



# RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

## SAN BENEDETTO PO

### CARTA DEI SERVIZI



COOPERATIVA SANITHAD SERVIZI SOCIALI



# INDICE

## PREMESSA

---

### LA STORIA DELLA RSA

#### PRESENTAZIONE

POLITICA  
MISSION  
CHE COSA È LA CARTA DEI SERVIZI  
A CHE COSA SERVE LA CARTA DEI SERVIZI  
DEFINIZIONI  
FORMAZIONE  
CHE COSA CONTIENE LA CARTA DEI SERVIZI  
COME UTILIZZARE LA CARTA DEI SERVIZI  
PRINCIPI FONFAMENTALI

## LA STRUTTURA- RSA

---

### 1.CONDIZIONI CHE DANNO TITOLO ALL'ACCESSO IN STRUTTURA

### 2.DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA INDICAZIONE POSTI ABILITATI ALL'ESERCIZIO, ACCREDITATI E A CONTRATTO

### 3.CRITERI DI FORMAZIONE E MODALITÀ DI GESTIONE DELLE LISTE D'ATTESA, DI ACCOGLIENZA, DI PRESA IN CARICO E DIMISSIONE DEGLI UTENTI

CRITERI FORMAZIONE E MODALITA' DI GESTIONE DELLA LISTA D'ATTESA  
PRESA IN CARICO E PROCEDURA DI INGRESSO  
ACCOGLIENZA IN STRUTTURA  
DIMISSIONE DEGLI UTENTI

### 4. MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI E DELLE ATTIVITÀ PREVISTE-DESCRIZIONE DELLA GIORNATA TIPO

EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI E DELLE ATTIVITA' PREVISTE  
VALUTAZIONE MULTIDIMENSIONALE- PROGETTO INDIVIDUALE E P.A.I.  
ASSISTENZA MEDICA  
ASSISTENZA MEDICA SPECIALISTICA  
SERVIZIO DI PODOLOGIA  
ASSISTENZA INFERMIERISTICA  
TERAPIA DELLA RIABILITAZIONE  
ASSISTENZA IGIENICO-SANITARIA E SOCIO ASSISTENZIALE  
SERVIZIO DI ANIMAZIONE  
SERVIZI GENERALI  
SERVIZIO AMMINISTRATIVO E INFORMATICO  
SERVIZIO RISTORAZIONE  
SERVIZIO DI LAVANDERIA  
SERVIZIO DI SANIFICAZIONE DELL'AMBIENTE  
SERVIZIO DI PARRUCCHIERE E BARBIERE  
ASSISTENZA RELIGIOSA  
SERVIZIO MORTUARIO



SERVIZI COMPLEMENTARI  
SCHEMA DI GIORNATA-TIPO DELL'OSPITE DELLA R.S.A.

**5. ORARIO DI VISITA**

5.1 VISITA GUIDATA

**6. RAGGIUNGIBILITÀ DELLA STRUTTURA CON I MEZZI DI TRASPORTO, L'EVENTUALE DISPONIBILITÀ DI UN SERVIZIO DI TRASPORTO DELLA STRUTTURA.**

**7. TIPOLOGIE DI RETTE APPLICATE E DETTAGLIO DEGLI EVENTUALI COSTI AGGIUNTIVI PER PRESTAZIONI SPECIFICHE, L'EVENTUALE ESISTENZA DI UN DEPOSITO CAUZIONALE E LE MODALITÀ DI APPLICAZIONE DELLO STESSO**

**8. GLI STRUMENTI E LE MODALITÀ ATTE A TUTELARE I DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE, I TEMPI DI GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI, LE INDICAZIONI IN CASO DI DIMISSIONI, TRASFERIMENTO AD ALTRA STRUTTURA E PER ASSICURARE LA CONTINUITÀ DELLE CURE;**

MODALITÀ ATTE A TUTELARE I DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE

I TEMPI DI GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI

PROCEDURA IN CASO DI DIMISSIONI, TRASFERIMENTO AD ALTRA STRUTTURA E PER ASSICURARE LA CONTINUITÀ DELLE CURE

**9. GLI STRUMENTI, LE MODALITÀ E I TEMPI DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E DEI CARE-GIVER RISPETTO ALLA QUALITÀ DEI SERVIZI E DELLE PRESTAZIONI USUFRUITE, NONCHÉ PER LA RILEVAZIONE DEI DISSERVIZI**

**10. OGNI ALTRO CONTENUTO PREVISTO NELLA NORMATIVA PER LE SPECIFICHE UNITÀ D'OFFERTA;**

STANDARD DI QUALITÀ STRUTTURALI E GESTIONALI

INDICATORI DI QUALITÀ

SISTEMA D'IDENTIFICAZIONE

FORMAZIONE ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

VERIFICA DEGLI IMPEGNI E ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO

DOVERI DELL'OSPITE

MODALITÀ DI PUBBLICIZZAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

VOLONTARIATO

TIROCINANTI

**11. LE MODALITÀ DI RILASCIO AGLI UTENTI DELLA DICHIARAZIONE PREVISTA AI FINI FISCALI**

**12. LE TEMPISTICHE E LE MODALITÀ PER L'ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA O PER OTTENERNE IL RILASCIO.**

**APPENDICE**



## PREMESSA

La Cooperativa Sanithad Servizi Sociali Onlus in virtù della concessione decennale stipulata con determina n. 449 del 08/10/2012 fra il Comune di San Benedetto Po e la cooperativa Sanithad Servizi Sociali Onlus, la stessa gestirà integralmente la RSA di San Benedetto Po dal 01/01/2013 al 31/12/2022 ed in RTI per lo stesso periodo con CIR Food l'annesso centro cottura.

La carta dei servizi vuole essere per Sanithad uno strumento per ribadire con orgoglio la specificità e l'identità della nostra Cooperativa che da oltre trent'anni si occupa della gestione dei Servizi Socio-Sanitari ed educativi.

Orgoglio e soddisfazione che nascono dalla constatazione che SANITHAD ha sviluppato dal 1982 a oggi, una struttura molto articolata, forte e produttiva, altamente qualificata nella varietà delle professionalità presenti al servizio dell'utenza.

L'auspicio è che con tale documento tutti i nostri interlocutori, tutti i nostri stakeholder, possano conoscerci meglio, in modo più approfondito, così come noi siamo fiduciosi che risulterà più chiaro l'insieme delle attività e delle prestazioni che prestiamo presso la RSA di San Benedetto Po: tutto ciò per rispondere al meglio alle legittime aspettative di chi si affida alle nostre cure.

Questa carta dei servizi costituisce una garanzia per il diritto all'informazione ed un impegno a migliorare la nostra comunicazione, ad accrescere la trasparenza e l'efficienza dei servizi da noi erogati, un "diritto alla salute" che prende avvio fin dalla conoscenza delle modalità di accesso ai servizi.

## LA STORIA DELLA RSA

L'archivio storico del Comune di San Benedetto Po fornisce notizie in merito all'istituzione denominata "Congregazione di Carità", già a far tempo dall'anno 1868. Probabilmente la sua esistenza era antecedente rispetto a tale data, ma non è possibile accertare riferimenti anteriori, in quanto la documentazione dell'archivio storico in questione, decorre dal 1850 in poi.

La gestione del ricovero di San Benedetto Po venne affidato alla Congregazione di Carità. La Congregazione di Carità coincide a tutti gli effetti con l'Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza, dotata di un proprio Consiglio di Ente Gestore, uno Statuto, un Presidente (viene denominato anche Patrono) e un proprio bilancio.

Le finalità, che dovevano emergere specificatamente dallo Statuto, coincidevano con l'attuazione di attività diverse per aiutare i poveri, le persone disagiate e/o in stato di necessità. L'operato di questi Enti aveva esito positivo esclusivamente grazie all'elargizione di donazioni, lasciti, eredità, soprattutto da parte di privati.

Il riconoscimento giuridico delle Congregazioni (come per le I.P.A.B.) avvenne attraverso la Legge 17 luglio 1890, n. 6972 (meglio nota come Legge Crispi), la quale lo attribuì mediante l'effettuazione di una specie di censimento, per accertare il reale numero (o per lo meno il più vicino possibile) di queste innumerevoli enti.



L'istituzione del ricovero di San Benedetto Po avviene nell'anno 1898. L'attuale ricovero inabili viene istituito, quale gestione speciale, con deliberazione del Consiglio di Ente Gestore del 12 settembre 1902. Nel 1901 il Comune di San Benedetto Po dà in locazione gratuita i locali del complesso monastico; nel 1914 provvede ad erogare contributi per il riordino degli ambienti e la sistemazione dell'impianto elettrico.

Solo tra il 1920 e il 1921, sulla base di diverse proposte di adattamento del fabbricato, il monastero viene utilizzato come ospedale e ricovero di mendicizia.

Nel 1928 e negli anni tra il 1932 e il 1934, vengono effettuati lavori edili di sistemazione dell'ex-monastero per adibirlo a ricovero, ambulatorio ed infermeria.

A partire dal 1938 circa, le Congregazioni di Carità vengono sostituite dagli Enti Comunali di Assistenza, ai quali vengono delegati tutti gli adempimenti, le funzioni, i compiti propri delle Congregazioni.

L'Ente Comunale di Assistenza esisteva, per il carattere intrinseco di necessità, in ogni Comune; gli era attribuito il compito di presiedere alla beneficenza e di coordinarla; esperiva attività complessa e multiforme: prestava assistenza ai poveri, ai malati, ai bisognosi in generale, cercando di procurare loro in qualsiasi modo il miglioramento morale ed economico.

Il ricovero di San Benedetto Po passa alla gestione dell'Ente Comunale di Assistenza fino all'anno 1977 circa, quando con il Decreto del Presidente della Repubblica del 24 luglio 1977, n. 616, gli E.C.A. vengono sciolti e la gestione delle strutture passa alle rispettive Amministrazioni Comunali.

L'esigenza di costruire un nuovo ricovero è degli anni sessanta. Già dal 1969 è intenzione del Comune di San Benedetto Po assicurare agli ospiti del ricovero un'adeguata assistenza e la necessaria serenità. Nel 1970 viene pertanto incaricato il Tecnico Comunale, Arch. Boriani, di redigere una relazione sullo stato di conservazione di parte dell'ex-monastero benedettino, destinato a Casa di Riposo.

Da questa e da altra relazione del Direttore Sanitario si evince chiaramente l'assoluta mancanza dei minimi requisiti igienico-sanitari, con conseguente dichiarazione dello stato di pericolo degli ambienti ed inidoneità del complesso a svolgere le funzioni di geriatrico: "...si deduce che l'intera parte del Monastero destinata a Casa di Riposo non soddisfa alle più elementari norme di funzionalità interna, perché concepita con criteri del tutto diversi da quelli che sono le vere esigenze di una casa per persone anziane e le strutture portanti sono in condizioni tali da non offrire nessuna garanzia per l'incolumità delle persone".

Con deliberazione n. 13 del 25 gennaio 1971 del Consiglio di Ente Gestore dell'E.C.A., viene approvato un programma di massima per la costruzione di un nuovo stabile da adibirsi a istituto per anziani.

Nel 1972 vengono affidati la progettazione e la direzione lavori agli architetti Guido Spezza e Gino Zavanella (deliberazione C.d.A. E.C.A. n. 37 del 16 giugno 1972) e nello stesso anno viene approvato il relativo progetto (deliberazione C.d.A. E.C.A. n. 47 del 19 luglio 1972).

L'Ente Comunale di Assistenza provvede all'acquisto dell'area per la costruzione della nuova residenza per anziani (deliberazione C.d.A. n. 27 del 10 maggio 1974). I fondi vengono recuperati mediante la vendita di titoli di proprietà dell'Ente comunale di Assistenza.

I lavori di edificazione della nuova residenza per anziani saranno ultimati nel 1979.



# PRESENTAZIONE

La presente Carta dei Servizi viene adottata in osservanza del D.L. 12 maggio 1995 n. 163 e costituisce un importante punto di partenza che vede la Residenza Sanitaria Assistenziale – di seguito denominata R.S.A. – fortemente impegnata a dotarsi di strumenti di misurazione e di controllo del raggiungimento degli obiettivi che Sanithad si propone.

## POLITICA

---

"Sanithad Servizi Sociali si pone come obiettivo strategico la qualità, intesa come la capacità di soddisfare i bisogni dei Clienti, attraverso l'erogazione di servizi sicuri, affidabili, regolari ed efficienti, e le esigenze dei propri Soci/lavoratori attraverso la creazione di un clima aziendale improntato alla collaborazione e al coinvolgimento e alla valorizzazione di ogni individuo.

A questo scopo ha individuato nel Sistema di Gestione Qualità lo strumento idoneo per *ottimizzare i processi di efficacia e efficienza dei servizi erogati, garantendo prestazioni eccellenti e migliorare la propria efficienza e competitività.*

Per raggiungere questi obiettivi, Sanithad si propone di promuovere, sviluppare e supportare le seguenti attività:

- *diffusione della formazione a tutti i livelli, nell'ottica della facilitazione del processo di trasferimento della conoscenza a tutti i livelli.*
- *promozione e diffusione della mentalità del miglioramento continuativo.*
- *adozione di un Sistema di Gestione per la Qualità in accordo alla norma UNI EN ISO 9001:2008.*
- *verifiche periodiche sull'andamento, l'attuazione e l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità mediante i riesami della Direzione.*

## MISSION

---

La Cooperativa Sanithad lavora nella gestione della RSA per migliorare la qualità dei Servizi alla persona, per renderli sempre più rispondenti alle esigenze degli ospiti.

Il principio di responsabilità alla base della nostra "mission" implica che Sanithad come organizzazione, partecipi in modo attivo, creativo e concreto alla costruzione del bene comune.

Basandosi sui principi di sussidiarietà e integrazione la cooperativa favorisce lo sviluppo di collaborazione e aiuto, promuovendo lavoro di rete e valorizzando la partecipazione, per rispondere ai bisogni emergenti in modo unitario, integrato, trasparente ed in connessione con le risorse presenti sul territorio: organizzazioni, imprese e cooperative sociali ed Enti Pubblici.

## CHE COSA È LA CARTA DEI SERVIZI

---

La presente "Carta dei Servizi" (di seguito denominata semplicemente "*Carta*") costituisce un patto scritto con gli Ospiti/Utenti sulla qualità dei servizi forniti dalla R.S.A. di San Benedetto Po, che dovranno essere sempre più aderenti ai bisogni degli utenti. Con la *Carta*, gli Ospiti/Utenti verificano che l'Ente Gestore rispetti gli impegni assunti e possono esigerne l'osservanza.



## A CHE COSA SERVE LA CARTA DEI SERVIZI

---

La *Carta* è uno strumento per:

- avvicinare gli Ospiti/Utenti all'Ente Gestore
- far partecipare gli Ospiti/Utenti all'attività della RSA
- tutelare gli Ospiti Utenti dalle eventuali non conformità ravvisate nella gestione
- garantire la qualità dei servizi.

## DEFINIZIONI

---

- **OSPITE**

Persona fisica domiciliata e/o residente presso la R.S.A.

- **UTENTE**

Persona fisica che fruisce di un servizio della R.S.A.

- **FATTORI DI QUALITÀ**

I fattori di qualità sono gli elementi attraverso i quali è possibile indicare diversi livelli di qualità dei servizi resi. Si trovano attraverso l'analisi dei bisogni la cui soddisfazione viene riconosciuta all'utente come diritto.

- **STRUMENTI PER LA QUALITÀ**

Insieme di fatti, attività e strumenti tecnici apprestati per la soddisfazione dei diritti degli utenti.

## FORMAZIONE

---

Attività attraverso la quale si forma il personale alla "mission" della struttura e dell'Ente Gestore ed eleva la professionalità degli operatori.

## CHE COSA CONTIENE LA CARTA DEI SERVIZI

---

1. Descrive la politica, la mission, gli obiettivi e gli standard di qualità dei servizi offerti ed i progetti di miglioramento della qualità del servizio.
2. Individua gli strumenti di tutela del cittadino.
3. Definisce i tempi di validità ed i modi di pubblicità della Carta.

## COME UTILIZZARE LA CARTA DEI SERVIZI

---

Se gli Ospiti/Utenti riscontrano il mancato rispetto degli Impegni contenuti nella Carta possono tutelare i loro diritti con un reclamo che deve essere presentato secondo le istruzioni riportate.

Ogni contributo o suggerimento finalizzato al miglioramento della "Carta" sarà oggetto di attenta analisi da parte della Direzione della R.S.A. cui è possibile inviare eventuali comunicazioni in merito al seguente indirizzo:

**RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE DI SAN BENEDETTO PO**  
**VIA G. D'ANNUNZIO 3**  
**46027 SAN BENEDETTO PO (MN)**  
**Recapito telefonico**



Tel. 0376 /1590248 – FAX: 0376/1590249  
E-MAIL: [sanithad@sanithad.it](mailto:sanithad@sanithad.it)

**SANITHAD SERVIZI SOCIALI**  
TEL: 0376/360.360- Fax 22.19.89  
E-MAIL: [sanithad@sanithad.it](mailto:sanithad@sanithad.it)  
E-MAIL certificata: [sanithadservizisociali@legalmail.it](mailto:sanithadservizisociali@legalmail.it)

## PRINCIPI FONDAMENTALI

I contenuti della Carta si ispirano ai seguenti principi fondamentali contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

**Uguaglianza.** La pari dignità degli Ospiti e degli intenti dei servizi trova il suo fondamento nell'art. 3 della Costituzione Italiana. Questo significa che i servizi vanno resi secondo regole uguali per tutti, senza discriminazione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche. Nell'erogazione dei servizi va salvaguardato, nella sostanza, il diritto alla uniformità delle prestazioni, commisurata però alle diverse esigenze delle persone.

**Imparzialità.** L'Ente Gestore si impegna affinché gli operatori dei servizi si attengano ai criteri di obiettività, imparzialità e giustizia.

**Continuità.** L'organizzazione garantisce la continuità delle prestazioni mediante la predisposizione di opportuni turni di servizio, garantendo nelle 24 ore adeguati livelli di assistenza. Si impegna, inoltre, a ridurre al minimo i disagi derivanti agli ospiti dal distacco del proprio ambiente familiare o da interruzioni o disservizi che si verifichino per causa di forza maggiore.

**Partecipazione.** Nell'erogazione dei servizi devono essere sempre garantiti il diritto alla corretta informazione, la tutela dell'Ospite/Utente nel caso di prestazioni inadeguate, la possibilità di formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi.

**Efficacia ed efficienza.** Ogni ricerca per migliorare l'efficienza e cioè per erogare le prestazioni in modo razionale e senza inutili perdite di risorse, viene effettuata senza compromettere l'efficacia del servizio reso, cioè l'ottenimento del risultato migliore.



# LA STRUTTURA- RSA

## ➤ 1.CONDIZIONI CHE DANNO TITOLO ALL'ACCESSO IN STRUTTURA

Possono presentare istanza di ingresso nella struttura RSA i soggetti non autosufficienti ultra sessantacinquenni. Le domande possono riguardare il ricovero definitivo e/o il trasferimento da altra RSA. Danno titolo all'accesso in RSA i seguenti requisiti:

- Età  $\geq 65$  anni.
- Residenza nel Comune di San Benedetto Po o in Lombardia.
- Richiesta di ricovero da parte dell'interessato, dei famigliari, delle figure giuridicamente titolate ad inoltrare la domanda.

L'ingresso di nuovi ospiti in RSA avviene secondo apposita Procedura che esplicita:

1) i criteri di priorità a favore di casi urgenti e improcrastinabili quali:

- richieste provenienti dal territorio, da Servizi Sociali o altre RSA o strutture sanitarie
- gravità della situazione clinica attuale
- gravità della situazione ambientale e sociale
- prossimità territoriale

2) le modalità e i locali per la raccolta anamnestica e la visita medica prima dell'accesso in struttura allo scopo di escludere condizioni di casi sospetti di COVID-19;

3) l'allestimento di un modulo di accoglienza temporaneo per chi non è in possesso di certificazione verde o l'adozione di misure idonee per il distanziamento sociale fra gli ospiti.

**Gli Ingressi sono sospesi in caso di presenza di ospiti positivi o di focolai.**

Eventuali deroghe ai requisiti sopra descritti verranno vagliate dal C. di A. e motivate al Comitato di Vigilanza nel rispetto dei termini di legge.

## ➤ 2.DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA INDICAZIONE POSTI ABILITATI ALL'ESERCIZIO, ACCREDITATI E A CONTRATTO

La RSA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE DI SAN BENEDETTO PO e ubicata nel Comune di San Benedetto Po (Mn) in Via G.D' Annunzio, 3 è facilmente raggiungibile da Mantova Km 25 e da altre direzioni, dall'autostrada del Brennero uscita Mantova sud o Pegognaga.

Recapiti:

**RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE DI SAN BENEDETTO PO**

VIA G. D'ANNUNZIO 3

46027 SAN BENEDETTO PO (MN)

Recapito telefonico

Tel. 0376 /1590248 – FAX: 0376/1590249

E-MAIL: [sanithad@sanithad.it](mailto:sanithad@sanithad.it)

**SANITHAD SERVIZI SOCIALI**

TEL : 0376/360.360- Fax 22.19.89

E-MAIL: [sanithad@sanithad.it](mailto:sanithad@sanithad.it)

E-MAIL certificata: [sanithadservizisociali@legalmail.it](mailto:sanithadservizisociali@legalmail.it)

La RSA conta 72 posti letto tutti abilitati all'esercizio, accreditati e a contratto con Regione Lombardia.



La RSA è costituita da 40 stanze con bagno di cui, 14 singole, 19 doppie, 4 triple e 1 da 4 posti letto.

### ➤ **3.CRITERI DI FORMAZIONE E MODALITÀ DI GESTIONE DELLE LISTE D'ATTESA, DI ACCOGLIENZA, DI PRESA IN CARICO E DIMISSIONE DEGLI UTENTI**

#### **PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA**

Per la presentazione della domanda è necessario presentare presso l'Ufficio Amministrativo della RSA:

- 1) Domanda di Ingresso, compilata,
- 2) Scheda clinica informativa –ASL compilata dal medico di base MMG

La documentazione è reperibile sia presso l'Ufficio Amministrativo della RSA, che scaricabile dai siti Sanithad e ATS.

#### **CRITERI FORMAZIONE E MODALITA' DI GESTIONE DELLA LISTA D'ATTESA**

Tramite la banca dati on-line "MAIA – Mantova Intranet ATS" la lista d'attesa è aggiornata in tempo reale e visibile, nel rispetto della privacy.

Le domande di ammissione accettate vengono inserite in lista d'attesa in base ai criteri di priorità di seguito elencati:

- gravità della situazione clinica attuale
- gravità della situazione ambientale e sociale
- prossimità territoriale: per i residenti nel Comune di San Benedetto Po in sede di valutazione della domanda viene concesso un punteggio aggiuntivo un tantum pari a 500 punti. Per i residenti in Provincia di Mantova viene concesso un punteggio aggiuntivo un tantum pari a 450 punti.

L'assegnazione dei punteggi sono redatti in base alla scheda B.I.N.A.R. (Breve Indice di Non Autosufficienza Rivalorizzata) e la scheda U.F.D.F (Ulteriori Fattori Di Fragilità) a cui va aggiunto il punteggio di residenza.

La somma complessiva dei punteggi determina la posizione in graduatoria.

Le graduatorie sono suddivise in uomini, donne.

Le graduatorie aggiornate sono consultabili presso l'Ufficio Amministrativo. Eventuali ricorsi alla graduatoria, devono essere presentati al Responsabile dell'Ufficio Amministrativo, il quale provvederà alla raccolta degli elementi utili per sottoporre il caso alla Direzione e alla Amministrazione che decide sul ricorso entro sette giorni.

Di norma per l'ingresso in struttura il criterio principale è il punteggio con ordine decrescente. A parità di punteggio viene data priorità alla data di presentazione della domanda, privilegiando la domanda che da più tempo si trova in lista d'attesa; per le domande presentate nella stessa data si darà priorità al più anziano di età.

E' possibile presentare una rivalutazione della domanda presentando nuova "Scheda Clinica informativa per il trasferimento del paziente" che attesti l'aggravamento delle condizioni. Le rivalutazioni verranno ricollocate nella nuova posizione in graduatoria con decorrenza dalla data di rivalutazione, dopo la ricompilazione delle relative schede U.F.D.F. e B.I.N.A.R.

Per la determinazione dell'ingresso si farà la scelta della persona che ha il punteggio più alto nella graduatoria di riferimento, ovvero uomini o donne in funzione del posto letto che si rende disponibile.

Presentata la domanda di ingresso per sostenere la famiglia in attesa del posto letto Sanithad attraverso la referente presso Ufficio Amministrativo fornisce informazione sui servizi territoriali quali Sad ed Rsa Aperta per le quali siamo accreditati o ADI, Residenzialità leggera e CDI presso altre



strutture del distretto territoriale. Per le situazioni particolarmente complesse si procede anche alla segnalazione ai servizi del territorio, Assistente Sociale del Comune o CeAD del Distretto.xzzz

### **PRESA IN CARICO E PROCEDURA DI INGRESSO**

Al realizzarsi di disponibilità di un posto letto si invita il richiedente, avente diritto in base ai criteri sopra descritti, ad entrare in struttura. Il contatto avviene chiamando le persone di riferimento ai numeri telefonici indicati sulla domanda di ammissione. Qualora l'ospite in graduatoria, a seguito di chiamata per ricovero, rinunci alla priorità, il Referente del Servizio di accettazione deve chiedere se la domanda può essere archiviata o se deve essere mantenuta nella graduatoria. Dopo n° 3 rinunce all'ingresso la domanda si chiude automaticamente; successivamente potrà essere presentata una nuova domanda con allegata scheda sanitaria aggiornata che acquisirà un nuovo numero di protocollo. In caso di ulteriore necessità di ricovero il Servizio di accettazione procederà alla chiamata rispettando la priorità stabilita dalla valutazione numerica. L'esclusione dalla graduatoria comporta una nuova domanda di ricovero che seguirà il percorso illustrato.

In caso di impossibilità a contattare la persona di riferimento al numero indicato sulla domanda di accesso, dopo due tentativi falliti previa annotazione delle chiamate sulla richiesta di ammissione e comunicazione indirizzata alla mail di riferimento, si scorre la graduatoria in ordine decrescente e si contatta il successivo richiedente.

Le domande aperte hanno scadenza annuale: dopo tale periodo sarà necessario produrre nuova Scheda Clinica al fine di aggiornare la gravità. In mancanza di documentazione la domanda verrà chiusa automaticamente d'ufficio.

Al richiedente interessato all'ingresso, dopo il contatto viene lasciato un tempo non inferiore alla mezza giornata per confermare l'ingresso (per es. il pomeriggio se il contatto è avvenuto di mattina; la mattina dopo se il contatto è avvenuto nel pomeriggio). Trascorsa la mezza giornata, se viene data conferma si organizza l'ingresso.

Se il richiedente è vaccinato si predispone un tampone molecolare da effettuarsi a domicilio nelle 48 ore precedenti l'ingresso. L'esito deve essere negativo e deve essere reso noto alla RSA nell'arco delle 48 ore precedenti l'ingresso in RSA.

All'ingresso non è previsto periodo di quarantena, fatto salvo per i casi di contatti o soggetti non vaccinati.

**Gli ingressi sono sospesi in caso di presenza di ospiti positivi o di focolai.**

Il calcolo della retta decorre dalla data di ingresso dell'Ospite in RSA e fa fede quella riportata nel fascicolo socio assistenziale, salvo casi di prenotazione del posto letto per l'importo definito in € 56,00 giornalieri (per i residenti nel Comune di San Benedetto Po) e di € 57,00 giornalieri (per i non residenti nel Comune di San Benedetto Po) per i primi tre giorni e di euro ottanta dal quarto giorno.

La quota giornaliera per i ricoveri temporanei (massimo 3 mesi) è uguale alla retta stabilita per i ricoveri a tempo indeterminato.

Gli ingressi vengono di norma effettuati durante la mattina dopo le 09.00. Stabilita la data dell'ingresso, viene chiesto al familiare di presentarsi almeno un giorno prima della data concordata per la consegna della documentazione sanitaria.

La mattina dell'ingresso viene dedicata anche all'espletamento degli adempimenti burocratici che prevedono la consegna presso l'Ufficio Amministrativo della restante documentazione e la sottoscrizione del contratto.

### **Documentazione da presentare:**

A1-Documentazione sanitaria:

- la documentazione sanitaria completa: cartelle cliniche, esami di laboratorio, radiologici, certificato medico attestante l'esenzione da malattie infettive
- farmaci che si stanno assumendo
- tesserino sanitario
- Tessera di invalidità / esenzione ticket

Copia del verbale di accertamento di invalidità / attribuzione dell'indennità di

- accompagnamento
- informazioni relative ad eventuali allergie, intolleranze o esigenze dietetiche particolari

## **A2-Documentazione amministrativa**

- codice fiscale,
- carta d'identità,
- tessera elettorale
- Documentazione attestante la presenza di una forma di protezione giuridica o di percorsi avviati a tale fine.

La documentazione sarà archiviata nel fascicolo amministrativo a disposizione dell'Ospite o delle persone autorizzate e sarà soggetta alla normativa sulla privacy.

## **Documentazione da compilare e sottoscrivere per accettazione:**

- Domanda di Ammissione -Impegnativa al pagamento della retta ospite o garante
- Contratto di ingresso
- Ricevuta della Carta dei Servizi e Codice Etico.
- Consenso al trattamento dei dati personali
- Consenso informato alle cure e agli atti sanitari.
- Scheda indicazioni per il deposito cauzionale.

Tutta la documentazione sarà archiviata nel fascicolo socio-assistenziale e soggetta alla normativa sulla privacy.

L'elenco di tutta la documentazione da consegnare è rintracciabile sul sito Sanithad, Ats e nella Carta dei Servizi.

L'elenco e tutta la documentazione da compilare è rintracciabile e scaricabile dal sito Sanithad, Ats oltre che contenuta nella Carta dei Servizi.

## **A 3 - Altre informazioni**

- ai familiari e /o all'Ospite dovranno essere precisate le ragioni per le quali si consiglia di non lasciare in possesso dell'ospite oggetti di valore.
- i familiari vengono informati sulla procedura relativa alla gestione del guardaroba al fine di evitare spiacevoli inconvenienti.

## **ACCOGLIENZA IN STRUTTURA**

L'ingresso dell'anziano in struttura segue un protocollo periodicamente aggiornato. In tale protocollo è previsto:

1. incontro con parenti dell'ospite per la compilazione della cartella socio-sanitaria e la raccolta delle prime informazioni per il personale assistenziale sanitario;
2. compilazione del modulo contenente le informazioni di carattere amministrativo;
3. compilazione e sottoscrizione del CONTRATTO DI INGRESSO afferente la regolamentazione dei rapporti giuridici intercorrenti tra l'Ospite/familiari e la struttura ospitante;
4. stesura del P.A.I. che verrà verificato entro il primo mese di permanenza.



All'ingresso in struttura all'ospite si presentano gli operatori socio-sanitari che da quel momento in poi lo accudiranno, specificando il ruolo che occupano all'interno della struttura.

L'ospite successivamente viene accompagnato a visionare gli ambienti comuni quali la palestra, la sala televisione o quella delle attività ricreative o ancora la sala da pranzo ecc ...

L'ospite verrà accompagnato nella propria stanza e verrà informato circa le attività svolte e le abitudini proprie della RSA, come gli orari dei pasti, gli orari di visita, di colloquio con il medico e l'équipe.

I familiari vengono accompagnati presso l'ufficio amministrativo dove l'équipe multidisciplinare (Medico, Infermiere, Fisioterapista, Animatore/educatore, ASA/OSS) raccoglie le informazioni anamnestiche necessarie per una prima valutazione socio-assistenziale e socio-sanitaria con la compilazione delle relative schede/scale informative e di valutazione completate successivamente dalla visita dell'ospite in stanza.

Tutte queste figure devono attivarsi affinché l'anziano si senta inserito in un contesto familiare e per questo motivo operano attraverso il lavoro di équipe. Per **équipe** si intende un gruppo di operatori che agiscono ed intervengono integrando le varie competenze e professionalità (è fondamentale, quindi, che ciascun membro riconosca il ruolo e le competenze degli altri). L'équipe condivide gli obiettivi, i mezzi utilizzati ed attua un passaggio delle informazioni utile per realizzare i risultati attesi, utilizzando momenti formali ed informali.

Ogni figura professionale effettua una valutazione per quando di propria competenza, utilizzando come strumenti a disposizione scale validate in grado di fornire gli elementi necessari per avere una quadro d'insieme dell'ospite, una visione olistica che non tralasci alcun aspetto.

Questo tipo di valutazione serve per la definizione del Progetto Individuale dal quale scaturirà entro 30 giorni dall'ingresso il Piano Assistenziale Individualizzato.

Ad ogni ospite viene assegnato un posto letto: in camera singola o a due o tre letti, sulla base delle valutazioni del Direttore Sanitario e dell'équipe della struttura. Per i coniugi e/o congiunti che lo richiedano è possibile l'assegnazione della camera a due letti.

#### **DIMISSIONE DEGLI UTENTI**

Le dimissioni volontarie di un ospite possono avvenire per rientro nell'ambito familiare per trasferimenti ad altra struttura o per altro motivo che sarà specificato sulla richiesta di dimissione compilata dall'ospite o dal familiare.

La richiesta deve essere inoltrata all'Ufficio Amministrativo in forma scritta almeno cinque giorni prima della dimissione. Qualora non vengano rispettati i cinque giorni di preavviso l'ospite è tenuto a versare l'intera retta giornaliera per il periodo di mancato preavviso.

Al momento della dimissione, all'ospite o al familiare accompagnatore, verrà consegnato il corredo personale e gli effetti personali. Verrà altresì consegnata unitamente alla documentazione sanitaria una relazione di dimissione contenente la valutazione multidimensionale dell'ospite in riferimento all'ultimo PAI in vigore, in modo che nella successiva presa in carico sia possibile dare continuità nell'assistenza all'ospite.

### **➤ 4. MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI E DELLE ATTIVITÀ PREVISTE- DESCRIZIONE DELLA GIORNATA TIPO**

## **EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI E DELLE ATTIVITA' PREVISTE**

Agli Ospiti residenziali vengono garantite le seguenti prestazioni e attività:

- PROCEDURA DI INGRESSO, PRESA IN CARICO E DIMISSIONI descritte nelle pag. precedenti
- VALUTAZIONE MULTIDIMENSIONALE - PROGETTO INDIVIDUALE - PAI
- ASSISTENZA MEDICA
- ASSISTENZA MEDICA SPECIALISTICA
- SERVIZIO DI PODOLOGIA
- ASSISTENZA INFERMIERISTICA
- ASSISTENZA SOCIO-ASSISTENZIALE
- TERAPIA DELLA RIABILITAZIONE
- SERVIZIO EDUCATIVO, D'ANIMAZIONE
- SERVIZI GENERALI
- ASSISTENZA RELIGIOSA
- SERVIZI COMPLEMENTARI

## **VALUTAZIONE MULTIDIMENSIONALE- PROGETTO INDIVIDUALE E P. A.I.**

Al momento dell'ingresso all'ospite viene garantita un'attenta valutazione multidimensionale, un'attenta analisi della sua situazione e dei suoi bisogni in modo da definire un Progetto Individuale che sia effettivamente personalizzato in base alle caratteristiche espresse dallo stesso.

Il Piano di Assistenza Individualizzato mira alla rilevazione e alla risoluzione dei bisogni della singola persona avvalendosi del lavoro d'équipe al quale partecipano tutte le figure professionali della R.S.A. La metodologia di lavoro deve svolgersi mediante l'uso dei protocolli assistenziali, delle scale validate, dell'osservazione e del lavoro di équipe.

## **ASSISTENZA MEDICA**

Il servizio medico viene assicurato mediante la presenza attiva dei medici in struttura per un minimo di 26 settimanali. Il Direttore Sanitario è disponibile anche oltre l'orario di presenza effettiva.

Il servizio medico effettua visite generali negli ambulatori della struttura, secondo una programmazione giornaliera.

Durante le fasce orarie notturne e festive, il servizio è assicurato da medici allo scopo convenzionati mediante il sistema della reperibilità.

Rientra nei compiti del servizio medico:

- la visita dell'Ospite;
- la prescrizione di farmaci;
- la richiesta di visite specialistiche, di esami strumentali o di laboratorio non effettuabili in struttura;
- la proposta di eventuale ricovero ospedaliero;
- il rilascio di certificati gratuiti.
- La redazione, validazione e cura della corretta attuazione di protocolli e procedure della RSA
- La definizione delle classi Sosia per l'invio dei flussi

## **ASSISTENZA MEDICA SPECIALISTICA**



Presso la struttura esiste un servizio di consulenza specialistica chirurgica (a chiamata), per cui è possibile effettuare in loco visite chirurgiche specialistiche, doppler venosi ed arteriosi, piccoli interventi di chirurgia ambulatoriale.

È altresì in convenzione libero professionale un servizio di consulenza specialistica fisiatrice con un accesso mensile e dermatologica a chiamata.

## **SERVIZIO DI PODOLOGIA**

Con la frequenza mensile, il servizio di podologia è fornito da un Podologo operante in regime di libera professione.

## **ASSISTENZA INFERMIERISTICA**

Il servizio è assicurato per n. 24 ore al giorno per ogni giorno della settimana. È prevista la presenza in Struttura di un Coordinatore Infermieristico, anello di congiunzione tra le diverse figure socio – sanitarie operanti in Struttura.

L'infermiere

- partecipa all'identificazione dei bisogni di salute dell'ospite;
- identifica i bisogni di assistenza infermieristica della persona e della collettività e formula i relativi obiettivi;
- pianifica, gestisce e valuta l'intervento assistenziale infermieristico;
- garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico – terapeutiche;
- agisce sia individualmente sia in collaborazione con gli altri operatori sanitari e sociali.

Per l'espletamento delle funzioni si avvale, ove necessario, dell'opera del personale Socio assistenziale.

## **TERAPIA DELLA RIABILITAZIONE**

Il servizio è effettuato dal lunedì al sabato in fasce orarie sia mattutine che pomeridiane .

Detto servizio rappresenta l'insieme delle prestazioni riabilitative e rieducative finalizzate a prevenire e ritardare le disabilità degli ospiti ed al mantenimento delle capacità residue degli ospiti.

In particolare sono offerte le seguenti prestazioni:

- riabilitazione neuro-motoria;
- rieducazione ortopedica e funzionale;
- cure fisiche e massaggi;
- uso degli apparecchi di terapia
- terapia di socializzazione con gli anziani che si accostano al servizio;
- ginnastica di gruppo per il mantenimento delle capacità motorie residue;
- terapia informale rivolta ai pazienti dementi finalizzata al mantenimento delle attività quotidiane della vita (vestirsi, alimentarsi, etc.);
- valutazione periodica delle attrezzature e del parco carrozzine dell'Ente in funzione delle normative di sicurezza.
- definizione del programma di riabilitazione volto al superamento del bisogno di salute dell'ospite;
- riabilitazione respiratoria semplice.





## ASSISTENZA IGIENICO-SANITARIA E SOCIO ASSISTENZIALE

L'assistenza socio-sanitaria consiste nell'assistenza resa agli Ospiti da personale qualificato munito di attestato di ausiliario socio-assistenziale (ASA) e/o operatore socio sanitario (o.s.s.) e comprende le seguenti attività:

1. Le attività integrate che si qualificano come assistenza diretta alla persona, prestazioni igienico-sanitarie di semplice attuazione e complementari alle attività di assistenza e tutela; attività di tramite con servizi e risorse interne, al fine di favorire l'autonomia personale dell'ospite nel rispetto della sua autodeterminazione ed allo scopo di evitare, o comunque di ridurre i rischi di isolamento e di emarginazione;
2. Attività di aiuto alle persone e di tipo igienico sanitario: alzata dal letto, pulizie personali, aiuto per il bagno, vestizione, nutrizione, aiuto nell'assunzione dei pasti, corretta deambulazione, movimento degli arti invalidi, accorgimenti per una giusta posizione degli arti in condizioni di riposo, aiuto nell'uso di accorgimenti o attrezzi per lavarsi, vestirsi, mangiare da soli, mobilitazione delle persone costrette a letto, riordino del letto e della stanza, cambio della biancheria, prelievo della temperatura, rilievo di segni e sintomi di malattia per l'opportuna segnalazione;
3. Attività di aiuto all'anziano nel soddisfacimento dei suoi bisogni sia di tipo fisico (igiene, alimentazione, riposo, etc.) che di tipo psicologico e sociale (sicurezza, stima, affetto, etc.) al fine di mantenere e se possibile migliorare le condizioni di salute dell'anziano, salute intesa appunto come benessere psicofisico della persona;
4. Stimolare l'anziano ad utilizzare tutte le sue capacità residue al fine di acquisire o mantenere la massima autonomia possibile e sostituendosi a lui solo quando necessario; rispettare la privacy; tener conto di eventuali richieste dell'Ospite al riguardo, compatibilmente con le esigenze di reparto; informare sempre l'interessato di ciò che si sta facendo e chiedere la sua collaborazione.

L'attività di assistenza, e in generale il lavoro socio-assistenziale, hanno l'obiettivo di garantire, nei limiti del possibile, una buona qualità di vita all'anziano ospite, cercando di creare le migliori condizioni perché possa trovarsi a proprio agio. Per questo motivo acquista un'importanza fondamentale la modalità con cui vengono erogati i servizi alla persona: aiutare l'anziano nel soddisfacimento di un bisogno di tipo fisico può diventare un'occasione di dialogo, di incontro con l'anziano stesso rispondendo così anche al suo frequente bisogno di relazione, di stima, di fiducia, di affetto.

Particolare attenzione deve essere rivolta naturalmente agli ospiti non autosufficienti, cercando di prevenire e ridurre le complicanze derivanti dall'immobilizzazione utilizzando tutti i mezzi disponibili e seguendo le indicazioni date dal medico, dall'infermiera professionale o dal terapeuta della riabilitazione.

Fornire agli Ospiti un ambiente sicuro e terapeutico attraverso: un attento controllo affinché non ci siano pericoli, ostacoli che possano arrecare danno agli Ospiti (fili luce scoperti, ostacoli nel corridoio, porte lavanderia aperte, armadietto detersivi aperto, etc.); un'accurata igiene degli ambienti, ordinaria





e straordinaria; un'adeguata aerazione ed illuminazione degli ambienti, verificando anche la temperatura e l'umidità.

Una particolare attenzione deve essere riservata agli Ospiti appena entrati aiutandoli ad orientarsi nella nuova abitazione, informandoli ripetutamente dei ritmi, scadenze esistenti nella Residenza Sanitaria Assistenziale, aiutandoli ad inserirsi e quindi a conoscere i compagni di stanza, alcuni Ospiti, ed anche le diverse figure professionali che lavorano nella struttura.

Il servizio è erogato continuativamente sulle 24 ore giornaliere, secondo il piano di lavoro elaborato dall'equipe con tutte le figure professionali operanti in R.S.A.

## **SERVIZIO DI ANIMAZIONE**

Il servizio è erogato indicativamente per 6 giorni settimanali prevalentemente la mattina compresi due sabati al mese.

Esso promuove interventi ludico-ricreativi e riabilitativi al fine di mantenere attivi gli interessi degli ospiti ed è mirato alla prevenzione del loro decadimento psico-fisico.

Il servizio di animazione è rivolto a tutti gli ospiti della struttura compatibilmente con gli interessi, potenzialità e capacità degli stessi.

Con questo servizio si intende perseguire i seguenti obiettivi:

- 1) Promozione e tutela dei processi di partecipazione sociale dei soggetti anziani sia a livello individuale che di gruppo;
- 2) Attivazione delle potenzialità relazionali, organizzative, espressive, dei soggetti anziani, tenendo conto delle loro capacità e desideri;
- 3) Sviluppo delle attività permanenti di animazione sociale all'interno della R.S.A. con la collaborazione sia di figure professionali interne che esterne;
- 4) Favorire la relazione tra tutti i componenti del gruppo/ospiti e tra ospiti ed esterni.

Il servizio di animazione principalmente si esplica nelle seguenti attività:

- lettura di quotidiani di gruppo
- attività manipolative di gruppo e individuali
- organizzazioni di attività ludiche di gruppo
- uscite
- terapia occupazionale
- organizzazione di spettacoli interni
- coinvolgimento di persone esterne per iniziative varie;
- creazione di laboratori.

Il servizio di animazione viene svolto da un Educatore in possesso titolo di studio richiesto da Regione Lombardia . Il servizio animativo può contemplare anche l'impiego di volontari.

## **SERVIZI GENERALI :**

### **SERVIZIO AMMINISTRATIVO E INFORMATICO**

Si occupa delle procedure amministrative dell'Ente, dell'accoglimento delle domande di ingresso e dell'aggiornamento delle liste di attesa. Il servizio offre assistenza agli Ospiti ed ai loro familiari nella



gestione degli aspetti burocratici legati all'ingresso, ricovero in struttura (cambio di residenza, variazione del medico di base, etc.) e dimissione. L'Ufficio accoglie eventuali segnalazioni o reclami da parte degli ospiti.

L'ufficio fornisce anche informazioni a coloro che necessitano di accedere alla rete dei servizi presenti sul territorio e dedicati agli anziani.

Lo stesso riceve i famigliari, gestisce le presenze degli ospiti e la raccolta dati utile per la gestione dei flussi informativi con ATS. Il servizio è attivo almeno 20 ore alla settimana e aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00.

## **SERVIZIO RISTORAZIONE**

I PASTI vengono PRODOTTI presso il CENTRO DI COTTURA INTERNO alla Residenza Sanitaria Assistenziale e VENGONO DISTRIBUITI indicativamente NEI SEGUENTI ORARI:

COLAZIONE	ORE 7,30
PRANZO	ORE 11,30
MERENDA	ORE 15,00
CENA	ORE 18,00

Il menù è strutturato sotto la stretta sorveglianza della direzione sanitaria che si avvale della consulenza di una Dietista Specializzata; avrà una valenza settimanale ed è reso noto agli ospiti.

È prevista la possibilità di personalizzare la dieta in ogni momento, al fine di fronteggiare situazioni critiche.

Il menù deve mirare a soddisfare le tendenze ed i gusti degli ospiti, fatta salva l'esigenza di garantire loro un'alimentazione adeguata.

Il menù tipo prevede per pranzo e cena un primo ed un secondo piatto (con 2 opzioni), con contorno, pane, frutta, dessert acqua caffè e vino (solo a chi è permesso). Il menù varia giornalmente e nelle 4 settimane.

L'Ente Gestore si impegna ad attuare principi di corretta alimentazione dettati dalla medicina geriatrica ed in particolare a rendere il momento del pasto un'occasione di socializzazione e di educazione alla salute. Anche nell'assunzione del pasto si tende a garantire la massima autosufficienza della persona.

SI ALLEGA MENÙ TIPO in vigore – Si prevede la presenza a richiesta della dietista.

## **SERVIZIO DI LAVANDERIA**

La struttura offre servizio di lavanderia interna per gli indumenti personali degli ospiti, e servizio di lavanderia esterna per la biancheria piana.

Il servizio interno di guardaroba e lavanderia gestisce il vestiario personale degli ospiti, ad esclusione di quei capi che per la natura e composizione devono essere trattati "a secco".

Il servizio, che comprende anche la distribuzione nell'armadio personale dell'ospite, è attivo dal lunedì al sabato, dalle ore 7.00 alle ore 13.00.

Rimane a carico dell'ospite la fornitura dei capi di vestiario personali.

La biancheria piana, gli effetti lettereschi e la biancheria di uso comune, vengono igienizzati da apposita impresa.

## **SERVIZIO DI SANIFICAZIONE DELL'AMBIENTE**

Il servizio consiste nella quotidiana pulizia e sanificazione dell'unità dell'Ospite (camere da letto e bagni) e degli ambienti comuni (corridoi, soggiorni, palestra, refettori); nella periodica pulizia di ambienti quali la camera mortuaria, etc.



Sono previsti anche interventi di pulizia generale straordinaria e sanificazioni specifiche periodiche per la prevenzione del Covid dei locali comuni della RSA, dei locali amministrativi e delle stanze.

## SERVIZIO DI PARRUCCHIERE E BARBIERE

Il servizio viene svolto da libera professionista incaricata e munita di green pass rafforzato e, indicativamente, consiste:

→ per le donne e gli uomini: un taglio di capelli una volta al mese

## ASSISTENZA RELIGIOSA

L'assistenza religiosa è assicurata, per gli ospiti di fede cattolica, dai parroci della Parrocchia ed operatori volontari, con le scadenze previste dalla liturgia.

All'interno della struttura è disponibile uno spazio riservato esclusivamente a luogo per il culto, aperto a chiunque ne abbia necessità, al momento lo spazio non viene utilizzato per lo stato di emergenza Covid.

Si garantisce, inoltre, il rispetto e la pratica di tutte le Religioni.

## SERVIZIO MORTUARIO

Il servizio mortuario viene regolamentato da apposito Protocollo.

La procedura seguita in caso di decesso dell'ospite prevede la comunicazione immediata ai parenti qualora non si trovassero già al capezzale del proprio caro.

Il personale nello svolgimento di tale servizio presta una adeguata e dignitosa cura rivolta alla composizione della salma ed un'assistenza morale ai familiari.

All'interno dell'area cortiliva della struttura è collocata una camera mortuaria appositamente attrezzata per le funzioni di commiato. Non sono compresi nel costo della retta i costi del funerale.

## SERVIZI COMPLEMENTARI

- **Radiotelevisivo:** in tutte le stanze di degenza sono predisposte prese per l'installazione di televisore, compatibilmente con il consenso degli altri ospiti occupanti la stanza. Inoltre gli spazi comuni sono dotati tutti di televisore.
- **Telefono:** Gli ospiti possono ricevere telefonate dall'esterno in fasce orarie determinate. Per le telefonate in partenza è a disposizione degli ospiti il telefono degli uffici amministrativi. Non vi è alcun divieto all'uso del telefono cellulare.
- **Bar self service:** È a disposizione degli ospiti il distributore di bevande calde e fredde.
- **Area verde:** nel periodo estivo gli ospiti possono usufruire del parco esterno attrezzato con panchine ed alberi di alto fusto, gazebo, etc.

## SCHEMA DI GIORNATA-TIPO DELL'OSPITE DELLA R.S.A.

🕒 dalle ore 6,00 alle ore 8,00

viene garantita l'alzata a cura del personale di assistenza che provvede all'igiene intima personale dell'ospite, con vestizione ed accompagnamento nei refettori di reparto.

🕒 dalle ore 7,30 alle ore 8,30

dispensa della colazione a cura di tutto il personale in servizio, somministrazione terapia farmacologia ed esecuzione di indagini diagnostiche.

🕒 dalle ore 8,30 alle ore 11,30

gli ospiti vengono fatti accomodare o accompagnati al piano terra per partecipare alle seguenti attività:

- bagni programmati
- alzata a cura del personale di assistenza degli ospiti
- attività di animazione sociale secondo il programma settimanale
- trattamenti riabilitativi
- trattamenti sanitari di tipo infermieristico
- controlli e visite sanitarie anche all'esterno
- dispensa bevande/merende

🕒 dalle ore 11,30 alle ore 12,30

pranzo

🕒 dalle ore 13,00 alle ore 15,00

riposo pomeridiano

🕒 dalle ore 15,00

- attività di animazione di gruppo e uscite programmate
- bagni programmati
- controlli sanitari programmati
- dispensa bevande/merende
- somministrazione terapie farmacologiche

🕒 alle ore 18,00

cena

🕒 dalle ore 19,30 alle 21,00

trasferimento nelle camere per il riposo notturno, previa igiene personale e cambio del vestiario ed eventuale somministrazione di terapie farmacologiche.

## ➤ 5. ORARIO DI VISITA

Per tutto il periodo di emergenza Covid, fino al 31/03/2022 le visite agli ospiti avvengono su autorizzazione della struttura. La struttura invia ai famigliari di riferimento un calendario settimanale ove sia indicato il giorno dell'appuntamento. I famigliari presenziano alla visita settimanale, che si svolgerà in orario concordato con il personale addetto, per una durata fino a 45 minuti.

Ad ogni visita possono essere presenti al massimo due visitatori per ospite. I visitatori dovranno presentare al personale addetto apposito green pass rafforzato, previo l'ingresso ai locali dedicati alle visite.

La visita non prevede contatto, e si svolge in alcuni locali dedicati all'interno o all'esterno della RSA.

**In ogni caso la Direzione Sanitaria può valutare di applicare ulteriori restrizioni a seconda della situazione epidemiologica interna o esterna alla RSA.**

In presenza di casi positivi le visite sono sospese a discrezione della Direzione Sanitaria.

Al fine di soddisfare l'esigenza di assicurare all'ospite il mantenimento del legame d'affetto con i familiari, la Direzione Sanitaria valuterà in eventuali situazioni di particolare fragilità dell'ospite, condizioni di salute e psicologiche, l'ingresso in struttura di un familiare per volta, che, munito di green pass rafforzato, possa far visita al capezzale dell'ospite, accompagnato da un operatore che sorvegli con discrezione la sua presenza in reparto, oppure organizzare Family Conference per confrontarsi con i famigliari circa le peculiarità delle condizioni dell'ospite.

## ➤ 5.1 COMUNICAZIONI CON I FAMIGLIARI

Per ricevere in tempo reale le disposizioni della RSA, il personale addetto utilizza un numero di cellulare che tramite applicazione invia gli aggiornamenti, le comunicazioni urgenti, le convocazioni alle assemblee e tutte quelle informazioni generiche che non riguardano i singoli ospiti ma servono a facilitare il passaggio di informazioni in modo rapido ed efficace. L'ufficio amministrativo è sempre disponibile in orario di apertura degli uffici a raccogliere le richieste di confronto o approfondimento da parte dei famigliari.

## VISITA GUIDATA

E' possibile organizzare **una visita guidata** della struttura da parte di utenti potenziali e dei loro famigliari, previo appuntamento telefonico con il Referente dell'Ufficio Amministrativo per l'accompagnamento e per l'illustrazione dei servizi. A causa dell'emergenza COVID questa possibilità è temporaneamente sospesa e può essere sostituita con videochiamata illustrativa.

## 6.RAGGIUNGIBILITÀ DELLA STRUTTURA CON I MEZZI DI TRASPORTO, L'EVENTUALE DISPONIBILITÀ DI UN SERVIZIO DI TRASPORTO DELLA STRUTTURA.

La RSA è ubicata nel Comune di San Benedetto Po (Mn) in Via G. D'Annunzio, 3 è facilmente raggiungibile da Mantova Km 25, dall'autostrada del Brennero uscita Mantova sud o Pegognaga Km 15.

La RSA è dotata di un'autovettura per spostamenti e tragitti brevi. Sia per accompagnare gli ospiti autosufficienti presso presidi ospedalieri in occasioni di visite mediche, sia in occasioni di uscite. L'auto viene utilizzata anche per le prestazioni della misura RSA aperta a domicilio.

## ➤ 7.TIPOLOGIE DI RETTE APPLICATE E DETTAGLIO DEGLI EVENTUALI COSTI AGGIUNTIVI PER PRESTAZIONI SPECIFICHE, L'EVENTUALE ESISTENZA DI UN DEPOSITO CAUZIONALE E LE MODALITÀ DI APPLICAZIONE DELLO STESSO

La retta di degenza (con decorrenza 01/01/2021) a carico degli ospiti è stata fissata in € 56,00 per coloro che al momento dell'ingresso sono residenti nel Comune di San Benedetto Po ed € 57,00 per coloro che al momento dell'ingresso risiedono in altro Comune.

Gli importi praticati sono inoltre rilevabili consultando la sezione RSA on-line del sito dell'Ats Val Padana: [www.ats-valpadana.it](http://www.ats-valpadana.it).

All'ingresso in struttura è richiesto il versamento di un deposito cauzionale non fruttifero di importo pari a una mensilità (retta giornaliera per 30 giorni).

La retta comprende:

- vitto e alloggio con sanificazione dell'ambiente;
- assistenza sanitaria, socio-sanitaria e assistenziale, fisioterapia
- servizio di animazione
- servizio di reperibilità medica festiva e notturna
- servizio di podologo (accesso mese)
- consulenza specialistica chirurgica e dermatologica (a chiamata)
- consulenza specialistica fisiatrica (accesso mensile)
- fornitura di prodotti farmaceutici, ed ausili per l'incontinenza



- ossigeno centralizzato
- raffrescamento estivo
- servizio lavanderia e guardaroba
- servizio parrucchiera/barbiere (accesso mensile)
- gite
- assistenza religiosa

L'importo della retta ha validità un anno dal 01 gennaio al 31 dicembre e viene ri-determinata annualmente dal Consiglio di Amministrazione.

I servizi aggiuntivi **non inclusi** nella retta e a pagamento sono:

- trasporti sanitari (esami, ricoveri e visite specialistiche) con ambulanza e automezzo
- noleggio attrezzature stroller ossigeno e dispositivi portatili per ossigenoterapia oneri da concordare sulla base delle singole forniture.

Nella retta sono inoltre esclusi i seguenti servizi:

- onorari o compensi per prestazioni non fornite direttamente dalla struttura ma richieste dell'utente compreso il trasporto.
- ogni altra prestazione non prevista espressamente dalla carta dei servizi.

## ➤ 8. GLI STRUMENTI E LE MODALITÀ ATTE A TUTELARE I DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE, I TEMPI DI GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI, LE INDICAZIONI IN CASO DI DIMISSIONI, TRASFERIMENTO AD ALTRA STRUTTURA E PER ASSICURARE LA CONTINUITÀ DELLE CURE

### MODALITÀ ATTE A TUTELARE I DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE

Nell'ambito dell'organizzazione della RSA si garantisce agli ospiti:

- a) il rispetto della dignità e della libertà personale, della riservatezza, dell'individualità, delle convinzioni religiose e delle abitudini quanto a ritmi di vita, attività culturali e di svago;
- b) la socializzazione, all'interno della RSA, anche con l'apporto e l'utilizzazione di altri servizi, delle associazioni di volontariato e degli altri organismi associativi esistenti nel territorio;
- c) la partecipazione e la responsabilizzazione della famiglia al piano di recupero, anche attraverso forme di collaborazione diretta con gli operatori, coinvolgendo anche le organizzazioni di volontariato e coloro che, anche al di fuori dei rapporti di parentela, intrattengono con l'ospite relazioni di carattere affettivo.

Al fine di garantire all'ospite quanto sopra e di migliorare costantemente la qualità dei nostri servizi oltre che il raggiungimento degli indicatori di qualità definiti, Sanithad mette in atto una serie di misure a tutela dei diritti delle persone quali:

- 1-Ascolto e partecipazione.
- 2-Rilevazione livello di soddisfazione ospiti e famigliari
- 3-Reclami formali
- 4-Colloqui
- 5-Accesso agli atti
- 6-Protezione dei dati personali

#### 1-Ascolto e partecipazione

Al fine di migliorare la qualità dei propri servizi la RSA garantisce il diritto di ascolto e partecipazione degli ospiti e dei loro famigliari che hanno diritto a fare le segnalazioni (relative ad esempio a mal funzionamenti, disservizi), presentare reclami, ricevere risposte e informazioni.



La loro partecipazione è promossa anche attraverso riunioni periodiche con i famigliari degli ospiti e con le associazioni di volontariato. A tutti è lasciata la possibilità di fare proposte di miglioramento e di fornire suggerimenti per migliorare le attività e i servizi.

## **2-Rilevazione livello di Soddisfazione**

La soddisfazione dell'utenza è uno degli obiettivi che la RSA si pone durante l'erogazione dei servizi. Essa rappresenta uno degli strumenti a disposizione per monitorare il livello di qualità percepita dei servizi resi e gli standard raggiunti. Per questo motivo viene svolta annualmente un'indagine di rilevazione della soddisfazione dei servizi erogati, al fine di valutare la corrispondenza fra la qualità percepita dai familiari e dagli ospiti in grado di compilarli. L'indagine viene svolta attraverso la somministrazione di questionari agli utenti e ai loro famigliari. Gli aspetti che vengono indagati riguardano l'adeguatezza delle strutture e delle attrezzature, la capacità di prestare il servizio in modo affidabile e puntuale in base alla tipologia di servizi erogati, la qualità del rapporto familiare-ospite durante il periodo Covid.

## **3-Reclami formali**

Questa forma di tutela viene esemplificata nel paragrafo sottostante.

## **4-Colloqui**

Al fine di sviluppare momenti di ascolto e confronto con gli ospiti ed i loro famigliari l'Amministrazione è a disposizione per qualsiasi esigenza relativa ai servizi erogati.

È sempre possibile fissare colloqui e appuntamenti con la Amministrazione nelle figure del Direttore o del Presidente contattando l'azienda ai recapiti contenuti nella presente carta dei servizi, sul sito e nelle bacheche o chiedendo appuntamento direttamente all'Ufficio Amministrativo in loco.

## **5-Accesso agli atti**

Nel rispetto delle previsioni normative e dei principi di trasparenza e imparzialità, la RSA garantisce il diritto di accesso agli atti per tutti coloro che abbiano interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento per il quale è chiesto l'accesso. Il diritto di accesso può essere esercitato mediante la visione o l'estrazione di copia del documento di interesse.

La richiesta di accesso agli atti e ai documenti può essere esercitata:

- in via formale compilando l'apposito modulo e allegando documento di identità valido;

La richiesta deve sempre essere redatta per iscritto nel caso di documenti contenenti dati riservati e coperti dalla legge sulla privacy (ad esempio la cartella socio-sanitaria).

La richiesta viene presentata all'Ufficio competente e la valutazione è effettuata a cura del Responsabile del procedimento.

## **6-Protezione dei dati personali**

In riferimento al Regolamento UE 2016/679 (*GDPR General Data Protection Regulation - Regolamento Generale Protezione Dati Personali*) e successive modifiche ed integrazioni, la RSA adotta tutte le misure atte a garantire la riservatezza degli anziani.

Il Responsabile del trattamento dei dati socio-sanitari è il Direttore Sanitario, mentre per quelli amministrativi è la Sig.ra Roberta Salvarani. Il titolare del trattamento dei dati è il Legale

Rappresentante della Cooperativa. Ai sensi degli artt. 12 ss, capo III GDPR, è garantito l'esercizio dei diritti dell'interessato quali il diritto di accesso, rettifica e cancellazione dei dati raccolti.

E' altresì garantito, ai sensi dell'art. 77 GDPR il diritto di reclamo presso l'Autorità Amministrativa preposta alla protezione dei dati qualora il trattamento non sia stato posto in essere in violazione al citato regolamento europeo. (<http://www.garanteprivacy.it/>).



Il cittadino può in ogni momento esercitare i diritti previsti dalla normativa vigente; in particolare ha diritto di:

- richiedere l'aggiornamento, la rettifica ovvero l'integrazione dei propri dati.
- conoscere le categorie di soggetti ai quali i dati sensibili o personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza.
- opporsi in tutto o in parte, per motivi legittimi, al trattamento dei propri dati personali.

Per avere informazioni su come presentare istanze relative all'esercizio dei diritti di cui sopra, il cittadino può rivolgersi agli uffici amministrativi.

## **I TEMPI DI GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI**

### **SEGNALAZIONE E RECLAMO STRUMENTO DI TUTELA E DI VERIFICA**

Per monitorare il livello di qualità e migliorarlo, compatibilmente con le risorse a disposizione, ma soprattutto per rispettare gli standard di qualità che si desidera erogare, è necessario che i punti di vista degli ospiti siano espressi. È perciò sempre possibile richiedere chiarimenti ed esporre apprezzamenti, problemi o disservizi.

Questo è possibile attraverso la partecipazione ai servizi, i contatti con il personale, i sondaggi di gradimento. Tale diritto può essere esercitato in via informale, rivolgendosi direttamente al Coordinatore del Servizio oppure mediante segnalazione formale (compilando il modulo allegato alla presente carta. Il modulo può essere consegnato a mano all'Ufficio Amministrativo, inviato per posta o via e-mail all'indirizzo [sanithad@sanithad.it](mailto:sanithad@sanithad.it) .

Per rimuovere eventuali disservizi che limitano di fatto la possibilità di fruire dei servizi o che violano i principi e gli standard enunciati nella presente *Carta*, gli Ospiti/Utenti o loro congiunti, possono presentare segnalazione scritta/reclamo.

La segnalazione di disservizio ovvero il reclamo ha lo scopo di offrire uno strumento agile ed immediato per segnalare al Gestore comportamenti degli Operatori non in linea con i principi e le finalità della *Carta* relativi alla realizzazione dei servizi e alla trasparenza dell'azione amministrativa.

#### **➔ IL RECLAMO INFORMALE**

Gli Ospiti/Utenti presentano reclamo informale scritto o verbale, alla Direzione della Residenza Sanitaria Assistenziale e, se il reclamo risulta motivato, si procede, qualora sia possibile, ad eliminare immediatamente l'irregolarità.

Se il reclamo non può essere soddisfatto immediatamente, gli Utenti verranno informati sulla possibilità di presentare il reclamo formale.

#### **➔ IL RECLAMO FORMALE**

Gli Ospiti/Utenti possono presentare il reclamo formale in forma scritta alla Direzione della Residenza Sanitaria Assistenziale. A tal fine possono utilizzare un modulo che sarà disponibile presso gli Uffici dell'Ente. Ai reclami viene data formale risposta mediante lettera entro 30 giorni.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del termine indicato, la Direzione comunicherà agli Utenti lo stato di avanzamento della pratica ed il nuovo termine del procedimento.

## **PROCEDURA IN CASO DI DIMISSIONI, TRASFERIMENTO AD ALTRA STRUTTURA E PER ASSICURARE LA CONTINUITÀ DELLE CURE**

Le dimissioni di un ospite possono avvenire per trasferimenti ad altra struttura, per rientro nell'ambito familiare o per altro motivo.

La richiesta di dimissioni deve essere inoltrata all'ufficio Amministrativo in forma scritta almeno cinque giorni prima della dimissione.





Qualora non vengano rispettati i cinque giorni di preavviso l'ospite è tenuto a versare l'intera retta giornaliera per il periodo di mancato preavviso. Anche per il giorno di dimissione è previsto il pagamento dell'intera retta giornaliera.

Al momento della dimissione, all'ospite o al familiare accompagnatore, verrà consegnato il corredo personale e gli eventuali effetti di sua proprietà. Verrà altresì consegnata unitamente alla documentazione sanitaria una relazione contenente la valutazione multidimensionale dell'ospite in riferimento all'ultimo PAI in vigore, in modo che nella successiva presa in carico sia possibile dare **continuità nell'assistenza** all'ospite.

In caso di trasferimento per rientro a domicilio o ad altra struttura si prendono accordi con famigliari o con la nuova struttura riguardo al giorno e all'orario della dimissione.

### ➤ **9.GLI STRUMENTI, LE MODALITÀ E I TEMPI DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E DEI CARE-GIVER RISPETTO ALLA QUALITÀ DEI SERVIZI E DELLE PRESTAZIONI USUFRUITE, NONCHÉ PER LA RILEVAZIONE DEI DISSERVIZI**

Sanithad consapevole che migliorare la qualità dei servizi significa renderli il più aderenti possibile alle aspettative ed ai bisogni degli Utenti, effettua **una volta all'anno** un'indagine volta a conoscere come gli ospiti ed i famigliari giudicano i servizi erogati.

A tutti gli Ospiti in grado di farlo e ai loro famigliari viene proposta la compilazione di un questionario che consente di esprimere, in maniera anonima, su cinque livelli di giudizio, da scarso a insufficiente, da sufficiente a buono ed eccellente, le proprie valutazioni sulla qualità dei servizi erogati.

Lo stesso questionario prevede una parte da compilare in cui si chiede di specificare:

- 1-osservazioni e suggerimenti
- 2-aspetti maggiormente apprezzati
- 3-criticità

I risultati dei questionari vengono resi noti con le seguenti modalità:

- illustrazione durante l'assemblea parenti;
- esposizione all'ingresso della struttura dei grafici illustrativi dei risultati rilevati;
- illustrazione dei risultati al personale dipendente operante in struttura;
- pubblicazione sul sito internet <http://www.sanithadservizisociali.it> oltre che sul sito ATS

### ➤ **10. OGNI ALTRO CONTENUTO PREVISTO NELLA NORMATIVA PER LE SPECIFICHE UNITÀ D'OFFERTA; STANDARD DI QUALITÀ STRUTTURALI E GESTIONALI**

Nella progettazione e nell'erogazione dei servizi, l'Ente Gestore si basa sugli standard strutturali e gestionali indicati da Regione Lombardia.

Per standard strutturali si intendono i requisiti minimi obbligatori con riferimento ai locali utilizzati come sede dei servizi (per brevità si rinvia alla normativa Regionale).

Per standard gestionali si intendono i rapporti numerici (minuti settimanali di assistenza per ospite) proporzionali tra Utenti e dotazioni di personale.

Attualmente gli standard gestionali adottati da questo Ente sono gli standard previsti dalla D.G.R. Regione Lombardia n. 7/7435 del 14/12/2001, allegato C) e dalla D.G.R. Regione Lombardia n. 12618/2003, allegato A).



È specifico impegno dell'Ente Gestore Comunale – in qualità di Ente Gestore della R.S.A. – adeguarsi al rispetto degli standard strutturali e gestionali che Regione Lombardia prescriverà per le strutture socio-sanitarie.

## **INDICATORI DI QUALITÀ**

Gli indicatori di qualità del servizio erogato attengono sia agli elementi strutturali che a quelli gestionali.

Indicativamente possono individuarsi in:

- PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATO (P.A.I.)
- REDAZIONE DI UN FASCICOLO SANITARIO E SOCIALE PERSONALE, SECONDO LE DIRETTIVE EMANATE DA REGIONE LOMBARDIA
- SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI O DELLE FAMIGLIE O DEGLI OPERATORI
- MANUTENZIONE PROGRAMMATA DI IMPIANTI, ATTREZZATURE, STRUTTURA, etc. allo scopo di garantire ambienti accoglienti e confortevoli, poiché tali caratteristiche sono fondamentali e determinanti al fine di migliorare la qualità di vita degli Ospiti.
- PROGRAMMA DI FORMAZIONE DEGLI OPERATORI

L'Ente Gestore si impegna a recepire le indicazioni afferenti gli ulteriori fattori di qualità che Regione Lombardia indicherà di volta in volta negli atti rivolti alla R.S.A. e ad ottemperare a quanto indicato da Regione Lombardia.

## **SISTEMA D'IDENTIFICAZIONE**

Il Personale è provvisto di sistema d'identificazione con tesserino personale indicante oltre al nome e cognome dell'operatore anche la mansione.

Il cartellino di identificazione riporta altresì la foto dell'operatore.

## **FORMAZIONE ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

Si ritiene che una buona qualità dei servizi offerti non possa prescindere da una continua attività di formazione ed aggiornamento del personale impiegato in struttura. A tal fine, l'Ente Gestore, organizza periodicamente attività formative interne e favorisce la partecipazione ad eventi formativi organizzati da altri enti, nei limiti delle disponibilità di bilancio e delle norme contrattuali.

## **VERIFICA DEGLI IMPEGNI E ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO**

L'Ente Gestore garantisce la verifica dell'attuazione degli impegni e degli obiettivi di qualità indicati nella presente Carta dei Servizi, attraverso una relazione annuale, che tenga conto dei reclami pervenuti e dei risultati conseguiti. Sintesi della relazione verrà divulgata attraverso idonei strumenti affissa in bacheca presso la struttura e sul sito <http://www.sanithadservizisociali.it>.

## **DOVERI DELL'OSPITE**

Gli Ospiti ed i parenti sono tenuti al rispetto delle regole di convivenza della comunità.

Nel caso in cui l'ospite ed i familiari non rispettino tali regole, l'ente si riserva di adottare i provvedimenti necessari.



Onde evitare spiacevoli inconvenienti si fa divieto di somministrare qualsiasi cibo, bevanda o farmaco proveniente dall'esterno, al fine di poter effettuare un maggior controllo dell'alimentazione dell'ospite ed inoltre per prevenire eventuali interazioni con le terapie in corso.

Gli ospiti ed i loro familiari sono tenuti a rispettare tutte le norme di sicurezza indicate nell'apposita segnaletica.

Sono vietati mance e/o compensi di ogni genere al personale.

## **MODALITÀ DI PUBBLICIZZAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La presente Carta dei Servizi verrà consegnata a tutti gli Ospiti/Utenti della Residenza Sanitaria Assistenziale, sarà inviata agli Enti che esercitano forme di controllo o vigilanza sull'attività dell'Ente Gestore, verrà messa a disposizione di Patronati, Sindacati ed Associazioni degli Utenti/Consumatori, e pubblicata sarà pubblicata sul sito aziendale <http://www.sanithadservizisociali.it>.

## **VOLONTARIATO**

I volontari costituiscono una risorsa importantissima per l'Ente in quanto forniscono gratuitamente il proprio tempo e la propria disponibilità a favore degli ospiti della struttura. Sono, inoltre, garanzia di trasparenza.

L'attività di volontariato all'interno della struttura deve essere autorizzata dalla Direzione e svolgersi nel rispetto delle norme organizzative della struttura e delle esigenze degli ospiti. Tali norme sono concordate con i Rappresentanti delle singole Associazioni. Vengono organizzati incontri per l'aggiornamento dei Volontari laddove presenti.

## **TIROCINANTI**

L'ammissione di tirocinanti nell'organizzazione della Residenza Sanitaria Assistenziale ha lo scopo di far acquisire esperienze professionali a chi intende acquisire esperienze nelle professioni socio-assistenziali, infermieristiche, mediche etc. nell'assistenza delle persone anziane.

L'interessato e/o l'Ente di provenienza (Scuole, Università, Centri di Formazione Professionale, etc.) devono fare richiesta alla Direzione della R.S.A. ed indicare le ragioni, il periodo e per quali attività si fa domanda.

La Direzione provvederà all'esame dell'istanza dando comunicazione della decisione entro 30 gg.

### **➤ 11. LE MODALITÀ DI RILASCIO AGLI UTENTI DELLA DICHIARAZIONE PREVISTA AI FINI FISCALI**

La Direzione provvede al rilascio della certificazione valida ai fini fiscali per gli importi versati per le prestazioni sanitarie godute entro il primo quadrimestre di ogni anno. La certificazione viene intestata all'ospite.

### **➤ 12. LE TEMPISTICHE E LE MODALITÀ PER L'ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA O PER OTTENERNE IL RILASCIO.**

Nel rispetto delle previsioni normative e dei principi di trasparenza e imparzialità, la RSA garantisce il diritto di accesso alla documentazione socio-sanitaria per tutti coloro che abbiano interesse diretto per il documento per il quale è chiesto l'accesso.



Il diritto di accesso può essere esercitato mediante la visione o l'estrazione di copia del documento di interesse.

La richiesta di accesso agli atti e ai documenti può essere esercitata:

- in via formale compilando l'apposito modulo e allegando documento di identità valido;

La richiesta deve sempre essere redatta per iscritto nel caso di documenti contenenti dati riservati e coperti dalla legge sulla privacy.

La richiesta viene presentata all'Ufficio competente e la valutazione è effettuata a cura del Responsabile del procedimento ed evasa entro 30 giorni dalla richiesta. Non ci sono oneri amministrativi per l'estrazione di copia di detti documenti.

## APPENDICE

### CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

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, residenze 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 dato, peraltro, è già contenuto nella letteratura classica ed è da aggiornare solo per il suo riferimento anagrafico, in base all'allungamento dell'aspettativa di vita: all'amico Mimnermo che aveva invocato gli dei perché "così lunghi da morbi e da molesti affanni ! a sessant'anni mi colga il destino di morte" il saggio Solone rispondeva "togli via quel verso / né ti dolga se meglio di te

riflettei / e riscrivilo e canta così: / a ottant'anni mi colga il destino di morte/Invecchio sempre molte cose imparando";

- 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 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 di 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 i propri 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 metro all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione della 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



## LA TUTELA DEI DIRITTI RICONOSCIUTI

È opportuno 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. È constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

È 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.

## INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI/FAMILIARI

**ISTRUZIONI:** Cortesemente metta una crocetta sulla risposta che Lei vuole dare. Nel caso l'Ospite non sia in grado di rispondere, il questionario può essere compilato da un familiare. Il questionario è assolutamente anonimo.

- Ospite  
 Familiare      Grado di parentela \_\_\_\_\_

1. Come valuta l'accogliamento in struttura? (informazioni generali sul funzionamento della struttura e dei servizi)

- Eccellente  
 Buono  
 Sufficiente  
 Insufficiente  
 Molto scarso

2. Come valuta la risposta ad eventuali sue richieste ed osservazioni? (attenzione, premura, ascolto, comprensione, sollecitudine)

- Eccellente  
 Buono  
 Sufficiente  
 Insufficiente  
 Molto scarso

3. Come considera la disponibilità e professionalità del personale Socio-Assistenziale (A.S.A., O.S.S.) della struttura? (attenzione, premura, ascolto, comprensione, sollecitudine)

- Eccellente  
 Buono  
 Sufficiente  
 Insufficiente  
 Molto scarso

4. Come considera la disponibilità e professionalità del Personale Sanitario (Infermieri Professionali) della struttura? (attenzione, premura, ascolto, comprensione, sollecitudine, efficienza)

- Eccellente  
 Buono  
 Sufficiente  
 Insufficiente  
 Molto scarso

5. Come valuta il grado di riservatezza mantenuto dal Personale Sanitario circa lo stato di salute dell'Ospite?



- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto scarso

6. Come valuta l'attività svolta dai medici nei confronti suoi o di un suo congiunto nostro Ospite? (disponibilità e sollecitudine, informazione, interventi diagnostici e terapeutici)

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto scarso

7. Come valuta il grado di igiene personale offerto all'Ospite?

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto scarso

8. Come valuta il grado di igiene degli ambienti?

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto scarso

9. Come valuta la disponibilità degli spazi per incontrare parenti ed amici all'interno della struttura?

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto scarso

10. Come valuta l'assenza dei limiti agli orari di visita? (al di fuori degli orari dei pasti)

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto scarso

11. Come valuta la qualità dei servizi (parrucchiere, manicure, pedicure, TV, telefono, servizi religiosi, manutenzione) offerti dalla Struttura?

- Eccellente

- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto scarso

**12.** Come considera il grado di adeguatezza del letto, degli arredi della stanza, della posizione delle luci nella stanza e della climatizzazione degli ambienti? (troppo caldo o troppo freddo)

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto scarso

**13.** Come valuta l'intervento riabilitativo cui è stato sottoposto? (recupero motorio, informazioni, prescrizioni ausili, loro uso e numero di interventi ricevuti)

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto scarso

**14.** Come valuta il vitto (qualità degli alimenti, quantità, aspetto esterno, varietà del cibo, modifiche stagionali del menù) e l'accogliimento di richieste e proposte varie?

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto scarso

**15.** Come valuta la qualità del servizio lavanderia e guardaroba?

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto scarso

**16.** Come valuta il servizio di animazione? (numero di attività proposte, attività di gruppo all'interno della struttura, organizzazione di uscite programmate e gite, etc.)

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto scarso

**17.** Considera che il livello globale dell'assistenza ricevuta in struttura sia:

- Eccellente



- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto scarso

**18.** Conosce la “Carta dei Servizi”? Se sì, in quale misura ritiene sia stata applicata?

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto scarso

**A)** Esponga, se lo desidera, le Sue osservazioni e i Suoi suggerimenti:

---

---

---

---

**B)** Cosa ha apprezzato maggiormente?

---

---

---

---

---

**C)** Quali cose considera negative?

---

---

---

# RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

## SAN BENEDETTO PO

### *Questionario di rilevazione grado di soddisfazione degli ospiti*







## INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI

Le chiediamo cortesemente di esprimere un giudizio su quanto è soddisfatto/a rispetto agli aspetti che seguono. Il questionario è assolutamente anonimo.

GIORNATA				NON SAPREI
	Per niente soddisfatto	Mediamente soddisfatto	Molto soddisfatto	
ORARIO DI ALZATA				
IGIENE PERSONALE				
SCELTA VESTITI				
PRIMA COLAZIONE				
ORARIO PASTI				
CIBO SERVITO				
ORARI RIPOSO				
ATTITIVA' ANIMAZIONE				
ASSISTENZA				NON SAPREI
	Per niente soddisfatto	Mediamente soddisfatto	Molto soddisfatto	
PERSONALE AUSILIARIO				
SERVIZIO INFERMIERI				
SERVIZIO				

FISIOTERAPISTA				
SERVIZIO ANIMAZIONE				
PERSONALE MEDICO				
<b>LA STRUTTURA</b>				<b>NON SAPREI</b>
	Per niente soddisfatto	Mediamente soddisfatto	Molto soddisfatto	
LA SUA STANZA				
IL SUO PIANO				
GLI SPAZI COMUNI				
LE ATTREZZATURE				

<b>RAPPORTI CON IL PERSONALE</b>				<b>NON SAPREI</b>
	Per niente soddisfatto	Mediamente soddisfatto	Molto soddisfatto	
DISPONIBILITA'				
GENTILEZZA				
CAPACITA' DI ASCOLTO				
PRONTA RISPOSTA				

<b>VALUTAZIONE GENERALE</b>				<b>NON SAPREI</b>
	Per niente soddisfatto	Mediamente soddisfatto	Molto soddisfatto	
SI TROVA BENE QUI ?				
CONSIGLIEREBBE AD UN AMICO DI VENIRE QUI ?				



# GRAZIE PER LA DISPONIBILITA'

## Modulo reclami RSA SAN BENEDETTO PO

DATA \_\_\_\_\_

NOME \_\_\_\_\_ COGNOME \_\_\_\_\_

---

---

**RAPPORTO CON L'ORGANIZZAZIONE :**

- UTENTE
- FAMILIARE
- VOLONTARIO
- ALTRO

---

---

**RECLAMO**

OGGETTO \_\_\_\_\_

DESCRIZIONE \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

