FONDAZIONE
DON ANGELO COLOMBO
O.N.L.U.S.

FONDAZIONE "DON ANGELO COLOMBO" - ONLUS
TRAVAGLIATO (BS)

CARTA DEI SERVIZI RSA

Residenza Sanitaria Assistenziale

"DON ANGELO COLOMBO"

Aggiornamento Luglio 2020

Via Rose 1 – 25039 Travagliato (BS) – Tel 030.660214 - Fax 030.6866911
Codice fiscale 80019150178 – P. IVA 01998380172

CARTA DEI SERVIZI RSA

1. Premessa

La presente Carta dei Servizi intende offrire alcune informazioni circa gli aspetti operativi e quotidiani che la struttura offre nel servizio alle persone anziane.
Ciò che viene presentato, non intende essere solo una elencazione di prestazioni o di interventi attuabili, ma la scelta di uno ***Stile di intervento*** che miri a realizzare una sempre maggior "Qualità della vita" delle persone anziane residenti.

2. Cos'è una Residenza Sanitaria Assistenziale ed a chi è rivolta

Le Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA), una volta chiamate Case di Riposo, sono strutture che accolgono persone, generalmente anziane, con gradi diversi ed importanti di fragilità e di non autosufficienza tali da richiedere un'assistenza continuativa e professionalmente qualificata e da non essere più in grado di rimanere al proprio domicilio.

3. Cosa offre la nostra RSA:

- **Una sistemazione residenziale,** stabile o temporanea, dalla connotazione il più possibile simile a quella domestica. Organizzata tuttavia in modo tale da consentire, da un lato il rispetto del legittimo e naturale bisogno alla propria personale riservatezza e privacy, dall'altro mirante a stimolare e promuovere la socializzazione tra gli ospiti;
- **Un'assistenza sanitaria** generale e specifica per il paziente geriatrico o comunque non autosufficiente nella gestione delle normali attività del vivere quotidiano. Essa comprende tutti gli interventi medici, infermieristici e riabilitativi necessari non solo a prevenire e curare le malattie acute e croniche con le loro eventuali riacutizzazioni; ma soprattutto a garantire un'adeguata e congrua qualità della vita.
- **Un'assistenza di base professionale e qualificata,** il più possibile personalizzata. Gli interventi assistenziali sono finalizzati al mantenimento e, ove possibile, al miglioramento dei livelli d'autonomia, al mantenimento degli interessi personali e alla promozione del benessere psicofisico dell'ospite.

4. Le nostre origini e la nostra tradizione

La Fondazione "Don Angelo Colombo" ONLUS di Travagliato è l'ente gestore dei servizi di :

- **Residenza Sanitaria Assistenziale** (RSA)
- **Centro Diurno Integrato** (CDI - si rimanda alla specifica Carta dei Servizi)

situati nella grande struttura di Travagliato, Via Rose n. 1.

La Fondazione, in linea con la normativa nazionale e regionale, opera per garantire ai propri ospiti: il diritto al mantenimento della propria individualità, alla tutela della salute ed alla qualità della vita, al decoro, alla sicurezza e al mantenimento dei contatti con la propria famiglia; l'assistenza di base e sanitaria, il servizio di fisioterapia e animazione e la possibilità di praticare il proprio culto.

L'attuale Istituzione, ebbe origine nel 1973, quando venne sancita, con decreto del Presidente della Regione Lombardia, la fusione tra due enti già attivi nell'assistenza ai bisognosi del territorio Travagliatese. Il decreto permise di fondere il già "Ricovero Vecchi Poveri ed Impotenti del Comune di Travagliato", la cui fondazione risale al 1919 e nel frattempo divenuto "Ricovero Vecchi Don Angelo Colombo" (1936), con l'"Infermeria Cronici", già "Ospedale degli Infermi", la cui fondazione risale al 1821 e che dal 1939 era gestita dalla medesima Amministrazione del "Ricovero Vecchi Don Angelo Colombo".

L'edificio attuale, venne costruito e reso operativo nella seconda metà degli anni 70. Agli inizi degli anni 90, si procedette ad un primo intervento di ristrutturazione ed ampliamento, in seguito e fino ad oggi, si sono sviluppati importanti interventi di ristrutturazione e ampliamento atti a rendere operativa una struttura non solo rispondente ai requisiti della normativa ma all'avanguardia e funzionale per gli ospiti.

Don Angelo Colombo – Fondatore

Nei primi mesi dell'anno 2009 si sono conclusi i lavori e l'Amministrazione della Fondazione ha portato così a compimento il difficile percorso iniziato nel 1992.

L'intervento ha prodotto l'adeguamento della struttura rispetto ai requisiti della normativa regionale e nazionale per l'accreditamento di strutture di specie; della nuova normativa antincendio; delle nuove norme antisismiche, nonché delle nuove norme tecniche riguardanti gli impianti con particolare riguardo al risparmio energetico ed alle linee guida per la legionella predisposte dal Ministero della Sanità. I lavori hanno comportato il completo rifacimento della cucina interna e la sistemazione dei servizi generali, al piano terra la sistemazione e l'ampliamento del Salone ricreativo e delle varie Sale per le attività occupazionali e TV annesse; la sistemazione della Palestra e degli ambulatori annessi. La realizzazione della nuova Chiesa. Ai piani superiori si è completato il rifacimento di tutte le degenze e relativi servizi igienici.

La sistemazione ha interessato anche le aree esterne con la sistemazione del giardino, del portico adiacente il Salone ricreativo e la Chiesa e l'ampliamento del parcheggio interno.

La struttura si presenta oggi come un moderno centro di servizi per gli anziani, e non solo, integrata in un grande parco, inserita in un ambiente urbano vivo dal punto di vista sociale e relazionale ed è facilmente raggiungibile.

Ingresso

5. Il Consiglio d'Amministrazione

La Fondazione "Don Angelo Colombo" ONLUS (Organizzazione non lucrativa di utilità sociale) ha natura di ente giuridico privato ma senza scopo di lucro, è gestita da un Consiglio di Amministrazione composto da sette membri, nominati dal Sindaco del Comune di Travagliato, dalle Associazioni di volontariato piu' rappresentative, il Parroco pro-tempore è membro di diritto. Il Consiglio di Amministrazione è in carica per 5 anni e provvede ad eleggere al suo interno un Presidente, che diviene il Legale Rappresentante della Fondazione. Ai fini di una migliore assistenza e tutela dell'ospite la Fondazione ha adottato un Codice Etico.

6. La struttura

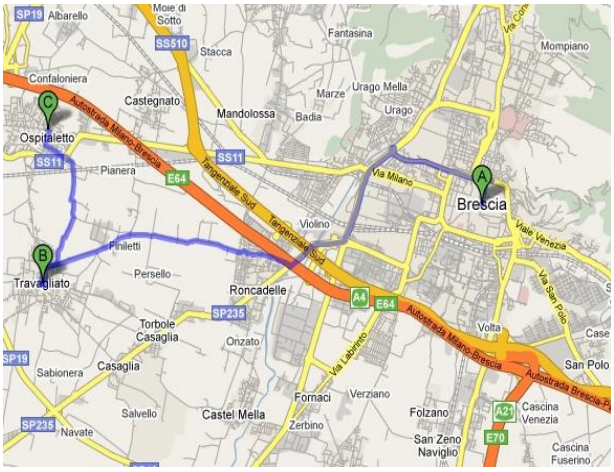
La struttura si presenta come una grande casa organizzata in 3 corpi di fabbrica di 3 piani ciascuno, più l'interrato, ed accoglie il servizio di Residenza Sanitaria Assistenziale per N°116 posti letto di cui: n° 90 Posti letto autorizzati all'esercizio, accreditati e a contratto con il SSR, n° 20 Posti letto autorizzati all'esercizio ma non contrattualizzati, n° 6 Posti letto autorizzati all'esercizio come Posti di Sollievo (extranucleo), suddivisi in sei nuclei di degenza.

Prospetto Nord

Prospetto Sud

Il Centro Diurno Integrato (CDI), che si sviluppa al piano terra, per N° 15 Posti autorizzati all'esercizio, accreditati e a contratto con il SSR.

I nuclei di degenza sono collocati al piano primo ed al piano secondo della Casa, due nuclei su ciascun piano accolgono 20 posti letto di RSA ciascuno ed un nucleo su ciascun piano accoglie 15 posti letto di RSA.
Vi sono, inoltre N°4 camere singole, con bagno, al termine dei nuclei nord ed est di ciascun piano di degenza.
Le camere sono a due o tre letti e hanno arredi e dotazioni strumentali per accogliere anziani con rilevanti problemi assistenziali e sanitari. I servizi sono annessi ad ogni stanza e sono tutti attrezzati con doccia e presidi per la non autosufficienza.
In ogni nucleo vi è la Sala da Pranzo ed un ampio Soggiorno con televisione e spazio per ricevere parenti ed amici. Su ogni piano si trovano l'Infermeria e lo Studio Medico, oltre i bagni assistiti e numerosi ambienti di servizio riservati al personale.
Al piano terra vi sono: gli uffici dell'Amministrazione, Direzione e Presidenza; il grande Salone ricreativo con portico coperto e spazio bar, le sale per attività occupazionali, gli ambienti del Centro Diurno Integrato, la Chiesa; la palestra di fisioterapia, attrezzata per la ginnastica riabilitativa e di mantenimento, gli ambulatori annessi ed attrezzati per i trattamenti di fisiokinesiterapia.
Al piano interrato sono collocati: il servizio di Cucina, il servizio di Lavanderia/Guardaroba, i magazzini economati e numerosi ambienti di servizio riservati al personale.
La sala mortuaria è collocata all'interno dello spazio verde che circonda la Casa.
Attorno all'edificio si trova una vasta area verde.
Tutti i locali della Casa sono dotati di impianto di ricircolo aria e raffrescamento, quattro nuclei sono dotati di impianto centralizzato di ossigeno.



Percorsi da Ospitaletto (C) e Brescia (A)

7. Come si raggiunge

La struttura sorge in Via Rose al n. 1 nel Comune di Travagliato (BS).

E' facilmente raggiungibile **in automobile** da Brescia (Tangenziale Ovest uscita Roncadelle/Travagliato) e da Ospitaletto. Utilizzando l'autostrada (Casello Brescia Ovest o Casello di Ospitaletto) si seguono le indicazioni riportate nella cartina topografica.
Per i visitatori oltre ad un capiente parcheggio interno è disponibile un parcheggio esterno accanto al cancello d'ingresso.
Da ogni località si raggiunge **in treno** dalla Stazione Centrale di Brescia, si raggiunge la vicinissima autostazione **S.I.A** e si prosegue in pullman (linea diretta **Brescia – Travagliato** capolinea, oppure in transito sulla linea **Brescia – Travagliato – Berlingo – Chiari** capolinea) sino alla fermata in Piazza Libertà a Travagliato. Quindi si prosegue a piedi per circa 5 minuti.

8. Orari d'apertura per le visite e orari di ricevimento

Per tutti i visitatori e parenti:

L'ingresso all'edificio è consentito dalle ore 8 alle ore 20

Orari diversi da quelli stabiliti vanno concordati con la caposala del piano.
Gli utenti, i visitatori, i familiari possono accedere alla struttura per una visita guidata, è necessario rivolgersi all'Ufficio amministrativo per concordare la disponibilità della caposala che potrà accompagnare.
E' cortese, da parte dei visitatori, mantenere un comportamento rispettoso del riposo, della quiete e della privacy degli Ospiti; inoltre sarà premura del visitatore far sì che la sua presenza non arrechi disagio alla vita quotidiana, né disturbi lo svolgimento delle normali attività.
Durante le attività d'igiene degli ambienti e di assistenza alla persona, si rende talora necessaria una temporanea limitazione alla circolazione interna dei visitatori.
Si fa appello al buon senso e alla reciproca comprensione per i modesti disagi che ne possono derivare.

Per ricevere le informazioni
Orario d'apertura dell'ufficio amministrativo:
dal LUNEDI' al VENERDI'
dalle ore 10 alle ore 12 e dalle ore 14 alle ore 16
tel. 030660214 – 0306863586 fax 0306866911
SITO: www.fondazionedonangelocolombo.it
Mail: segreteria@fondazionedonangelocolombo.it
direzione@fondazionedonangelocolombo.it

Orario di ricevimento
Il Presidente Sig.Buizza Osvaldo
riceve su appuntamento.
Il Direttore Generale Dott.ssa Bertoli Alessandra:
riceve dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.00
Il Responsabile Sanitario Dott. Ventura Maurizio:
riceve il lunedì/martedì/giovedì/venerdì
dalle ore 14.00 alle ore 15.00.

Reception e ufficio amministrativo

Tutti gli orari di ricevimento sono esposti nella bacheca:
"AVVISI E COMUNICAZIONI" posta all'ingresso della struttura.

9. L'ammissione in RSA e la presa in carico dell'Ospite

La Casa dispone di 90 posti letto accreditati e convenzionati con il Servizio Sanitario Regionale riservati a ricoveri definitivi, quindi per gli Ospiti che accedono al servizio stabilmente e senza alcun limite alla permanenza presso la struttura.
La richiesta di ricovero avviene attraverso la presentazione di domanda su apposito modulo da ritirare presso il competente ufficio UCAM Brescia Ovest dell'ASST Spedali Civili - di Gussago (numero telefonico 030/2499913).
La Casa dispone inoltre di 20 posti letto solo autorizzati e non convenzionati e di n. 6 posti letto di sollievo, che vengono riservati a ricoveri temporanei o di sollievo. In questo caso la gestione della lista di attesa è interna e la domanda deve essere presentata direttamente presso l'ufficio amministrativo della struttura. La lista d'attesa è gestita secondo il criterio cronologico in relazione alla data di presentazione della domanda; ai residenti del Comune di Travagliato è riservata la priorità d'accoglimento. In allegato alla presente carta vi è il ***"REGOLAMENTO PER I POSTI NON CONVENZIONATI"*** che disciplina le modalità di ingresso e le prestazioni specifiche di questa tipologia di ricovero.

Prima dell'ammissione l'interessato e i suoi famigliari possono visitare la Casa rivolgendosi, per l'appuntamento, all'ufficio amministrativo negli orari d'apertura al pubblico.
Al momento dell'ingresso è necessario avere a disposizione la seguente documentazione:

- carta d'identità dell'interessato;
- codice fiscale o la sua fotocopia;
- tessere sanitaria;
- tessera di esenzione dal pagamento ticket;
- fotocopia dell'eventuale verbale di invalidità;
- fotocopia frontespizio libretti di pensione.

Tutti i dati personali saranno tutelati dalla vigente Legge sulla privacy.
E' importante far avere al medico e alla caposala:

- tutta la documentazione sanitaria disponibile (cartellini ospedalieri, recenti esami specialistici, referti di radiografie, la terapia in atto a domicilio);
- gli occhiali o altre protesi usate a domicilio (protesi acustiche, calzature ortopediche, ecc.) o ausili (tripodi, carrozzella, bastone, ecc.);
- tutte le notizie che possono aiutare l'equipe ad erogare una migliore assistenza (le necessità assistenziali della persona, le sue abitudini e i suoi gradimenti alimentari, i suoi interessi, ecc.)

La disponibilità di tutte queste informazioni e la collaborazione dei familiari risulta fondamentale per favorire la personalizzazione dell'assistenza.

Nella nostra RSA viene, infatti, predisposto per ogni Ospite un piano di assistenza individuale, steso al momento dell'ingresso e verificato periodicamente nelle riunioni di equipe (che comprende medico, caposala, infermieri, operatori socio-assistenziali, fisioterapisti e animatore).
La sistemazione degli Ospiti nelle stanze è condizionata dalla disponibilità del posto letto ed è competenza esclusiva del Responsabile Sanitario. Se possibile, si tiene conto sia delle preferenze della persona sia delle sue necessità assistenziali e sanitarie, tuttavia la collocazione può essere modificata per motivate esigenze organizzative o di tipo sanitario.

10. L'organizzazione della Residenza Sanitaria Assistenziale

La Direzione della Casa è affidata al Direttore Generale che si occupa dell'andamento e dell'organizzazione di tutti i servizi, della gestione del personale, degli approvvigionamenti, delle manutenzioni e di tutti gli aspetti amministrativi e finanziari legati alla vita della Fondazione.
La RSA è dotata di un proprio servizio medico, garantito e coordinato dal Responsabile Sanitario dell'Ente: è il medico responsabile dell'assistenza e delle cure erogate agli Ospiti della Casa ed il controllo sulle condizioni igienico-sanitarie e socio-riabilitative.
Al Responsabile Sanitario competono le responsabilità concernenti la prevenzione, la diagnosi e la cura delle malattie sia croniche che acute. Collabora con la Direzione per la definizione dell'organizzazione delle attività di reparto e per la gestione del personale, sovrintende e vigila affinché nulla possa accadere di prevedibilmente dannoso alla salute o al benessere degli Ospiti.
L'organizzazione delle attività assistenziali è affidata alle caposala, in collaborazione con il medico che è responsabile delle attività sanitarie.
Gli ospiti vivono nei "nuclei di degenza", ambienti di vita strutturati con 15/20 posti letto distribuiti nelle varie camere, completati dal soggiorno e dalla sala da pranzo oltre che da ambienti sanitari, infermeria e studio medico, e di servizio per il personale.
In ogni nucleo vi è un gruppo di lavoro chiamato "equipe sociosanitaria – assistenziale" che opera in modo integrato per garantire la salute, il benessere e l'assistenza personalizzata agli Ospiti: l'equipe è composta dal medico e dalla caposala, dagli infermieri professionali e dagli operatori socio assistenziali, fisioterapisti ed educatore professionale.

11. I servizi garantiti agli Ospiti della Casa

➢ *Assistenza sanitaria generica.*

Con l'ingresso definitivo in RSA l'Ospite viene cancellato dagli elenchi della medicina di base, cioè perde l'assistenza del proprio medico di base e viene preso in carico dall'equipe medica della RSA.
Gli Ospiti che accedono ai ricoveri temporanei, invece, mantengono il proprio medico di base che, anche durante la permanenza in RSA, rimane il responsabile delle cure, in collaborazione con i medici della struttura.

Nucleo Sud

Camera – Nucleo Sud

Al momento dell'ingresso per ogni Ospite viene compilata, la cartella clinica con l'anamnesi e tutte le informazioni utili alla cura, aggiornata ogni qualvolta sia necessario e, comunque, ogni due mesi. Giornalmente, viene aggiornato il diario clinico, vengono valutati i referti di esami ed interventi sanitari di vario genere eseguiti. Il medico in struttura effettua le valutazioni cliniche degli Ospiti segnalati per patologie acute, programma gli esami di controllo. I medici della RSA sono presenti in struttura tutti i giorni, dal lunedì al venerdì, sia nelle ore mattutine che in quelle pomeridiane. Quando il medico non è presente, è garantito il servizio di pronta reperibilità medica 24h/24h tutti i giorni dell'anno.
Gli orari di ricevimento per i singoli medici sono esposti presso lo studio medico di ogni piano; è possibile, inoltre, fissare un appuntamento telefonando all'ufficio amministrativo negli orari di apertura.

➢ *Assistenza sanitaria specialistica.*

Qualora il medico della struttura ritenesse utile acquisire consulenze specialistiche potrà richiedere per l'Ospite la consulenza di singoli professionisti. In questi casi il trasporto dell'Ospite fuori dalla struttura per esami radiologici o visite o altro è organizzato dalla RSA: ai parenti è richiesto l'accompagnamento oltre che il pagamento del mezzo di trasporto.

➢ *Assistenza infermieristica.*

Nella RSA è garantita la presenza di due caposala e di un gruppo di infermieri professionali attivi nell'arco delle 24 ore. La caposala, infermiera professionale responsabile, coordina e controlla la corretta attuazione delle attività assistenziali programmate, sia infermieristiche che alberghiere, dei nuclei a lei affidati; collabora attivamente con i medici.
L'infermiere professionale ha la responsabilità di progettare, pianificare e attuare le attività infermieristiche necessarie a garantire il benessere e la salute dell'ospite del nucleo abitativo.

Visita medica

➢ *Servizio socio-assistenziale.*

Completano l'equipe del nucleo gli operatori ASA (Ausiliario Socio Assistenziale) e OSS (Operatore Socio Sanitario) che forniscono le prestazioni alberghiere e le prestazioni assistenziali di base alla persona; L'assistenza nel nucleo prevede una risposta ai bisogni dell'anziano che vi abita il più possibile rispettosa delle caratteristiche personali, dei gusti, e del diritto all'autodeterminazione e viene stimolata la partecipazione dell'ospite alle attività quotidiane per il mantenimento delle autonomie.
Per fare questo l'equipe di nucleo predispone insieme il piano d'assistenza d'ogni ospite e ad ogni figura professionale spetta il compito di eseguire con cura e professionalità quanto pianificato e di competenza al proprio ruolo. La costante osservazione consente la puntuale verifica della bontà del piano e la necessaria modifica dello stesso.

La vita nel nucleo: Come rispondiamo ai bisogni assistenziali dei nostri Ospiti

Camera – Nucleo Est

✓Il riposo

Tutte le stanze del nucleo sono dotate di letti con snodo manuale e con la possibilità di posizionare spondine di protezione, dove necessario. Il posto letto è dotato di luce e campanello di chiamata. Gli accessori e la biancheria del letto sono forniti dall'ente e il cambio è settimanale e in ogni caso sempre quando necessario. Anche i materassi antidecubito sono forniti dall'ente quando necessari.

L'alzata mattutina ha inizio alle ore 6 per le persone già sveglie e si conclude per tutti intorno alle ore 8,30.

Nel pomeriggio, subito dopo il pranzo, è previsto un riposo di circa due ore per coloro che lo desiderano.

Gli ospiti non autosufficienti vengono accompagnati a letto mezz'ora circa dopo la cena mentre gli ospiti autosufficienti, o che in ogni modo ne esprimano il desiderio, possono rimanere alzati a loro piacimento, sempre nel rispetto della tranquillità altrui e compatibilmente con le esigenze organizzative.

Durante la notte sono previsti giri di controllo da parte del personale in turno nel corso dei quali è prevista la mobilizzazione ed i cambi, ove necessario.

Sala da Pranzo - Nucleo Nord

✓ La cura della persona

L'igiene personale degli ospiti è tra gli obiettivi primari di un'assistenza qualificata, a tal fine il personale socio assistenziale e infermieristico provvede quotidianamente all'igiene di ogni Ospite, anche quelli allettati, mediante l'ausili di appositi strumenti.

Le cure igieniche quotidiane si svolgono nel bagno annesso alla camera e, dove necessario, al letto dell'ospite. Nell'igiene quotidiana, sia che avvenga a letto sia nel bagno, l'ospite è stimolato a partecipare alle cure per quanto gli è possibile.

Le cure quotidiane interessano le mani, il viso, le pieghe cutanee e la zona perineale. L'igiene intima viene anche ripetuta nel pomeriggio al bisogno e/o su richiesta.

Le cure igieniche totali avvengono con una frequenza settimanale con doccia, bagno assistito e, se necessario, con spugnatura a letto.

La protesi dentale viene tolta la sera, spazzolata e posta nell'apposito contenitore. Il contenitore della protesi, le pastiglie, lo spazzolino da denti e il dentifricio devono essere acquistati in proprio.

La barba viene rasata quotidianamente con lo strumento personale dell'ospite.

L'ente fornisce il sapone, lo shampoo, gli asciugamani, la crema idratante (creme di bellezza devono essere acquistate in proprio).

✓ L'eliminazione

L'attività assistenziale prevede il mantenimento della continenza attraverso l'aiuto e l'accompagnamento al bagno, su richiesta o programmato. In presenza d'incontinenza urinaria o doppia sono forniti i seguenti presidi: pannoloni mutandina a strappo, strisce assorbenti, traverse monouso per la protezione dei materassi.

✓ I presidi sanitari, gli ausili

Per gli Ospiti in ricovero definitivo, la RSA provvede, direttamente o tramite l'ASST, alla fornitura di farmaci, prodotti per l'alimentazione enterale, presidi per l'incontinenza, presidi per la prevenzione delle piaghe da decubito (materassi, medicazioni), ausili per la deambulazione ed il movimento.

Gli Ospiti in ricovero temporaneo ricevono farmaci, presidi ed ausili tramite l'ASST e quindi i familiari devono provvedere a portare tutta la dotazione in struttura al momento del ricovero e per tutta la durata della degenza.

A carico dell'utente restano le protesi: occhiali, dentiere, apparecchi acustici.

➢ *Servizio di riabilitazione.*

Nella RSA è garantita la presenza di fisioterapisti qualificati che operano dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.00 alle ore 16.30 nella palestra della Casa e nei locali annessi. Il medico ortopedico, convenzionato con l'ente, riceve su prenotazione sia gli Ospiti che gli esterni.

La disponibilità degli interventi fisioterapici è ampia: fisiokinesiterapia attiva e passiva, deambulazione assistita, terapia fisica antalgica e antiflogistica, terapia occupazionale, riabilitazione respiratoria, standing, statica, potenziamento muscolare, ecc. Gli interventi fisioterapici effettuabili mirano al recupero, al mantenimento o alla riduzione della perdita delle capacità funzionali residue e vengono realizzati attraverso appropriate attrezzature.

Palestra e fisioterapisti

➢ *Servizio di animazione.*

Questo servizio costituisce un "momento forte" di riferimento all'interno della Casa, e per la condizione psicologica, relazionale ed affettiva delle persone anziane ospitate. ***Esso contribuisce a ridare maggior significato e serenità alla vita quotidiana.***

E' affidato all'educatore professionale che si avvale della collaborazione dell'animatrice e di due operatrici, per le cure assistenziali, e delle suore che, in particolare, si occupano di fornire agli ospiti il necessario supporto spirituale. Il servizio è attivo sette giorni su sette; l'animatrice e le operatrici si alternano in modo da garantire la maggior continuità e la miglior qualità al servizio.

Un sorriso, prego....

Le attività animative si svolgono in prevalenza nel cosiddetto "Salone" della struttura. Il servizio ha come finalità principali quelle di favorire l'inserimento dei nuovi ospiti in struttura; promuovere la socializzazione degli ospiti fra loro e con le altre figure sia professionali sia non professionali; favorire il mantenimento delle capacità cognitive e mnesiche residue; creare un clima di familiarità e accoglienza attraverso l'ascolto dei bisogni e dei vissuti degli Ospiti.

Il programma settimanale prevede attività diverse di animazione e socializzazione come: lettura del quotidiano, giochi di società, giochi di stimolazione cognitiva, attività di laboratorio, canto.

S. Lucia 2008

A complemento si aggiungono l'organizzazione periodica di feste con la partecipazione di gruppi musicali e teatrali esterni, l'effettuazione di gite e brevi uscite dalla struttura, gli incontri di condivisione d'esperienze tra gli Ospiti e i bambini della scuola elementare locale.

Un gruppo di volontari affianca gli operatori nei servizi e nelle attività di tempo libero.

Festa dei compleanni

Attività di cucina con le volontarie

➢ *Servizio religioso.*

L'assistenza spirituale agli Ospiti è garantito dal Sacerdote Cappellano della struttura e dalla Suora, che sono presenti quotidianamente nella Casa.
Quotidianamente, per chi lo desidera, viene celebrata la S.Messa nella Chiesa dell'istituto
(giorni feriali ore 9,15 – festivi ore 9)

La Chiesa della RSA

➢ *Servizio di parrucchiere/barbiere.*

La parrucchiera ed il barbiere intervengono una volta al mese per ogni Ospite per il taglio e la piega dei capelli; queste prestazioni sono comprese nella retta di degenza. Ulteriori prestazioni sono a pagamento.

➢ *Servizio di lavanderia e guardaroba.*

La Casa fornisce tutta la biancheria piana necessaria (lenzuola, federe, salviette, tovaglie, tovaglioli ecc…); ***tutti gli indumenti personali sono a carico degli ospiti e relativi familiari.***
L'abbigliamento personale deve essere etichettato con il nome dell'Ospite a cura dello stesso o della famiglia. Il lavaggio e la stiratura della biancheria intima e dei capi di vestiario meno delicati sono servizi interni cui provvede direttamente il servizio guardaroba della Casa.. Le piccole riparazioni vengono effettuate dal servizio guardaroba, mentre le modifiche sartoriali rimangono a carico dell'utente. L'armadio personale che si trova in camera è sufficientemente capiente per contenere anche i cambi di stagione.
Sono consigliabili abiti comodi, nel rispetto dei gusti e dei desideri dell'ospite; si chiede inoltre di non utilizzare capi particolarmente delicati o costosi (pura lana, seta pura..) che rischierebbero di danneggiarsi irrimediabilmente. Le calzature devono essere comode, facili da indossare, generalmente chiuse
Coloro che lo desiderano possono provvedere autonomamente al lavaggio ed alla stiratura degli indumenti del proprio congiunto concordandone il modo e i tempi con la guardarobiera.

Sala da Pranzo – Nucleo Sud

➢ *Servizio di ristorazione.*

La preparazione dei pasti avviene tramite una Ditta specializzata che produce nella cucina interna alla Casa. I pasti sono serviti nella sala da pranzo del nucleo.
La colazione è prevista dalle ore 8 alle 9
il pranzo viene servito alle ore 12
la cena alle ore 18,30

La colazione prevede la scelta tra tè, latte, caffè, biscotti, pane e fette biscottate. Nel corso della giornata sono previsti spuntini e la distribuzione di bevande (tè o caffè di orzo) calde in inverno e fredde in estate. Per i pasti principali in allegato è proposto un menù settimanale tipo. I menù prevedono la rotazione mensile e variazione stagionale.
Giornalmente il menù viene affisso nelle bacheche dei reparti ed all'ingresso del Salone al piano terra.
L'acqua e il vino sono forniti dalla Casa e non è possibile portare cibo dall'esterno; sono ammessi solo alimenti confezionati industrialmente e in confezione integra. Bavaglie e tovaglioli sono forniti dall'ente.
Gli ospiti non autosufficienti vengono aiutati e assistiti nell'alimentazione dal personale del nucleo; i parenti possono liberamente intervenire per collaborare (sempre che non siano necessarie particolari tecniche), privilegiando il momento della cena.
In particolari occasioni, quali compleanni e festività, è possibile per i parenti consumare il pasto in struttura con il proprio congiunto, per rendere agevole tale disponibilità è opportuno comunicare l'intenzione con anticipo all'ufficio amministrativo (verrà richiesto un contributo simbolico).

➢ *Igiene ambientale.*

E' garantita l'igiene di tutti i locali ad uso diretto o indiretto degli Ospiti e dei loro familiari mediante giornaliere pulizie da parte del personale operante nella struttura o soggetti appaltatori.

Tutto il personale in servizio è dotato di cartellino di riconoscimento che riporta nome, cognome, fotografia e qualifica.

Alcuni operatori

Medici, caposala e altri operatori

12. Rette di degenza

Tutte le prestazioni offerte in struttura sono comprese nella retta di degenza, che viene determinata annualmente dal Consiglio d'Amministrazione.

In allegato il prospetto rette vigente.

L'amministrazione rilascia ogni anno agli ospiti degenti, come previsto dal D.G.R. 21 marzo 1997 n. 26316, una dichiarazione attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie (deducibili dalla denuncia dei redditi) ed alle prestazioni non sanitarie.

Per gli ospiti ricoverati su posto letto accreditato e convenzionato, a garanzia dell'adempimento, gli Obbligati sono tenuti a versare unitamente alla prima mensilità della retta una somma a titolo di cauzione infruttifera di euro 1.500=, importo pari a circa una mensilità intera (30 gg), che verrà restituita al termine del ricovero, salvo insolvenze economiche.

13. Oggetti personali

Si consiglia di non lasciare oggetti di valore o somme di denaro nei comodini e negli armadi poiché non è possibile garantire una sufficiente sorveglianza ad evitare i furti.

L'ufficio amministrativo può conservare somme di denaro che possono essere prelevate periodicamente.

14. Le uscite dalla struttura

Gli ospiti della Casa possono uscire soli o con i familiari sia per uscite brevi che per periodi più lunghi. In ogni caso tutte le uscite vanno concordate con i medici e le caposala, sia per motivi amministrativi, sia per la preparazione di bagagli e/o farmaci.

In caso di ricovero ospedaliero l'Ente provvede direttamente al trasporto, avvisando i familiari e chiedendo loro l'accompagnamento ove possibile.

15. La tutela della privacy

Tutti gli operatori della struttura sono tenuti alla massima riservatezza sulle informazioni di cui sono a conoscenza riguardanti gli ospiti.
All'ingresso viene chiesto all'interessato, o ai suoi familiari, il consenso al trattamento dei dati personali, secondo le normative vigenti.

16. Accesso agli atti

Fermo restando i principi stabiliti dal D.Lgs n° 193/2003, viene garantito il rispetto delle disposizioni in materia di accesso agli atti, di cui agli articoli 22 e seguenti della L. n° 241/90 e agli arti 15 e seguenti della Legge Regionale n°1/2012. La domanda di accesso deve essere presentata in forma scritta all'ufficio amministrativo della Fondazione, i documenti richiesti vengono rilasciati, di norma, entro 7 giorni.

17. Certificati e fotocopia del fascicolo socio-sanitario

Il rilascio di dichiarazioni amministrative, di certificati medici o di copie del fascicolo socio-sanitario degli ospiti prevede la richiesta scritta da parte degli interessati da presentarsi presso l'ufficio amministrativo.
I documenti richiesti vengono rilasciati, di norma, entro 7 giorni. La Fondazione potrà richiedere il rimborso spese delle fotocopie quantificato in euro 0.25 a pagina.

18. Procedura dimissioni

L'ospite è libero di dimettersi dalla struttura, previo preavviso di 10 giorni (salvo il caso in cui l'ospite non si trovi in RSA da meno di 30 giorni). Nel caso non venga rispettato il preavviso l'Ente può richiedere il corrispettivo delle rette relativo ai giorni di mancato preavviso, tuttavia se la dimissione dipende da un trasferimento in altra struttura disposto in accordo con il nucleo di valutazione presso l'ASST di competenza si chiederà il rimborso delle sole giornate di effettiva scopertura del posto letto.
Nel caso di dimissione dell'ospite per trasferimento ad altri servizi esterni alla Fondazione o per rientro al domicilio viene rilasciata all'utente una relazione di dimissione in cui vengono evidenziati:

- Lo stato di salute □
- I trattamenti effettuati □
- L'eventuale necessità di trattamenti successivi □

19. Strumenti di tutela e di verifica

Per rimuovere eventuali disservizi che limitano o che violino i principi e gli standard enunciati nella presente Carta dei servizi gli Ospiti ed i loro familiari possono presentare reclamo. ***Il reclamo ha come fine l'offerta di uno strumento agile e immediato per segnalare all'Amministrazione dell'Ente comportamenti degli operatori non in linea con i principi e le finalità della Casa.***

➢ *Procedure del reclamo*

L'ospite o i famigliari presentano reclamo verbale alla caposala o ad altro responsabile del servizio interessato, se il reclamo risulta motivato si procede, qualora possibile, ad una risposta immediata.
Se il reclamo non può essere soddisfatto immediatamente gli utenti verranno informati sulle motivazioni del caso ed eventualmente indirizzati alla Direzione. Gli ospiti o i familiari possono presentare reclamo verbale o scritto alla Direzione dell'Ente. A tal fine possono essere utilizzati i moduli riportati in appendice e disponibili presso l'ufficio amministrativo, tali moduli possono essere consegnati nella cassetta presso l'ufficio amministrativo. Ai reclami indirizzati alla Direzione viene data risposta entro 30 giorni, se la complessità del caso non consente il rispetto del termine indicato il Direttore informerà l'interessato sullo stato di avanzamento della pratica e sul nuovo termine di risposta.

➢ *Indagini sulla soddisfazione*

L'Amministrazione, consapevole che migliorare la qualità dei servizi significa renderli conformi alle aspettative degli utenti, effettua sondaggi per conoscere come gli stessi valutano il servizio.
A tutti gli ospiti verranno proposti una volta all'anno questionari simili a quello riportato in appendice che consentiranno di esprimere, in maniera anonima, le proprie valutazioni sulla qualità del servizio e di fornire eventuali suggerimenti per rendere le prestazioni più rispondenti alle loro esigenze.
Per gli operatori si prevede annualmente la rilevazione sul benessere lavorativo in collaborazione con il medico competente della Fondazione.

➢ *Allegato Carta dei Servizi*

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

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, 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 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.

La persona ha il diritto	La società e le Istituzioni hanno il dovere
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 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.
di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le 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

È 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.

- ***Allegato Carta dei Servizi***

SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI

Una volta all'anno viene fornito agli Ospiti il questionario allegato alla presente Carta dei Servizi, al fine di valutare il grado di soddisfazione degli ospiti stessi o delle loro famiglie.
Ad ogni livello di soddisfazione viene attribuito un punteggio, e precisamente:

Molto buono:	10 punti
Buono:	8 punti
Sufficiente:	6 punti
Insufficiente:	0 punti.

I questionari devono essere depositati nelle apposite cassettine sistemate all'ingresso dell'ufficio amministrativo della RSA.
Entro un mese dal ricevimento di tutti i questionari compilati, si effettua la somma dei relativi punteggi.
I risultati saranno comunicati attraverso apposito bollettino nella bacheca Avvisi/Comunicazioni.

- ***Allegato Carta dei Servizi***

Travagliato, _____

Caro/a Signore/Signora

Le chiediamo di rispondere al seguente questionario riguardante l'ambiente, le prestazioni ed il servizio che ha ricevuto presso la nostra Residenza Sanitaria Assistenziale ed il Suo grado di soddisfazione al riguardo. Sulla base del Suo giudizio potremmo migliorare la qualità dei servizi e quindi soddisfare nel modo più completo le esigenze degli utenti.
Per facilitare l'espressione più sincera delle Sue valutazioni il questionario è anonimo. Tuttavia potrà indicare se compila l'interessato o il parente.

E' necessario rispondere a tutte le domande e depositare il questionario nell'apposita cassettina RECLAMI/SUGGERIMENTI situata all'ingresso del corridoio dell'ufficio amministrativo.

ISTRUZIONI: metta una crocetta sulla risposta che Lei vuole dare. Nel caso l'interessato non sia in grado di rispondere, il questionario può essere compilato dal parente che l'ha maggiormente assistito durante il periodo trascorso nella nostra struttura.

Ospite □ si □ no

Parente □ si □ no

Grado di parentela _____

1. Come giudica l'accoglienza in struttura?
□ Molto buono
□ Buona
□ Sufficiente
□ Insufficiente

2. Come giudica la professionalità e la disponibilità a fornire informazioni da parte del personale amministrativo?
□ Molto buono
□ Buono
□ Sufficiente
□ Insufficiente

3. Come giudica la professionalità e la disponibilità al rapporto umano da parte del personale sanitario?

Personale medico
□ Molto buono
□ Buono
□ Sufficiente
□ Insufficiente

Personale infermieristico
□ Molto buono
□ Buono
□ Sufficiente
□ Insufficiente

4. Come giudica la professionalità e la disponibilità al rapporto umano da parte del personale di assistenza?

Personale socio-assistenziale
- Molto buono
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

Personale fisioterapista
- Molto buono
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

Personale di animazione
- Molto buono
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

5. Come considera il rapporto umano tra il personale della struttura e gli ospiti?
- Molto buono
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

6. Come considera il rapporto umano tra il personale della struttura ed i parenti?
- Molto buono
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

7. Come giudica il grado di riservatezza mantenuto dal personale sanitario circa il Suo stato di salute?
- Molto buono
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

8. Considera che il livello delle cure ricevute in struttura sia:
- Molto buono
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

9. Secondo Lei il modo di dialogare ed interagire tra gli operatori, in Sua presenza, è stato
- Molto buono
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

10. Come valuta il grado di igiene personale offerto alla Sua persona?
- Molto buono
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

11. Come giudica il servizio di animazione (attività proposte, attività di gruppo)?
 Molto buono
 Buono
 Sufficiente
 Insufficiente

12. Come giudica l'intervento riabilitativo cui è stato sottoposto (recupero motorio, informazioni, prescrizioni ausili, loro uso e numero di interventi ricevuti)?
 Molto buono
 Buono
 Sufficiente
 Insufficiente

13. In quale misura le cure ricevute hanno migliorato la Sua autosufficienza (cammino, vestiario, alimentazione, igiene)?
 Molto buono
 Buono
 Sufficiente
 Insufficiente

14. Come considera il rispetto del silenzio diurno e notturno durante le ore di riposo?
 Molto buono
 Buono
 Sufficiente
 Insufficiente

15. Come valuta la disponibilità dei servizi (parrucchiere, barbiere, manicure, pedicure, telefono, servizi religiosi)?
 Molto buono
 Buono
 Sufficiente
 Insufficiente

16. Come giudica la qualità del servizio guardaroba-lavanderia?
 Molto buono
 Buono
 Sufficiente
 Insufficiente

17. Come giudica la qualità del vitto (orario pasti, qualità e varietà del cibo)?
 Molto buono
 Buono
 Sufficiente
 Insufficiente

18. Come valuta il grado di igiene degli ambienti?
 Molto buono
 Buono
 Sufficiente
 Insufficiente

19. Come considera il grado di confort degli ambienti e il grado di adeguatezza degli arredi?

□ Molto buono
□ Buono
□ Sufficiente
□ Insufficiente

20. Come considera la disponibilità ed accessibilità degli spazi verdi?

□ Molto buono
□ Buono
□ Sufficiente
□ Insufficiente

Se dovesse fornire un giudizio complessivo, è soddisfatto dell'ospitalità presso la nostra Residenza Sanitaria Assistenziale?

□ Molto
□ Abbastanza
□ Poco
□ Per nulla

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

_____
_____
_____
_____

B. Cosa ha apprezzato maggiormente?

_____
_____
_____
_____
_____

C. Quali cose considera negative?

_____
_____
_____
_____
_____

➢ ***Allegato Carta dei Servizi***

MODULO PER SUGGERIMENTI E RECLAMI

Egregio Signore/Gentile Signora
se ritiene che questa struttura non abbia rispettato nei Suoi confronti i principi fondamentali o gli standard indicati nella Carta dei Servizi, La invitiamo a compilare il presente modulo e a depositarlo presso l'apposita cassettina RECLAMI/SUGGERIMENTI situata all'ingresso del corridoio dell'ufficio amministrativo.

La preghiamo di fornirci tutte le informazioni necessarie a risolvere il problema da Lei segnalato nel più breve tempo possibile. Se lascerà il Suo recapito sarà nostra cura contattarla entro 30 giorni dalla data di consegna del modulo per fornirLe una risposta.

Utilizzi questo modulo anche per farci pervenire le Sue osservazioni o i suoi suggerimenti su come migliorare il servizio.

Grazie per la Sua collaborazione.

Motivo del reclamo/segnalazione

_____
_____
_____
_____
_____

Data dei fatti segnalati

_____

Suggerimento

_____
_____
_____
_____

Richiesta di incontro con _____

Cognome _____ Nome _____ .

Indirizzo _____ .

Tel. _____ Data di consegna del modulo _____ .

➢ *Allegato Carta dei Servizi*

PROSPETTO RETTE GIORNALIERE
RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

RETTA DI DEGENZA POSTI ACCREDITATI E CONVENZIONATI
RESIDENTI EURO 56.00/ GIORNO

RETTA DI DEGENZA POSTI ACCREDITATI E CONVENZIONATI
NON RESIDENTI EURO 59.00/ GIORNO

RETTA DI DEGENZA POSTI AUTORIZZATI
NON CONVENZIONATI PER I PRIMI DUE MESI DI
PERMANENZA CONTINUATIVA EURO 81.00/ GIORNO

RETTA DI DEGENZA POSTI AUTORIZZATI
NON CONVENZIONATI A PARTIRE DAL TERZO MESE DI
PERMANENZA CONTINUATIVA EURO 77.00/ GIORNO

Le camere di degenza della Struttura sono a due o tre posti letto.

La sistemazione degli ospiti nelle stanze è valutata dal Responsabile Sanitario.

Nella Struttura sono presenti anche quattro camere singole la cui assegnazione è

a discrezione del Responsabile Sanitario.

Per gli ospiti ricoverati su posto letto accreditato e convenzionato, a garanzia dell'adempimento, gli Obbligati sono tenuti a versare con assegno bancario/bonifico bancario unitamente alla prima mensilità della retta una somma a titolo di cauzione infruttifera di euro 1.500=, importo pari a circa una mensilità intera (30 gg), che verrà restituita al termine del ricovero, salvo insolvenze economiche.

- ***Allegato Carta dei Servizi***

REGOLAMENTO INTERNO PER L'ACCESSO AI POSTI LETTO NON CONVENZIONATI

La Fondazione "Don Angelo Colombo" – ONLUS gestisce n. 26 posti letto autorizzati dall'ATS di Brescia e non convenzionati con la Regione Lombardia, di cui n. 6 di sollievo, destinati a ricoveri temporanei a pagamento.

1. La domanda di inserimento deve essere presentata mediante compilazione della documentazione disponibile presso l'UFFICIO AMMINISTRATIVO dell'Ente. All'atto dell'inserimento, l'Ospite o i suoi familiari devono sottoscrivere il **contratto d'ingresso**. Il familiare di riferimento, firmatario del contratto, dal momento dell'ingresso dell'Ospite, è considerato a tutti gli effetti il referente principale per la Fondazione per qualsiasi esigenza amministrativa e/o assistenziale e rimane obbligato nei confronti della stessa in merito al rispetto degli impegni economici e di tutte le norme regolamentari. L'ammissione rimane in ogni caso subordinata al parere positivo del Direttore Sanitario o, in sua assenza, di altro Medico interno e, per quanto di sua competenza, del Direttore Generale.

2. I documenti da allegare all'atto della presentazione della domanda sono i seguenti:
   - Fotocopia tessera sanitaria
   - Fotocopia codice fiscale
   - Fotocopia carta d'identità

   Per chi ne è in possesso:
   - Fotocopia verbale di invalidità
   - Fotocopia tesserino verde di invalidità
   - Fotocopia della dichiarazione di liquidazione indennità di accompagnamento.

3. La durata del servizio va da un minimo di 15 giorni ad un massimo di tre mesi salvo eventuale proroga da valutarsi singolarmente. Le eventuali dimissioni anticipate devono essere comunicate con un preavviso minimo di 6 giorni durante i quali la retta giornaliera verrà comunque richiesta anche in caso di uscita dell'ospite.

4. La retta giornaliera è fissata in € 81,00 (OTTANTUNO/OO) comprensivo dei servizi indicati nella Carta dei Servizi. Ogni mese viene emessa regolare fattura e il pagamento deve avvenire in forma anticipata entro il 10 di ogni mese. Per le ammissioni che avvengono nel corso del mese si dovrà provvedere al saldo della retta mensile entro 5 GG dall'ingresso.

5. L'accettazione del posto letto solvente da parte dell'interessato o da parte del familiare di riferimento comporta quindi l'applicazione del "fermo posto" pari a due giornate di degenza, anche in caso di rinuncia all'ingresso la quota del "fermo posto" è comunque dovuta. In caso di prenotazione del posto solvente verrà richiesto il versamento anticipato della quota del "fermo posto" che non sarà restituita in caso di rinuncia alla prenotazione.

6. Per le assenze dovute a ricovero ospedaliero la retta verrà ridotta del 30% a decorrere dal 16° giorno consecutivo di assenza.

7. Agli utenti che si trovino in situazioni di eccezionale gravità, la cui assistenza comporti oneri superiori rispetto al reale costo medio giornaliero del servizio, la Fondazione si riserva la facoltà di richiedere un adeguamento della retta quantificato sulle reali esigenze terapeutiche ed assistenziali dell'interessato.

8. Il servizio assicura l'assistenza alla persona, medica, infermieristica, fisioterapica (nella retta giornaliera e' compresa la fisioterapia di gruppo ed esclusa la fisioterapia individuale), di animazione e alberghiera. L'Ospite, all'atto dell'ingresso, deve disporre di un corredo sufficiente per il quale si assicura il servizio lavanderia e guardaroba.

9. Trattandosi di un ricovero temporaneo sui posti letto non accreditati dalla Regione Lombardia l'ospite **non viene preso in carico dal punto di vista medico,** ma rimane sul S.S.N. (non si effettua quindi il cambio medico).

10. Ne deriva che qualsiasi esigenza di **natura farmacologica** rispetto alla terapia in atto o **diagnostica** debba ancora essere gestita dal Medico di Medicina Generale. Lo stesso deve quindi essere avvisato del ricovero del suo mutuato attraverso la consegna della seguente
    Documentazione:
    - **Scheda di Valutazione del Medico di Medicina Generale**;
    - **Allegato B**: nota informativa per il Medico di Medicina Generale che deve essere firmato dallo stesso per presa visione e "adesione" alla collaborazione con la Struttura.

    Per le prescrizioni di routine il Medico dovrà essere contattato dai familiari (vedi punto 8); mentre ogni nuova prescrizione o cambiamento della terapia in corso dovrà pervenire per iscritto all'Ente.

11. Nel caso si rilevi la necessità di una visita ordinaria, oppure di una consulenza, il Medico di Medicina Generale sarà contattato dal medico interno della Fondazione o dalla Caposala.

12. Nel caso di richiesta di visita urgente la capo sala o l'infermiere di turno contatterà il medico di medicina generale, se questi non fosse rintracciabile o impossibilitato a venire e non siano contestualmente presenti in struttura i medici della RSA, verrà chiamato il 112 (come per tutti i cittadini al loro domicilio).

13. Al momento dell'accettazione il familiare di riferimento si impegna a consegnare una adeguata scorta dei prodotti farmacologici, di medicazione o per l'incontinenza (cateteri, sacchetti, pannoloni, traverse o quanto indicato in ogni singolo caso) seguendo le indicazioni fornite dalla capo sala (o suo sostituto) prima dell'ingresso.

14. La capo sala o il personale infermieristico, nei confronti del familiare di riferimento si impegna:
    - Al momento dell'accettazione a fornire per iscritto l'elenco di quanto necessario e ancora mancante o insufficiente;
    - Durante la degenza a telefonare o fornire un elenco scritto, con sufficiente anticipo, per richiedere materiale o farmaci in via di esaurimento o impegnative per prescrizioni diagnostiche.

15. Il familiare deve provvedere ad andare dal Medico di Medicina generale per le impegnative e in farmacia per ritirare quanto prescritto.
    La consegna di tale materiale alla caposala o al personale infermieristico deve avvenire **entro 3 giorni dalla richiesta**. In caso contrario si procederà ad addebitare il costo pieno dei farmaci e/o del materiale che la struttura avrà utilizzato al fine di garantire un'adeguata assistenza.

16. Per le necessità di presidi per l'incontinenza o di ausili per la deambulazione l'Utente che ne ha diritto (in possesso del verbale di invalidità) si deve rivolgere all'Ufficio Protesica dell'Ats di competenza (con la richiesta del Medico di Medicina Generale). Nel caso in cui l'Ospite sia già in possesso di una carrozzina e/o comoda, dovrà provvedere a portarla con sé.

17. Per quanto non indicato nel presente, si rinvia a quanto contenuto nella Carta dei Servizi della RSA.

IL DIRETTORE
(Bertoli Dott.ssa Alessandra)

RSA APERTA – MISURA DGR 7769/2018

Per ulteriori informazioni circa il servizio di RSA APERTA si rimanda alla specifica

CARTA DEI SERVIZI RSA APERTA

Disponibile presso l'Ufficio Amministrativo della Fondazione oppure scaricabile dal sito www.fondazionedonangelocolombo.it

MENU' TIPO SETTIMANALE

P R A N Z O

	LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB	DOM
Primo Piatto	PASTA AL POMODORO E RICOTTA	RISOTTO ALLA PARMIGIANA	PASTA ALLA BOLOGNESE	TORTELLI ALLA ZUCCA BURRO E SALVIA	PASTA AL PESTO	PASTA ALLA BUONGUSTAIA	CANNELLONI DI CARNE IN SALSA ROSATA
	Pastina in brodo	Pastina in brodo	Pastina in brodo	Pastina in brodo	Pastina in brodo	Pastina in brodo	Pastina in brodo
	Fidelini	Fidelini	Fidelini	Fidelini	Fidelini	Fidelini	Fidelini
	Piatto unico	Piatto unico	Piatto unico	Piatto unico	Piatto unico	Piatto unico	Piatto unico
	Riso	Riso	Riso	Riso	Riso	Riso	Riso
Secondo Piatto	FUSILLI DI POLLO ALLA CACCIATORA	ARISTA DI MAIALE AL ROSMARINO	POLPETTINE AL POMODORO (CARNE MISTA)	LUCANICA AL TIMO	FILETTO DI LIMANDA CON JULIENNE DI VERDURE	MANZO IN CARPIONE	ARROSTO DI VITELLO AL FORNO
	CARNE IN GELATINA	SALAMELLA AI FERRI CON SALSA AL PREZZEMOLO	INSALATA DI POLLO	INVOLTINI DI BRESAOLA CON CAPRINO	UOVA SODE CON ERBA CIPOLLINA	LOMBINO DI MAIALE FREDDO CON OLIO E LIMONE	PETTO DI POLLO AI FERRI
Contorno	CAVOLFIORE AL VAPORE	BROCCOLETTI CALABRESI	CAROTE LESSATE	FAGIOLINI	PATATE LESSATE	ERBETTE AL VAPORE	PATATE AL ROSMARINO
	Purè	Purè	Purè	Purè	Purè	Purè	Purè
	Frutta	Frutta	Frutta	Frutta	Frutta	Frutta	Frutta
	Yogurt	Yogurt	Yogurt	Yogurt	Yogurt	Yogurt	Yogurt

➢ *Allegato Carta dei Servizi*

MENU' TIPO SETTIMANALE

C E N A

	LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB	DOM
Primo Piatto	MINESTRONE CON PASTA	CREMA DI ZACCA	VELLUTATA DI CAROTE	CREMA DI PATATE CON ORZO	PASTA E FAGIOLI	RAVIOLI IN BRODO	ZUPPA DI VERDURE
	Pastina in brodo	Pastina in brodo	Pastina in brodo	Pastina in brodo	Pastina in brodo	Pastina in brodo	Pastina in brodo
	Fidelini	Fidelini	Fidelini	Fidelini	Fidelini	Fidelini	Fidelini
	Piatto unico	Piatto unico	Piatto unico	Piatto unico	Piatto unico	Piatto unico	Piatto unico
	Riso	Riso	Riso	Riso	Riso	Riso	Riso
Secondo Piatto	SFORMATO DI PATATE	HAMBURGER DI VERDURA	PIZZA	FRITTATA AL PROSCIUTTO COTTO	POLPETTINA DI CARNE GRATINATA	TONNO CON PATATE AL TIMO	ROLLE' DI POLLO OLIO E PREZZEMOLO
	Crescenza	Crescenza	Crescenza	Crescenza	Crescenza	Crescenza	Crescenza
	Emmenthal	Taleggio	Gorgonzola	Italico	Edamer	Provolone	Asiago
	Affettato misto	Affettato misto	Affettato misto	Affettato misto	Affettato misto	Affettato misto	Affettato misto
Contorno	ZUCCHINE AL VAPORE	BARBABIETOLE E CIPOLLE LESSATE	ERBETTE	MACEDONIA DI VERDURE	FAGIOLINI	CAROTE VAPORE	BROCCOLETTI
	Verdura cruda	Verdura cruda	Verdura cruda	Verdura cruda	Verdura cruda	Verdura cruda	Verdura cruda
	Purè	Purè	Purè	Purè	Purè	Purè	Purè
	Yogurt	Frutta Cotta	Yogurt	Mousse	Yogurt	Budino	Frutta cotta