa da promuovere e valorizzare.

Eventuali rapporti tra Fondazione e le Associazioni di Volontariato sono disciplinati da apposito atto di convenzione stipulato e sottoscritto tra le parti.

La Fondazione ed i volontari si rapportano costantemente per il coordinamento dell'attività svolta.

I volontari sono tenuti ad indossare apposito cartellino di riconoscimento e/o divisa.

##### **4.2 - Norme per le persone di sostegno agli ospiti e per il personale privato di assistenza.**

La Fondazione garantisce con proprio personale la fruizione di tutte le prestazioni descritte nella Carta dei Servizi.

L'Assistente Privato non può sostituire il personale di assistenza sanitaria e deve attenersi alle istruzioni del personale medesimo.

La Fondazione consente, valutando caso per caso, l'intervento di persone per assistenza privata che si dedicano ad un singolo ospite.

Le generalità di dette persone devono essere preventivamente comunicate alla Direzione Sanitaria della Fondazione da parte dell'ospite ovvero dalla persona che ha avviato il predetto personale privato.

La Fondazione è estranea ad ogni rapporto di carattere giuridico ed economico che s'instaura tra gli ospiti, i loro familiari o i loro rappresentanti legali e le persone di assistenza privata.

Il personale dipendente della Fondazione non è autorizzato in nessun modo all'individuazione, alla scelta e reperimento di persone di sostegno ai degenti.

Le persone che prestano sostegno ai degenti non devono svolgere i compiti, le funzioni e le mansioni degli operatori socio-sanitari della Struttura; devono limitarsi ad essere di sostegno all'ospite e non interferire o intralciare le attività assistenziali.

**L'INOSSERVANZA DELLE SOPRA INDICATE DISPOSIZIONI DETERMINERA', NOSTRO MALGRADO, L'IMMEDIATO ALLONTANAMENTO DEL CARE-GIVER DALLA STRUTTURA DA PARTE DEI RESPONSABILI**

Le chiediamo di esprimere un giudizio sulle affermazioni seguenti barrando la casella che interessa.

	<b>SERVIZIO AMMINISTRATIVO</b>	TOTALE DISACCORDO	ABBASTANZA IN DISACCORDO	NÉ D'ACCORDO NÉ IN DISACCORDO	ABBASTANZA IN ACCORDO	TOTALE ACCORDO	NON SO
1	Sono soddisfatto della completezza delle informazioni fornite dal servizio amministrativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Sono soddisfatto dell'efficienza del servizio amministrativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<b>QUALITA' DI VITA DEL NUCLEO</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Sono soddisfatto della disponibilità all'ascolto della caposala	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Sono soddisfatto della capacità della caposala di avvertire tempestivamente ed adeguatamente i familiari in caso di bisogno	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Sono soddisfatto della cortesia e della gentilezza del personale ASA/OSS nei confronti del suo familiare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Sono soddisfatto della cortesia e della gentilezza del personale ASA/OSS nei confronti della sua famiglia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Sono soddisfatto della qualità delle cure igieniche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Sono soddisfatto della cura della persona (parrucchiere, callista, ecc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Sono soddisfatto dell'accuratezza dell'abbigliamento e dell'aspetto del mio familiare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Sono soddisfatto dell'attenzione del personale ASA/OSS a garantire il rispetto del pudore nell'assistenza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Sono soddisfatto dell'adeguatezza della sorveglianza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	Sono soddisfatto della qualità complessiva del nucleo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<b>SERVIZIO MEDICO-INFERMIERISTICO</b>						
13	Sono soddisfatto delle informazioni fornite dai medici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Sono soddisfatto della qualità dell'assistenza medica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Sono soddisfatto della qualità dell'assistenza infermieristica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<b>SERVIZIO ANIMAZIONE-EDUCAZIONE</b>						
16	Sono soddisfatto delle relazioni tra il suo familiare e le animatrici-educatrici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Sono soddisfatto della qualità delle attività di animazione-educazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<b>SERVIZIO FISIOTERAPIA</b>						
18	Sono soddisfatto della qualità degli interventi di riabilitazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<b>SERVIZIO MENSA</b>						
19	Sono soddisfatto della varietà dei cibi proposti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	Sono soddisfatto della qualità dei cibi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



**QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PER I FAMILIARI**

		TOTALE DISACCORDO	ABBASTANZA IN DISACCORDO	NE D'ACCORDO NE IN DISACCORDO	ABBASTANZA IN ACCORDO	TOTALE ACCORDO	NON SO
	<b>SERVIZIO LAVANDERIA</b>						
21	Sono soddisfatto del livello di pulizia e cura degli indumenti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	Sono soddisfatto dei tempi di consegna degli indumenti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<b>QUALITA' DELL'AMBIENTE</b>						
23	Sono soddisfatto delle caratteristiche degli spazi comuni (corridoi, bar, atrio, sala pranzo, ecc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	Sono soddisfatto dell'illuminazione degli spazi comuni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25	Sono soddisfatto della quantità di spazio personale (armadio, comodino) a disposizione nella stanza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26	Sono soddisfatto della temperatura degli ambienti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27	Sono soddisfatto del livello di pulizia e igiene degli spazi comuni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28	Sono soddisfatto del livello di pulizia e igiene delle camere da letto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29	Sono soddisfatto del livello di pulizia e igiene dei servizi igienici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30	Sono soddisfatto della possibilità di muoversi in sicurezza all'interno della struttura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31	Sono soddisfatto del servizio svolto dalla RSA nel suo complesso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<b>GESTIONE COVID</b>						
32	Sono soddisfatto delle cure e dell'assistenza garantita nel periodo dell'emergenza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33	Sono soddisfatto delle modalità con cui si sono mantenuti i contatti con i familiari per fornire le informazioni in merito allo stato di salute dell'ospite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34	Sono soddisfatto di come sono state gestiti i contatti tra l'ospite ed i familiari (videochiamate, visite etc...)						

Eventuali commenti e suggerimenti:

---

---

---

DATI ANAGRAFICI DI CHI HA COMPILATO IL QUESTIONARIO (barrare la casella che interessa):

**Sesso**

Maschio

Femmina

**Grado di parentela**

\_\_\_\_\_

**Il suo familiare risiede nella RSA da:**

N° mesi \_\_\_\_\_ N° anni \_\_\_\_\_

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE!





FONDAZIONI RIUNITE ONLUS  
DELLA BASSA BRESCIANA OCCIDENTALE

M 10  
Rev. 04  
Pag. 1 di 1

**MODULO PER RECLAMI, APPREZZAMENTI E  
SUGGERIMENTI**

Dati del cliente che ha reclamato:		Data:
Cognome e nome:		<input type="checkbox"/> Verbale <input type="checkbox"/> Telefonico <input type="checkbox"/> Scritto
Indirizzo:		
Telefono		
Eventuali altre notizie su chi ha presentato il reclamo:		
Oggetto del reclamo:		
<i>Firma di chi ha ricevuto il reclamo</i>	<i>Firma di chi ha reclamato ( se possibile )</i>	<i>Visto RUO</i>
Trattamento del reclamo:		
<i>Data decisione:</i> ___/___/___	<i>Data prevista attuazione:</i> ___/___/___	<i>Firma RUO</i>
Registrato al n. _____ Registro reclami	<i>Firma RGQ</i>	
Data effettiva chiusura reclamo ___/___/___	<i>Firma RGQ</i>	

Eventuali apprezzamenti e/o suggerimenti:

I dati da Lei conferiti saranno trattati ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 679/2016 ([Regolamento Europeo per la protezione dei dati personali](#)), dalla **Fondazioni Riunite ONLUS della Bassa Bresciana Occidentale**, in qualità di Titolare del Trattamento, per dare seguito alla Sua segnalazione/reclamo. Il conferimento dei dati richiesti è **facoltativo** e l'eventuale rifiuto comporterà l'impossibilità di dar corso alla richiesta. Il trattamento avrà una durata non superiore a quella necessaria per dare riscontro alla Sua richiesta dopodiché i dati saranno resi anonimi. I dati saranno trattati dal personale autorizzato e comunicati agli organismi statuari d'amministrazione, controllo e direzione. In qualunque momento potrà conoscere le informazioni che La riguardano, verificare se sono esatte, integrarle, aggiornarle, rettificarle, opporsi al loro trattamento per motivi legittimi ed esercitare gli altri diritti riguardanti i suoi dati personali, artt. 15-22 del Regolamento, rivolgendosi al Titolare del trattamento. Resta fermo il Suo diritto di presentare reclamo all'Autorità di controllo, Garante per la protezione dei dati personali ([www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)).

Il Titolare del trattamento, ai sensi degli artt. 4 e 24 del Reg., è **Fondazioni Riunite ONLUS della Bassa Bresciana Occidentale** con sede legale in Orzinuovi (BS), Via V. Gambara, 20. Il Responsabile della protezione dei dati può essere contattato ai seguenti recapiti email: [privacy@fondazioniriunite.it](mailto:privacy@fondazioniriunite.it)