

*“Fondazione Pietro Sissa”*

## **CARTA DEI SERVIZI**

DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (R.S.A.)

Edizione Luglio 2015

Fondazione Pietro Sissa  
Via Verdi 55  
46024 Moglia (Mn)  
P.IVA 01331690204  
C.F. 82000130201

Uffici Tel e fax 0376 598051  
Nuclei degenza Tel 0376 598123

E-mail:  
[rsa@fondazionepietrosissa.it](mailto:rsa@fondazionepietrosissa.it)

E-mail PEC :  
[sissa@PEC.it](mailto:sissa@PEC.it)

[www.fondazionepietrosissa.it](http://www.fondazionepietrosissa.it)

## **PRESENTAZIONE**

Gentile Ospite

La Carta dei Servizi della Residenza Sanitaria Assistenziale della Fondazione Pietro Sissa, che Le viene consegnata e di cui il nostro Ente si è dotato dal 27/09/2002, costituisce un importante strumento attraverso cui Tutti – ospiti, familiari, operatori, amministratori – possono controllare la qualità del funzionamento della Struttura.

Gli utenti potranno così conoscere meglio i propri diritti e gli operatori potranno utilizzare i suggerimenti degli utenti per correggere e migliorare gli interventi.

La Fondazione farà tutto il possibile per venire incontro alla Sue esigenze e garantirLe servizi di qualità.

**IL PRESIDENTE  
ALDO ARIOLI**

## Introduzione

La Fondazione Pietro Sissa è una persona giuridica di diritto privato senza scopo di lucro che eroga servizi socio-sanitari-assistenziali alla popolazione anziana non autosufficiente e con handicap, residente prevalentemente nell'ambito territoriale dell'Azienda Sanitaria Locale della Provincia di Mantova.

La Fondazione Pietro Sissa si impegna a condurre la propria attività con *integrità, correttezza e professionalità*, attraverso un impegno costante volto al miglioramento della qualità dei servizi offerti agli anziani qui ricoverati.

I principi generali e i valori su cui si fondano le condotte comportamentali sono contenute nel **Codice Etico** approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 24 febbraio 2010.

**La Carta dei Servizi e il Codice Etico** sono esposti al pubblico nei locali della Struttura e sono a disposizione di chiunque ne faccia richiesta alla Direzione Amministrativa.

### *La presente Carta si compone di 3 Parti*

**I Parte** : riporta informazioni generali sulla Fondazione

- La missione istituzionale
- Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo
- Il Codice Etico e l'Organismo di Vigilanza
- La Sede e l'Amministrazione

**II Parte** : riporta informazioni specifiche sulla RSA

- Le condizioni che danno titolo all'accesso;
- La descrizione dell'unità d'offerta con l'indicazione dei posti abilitati all'esercizio, accreditati e a contratto con l'Asl;
- La raggiungibilità della struttura con i mezzi di trasporto;
- Le modalità di erogazione delle prestazioni e la descrizione delle attività previste;
- Le rette applicate e il dettaglio degli eventuali costi aggiuntivi;
- I criteri di formazione e le modalità di gestione delle liste di attesa , di presa in carico e dimissione degli utenti;
- L'orario di apertura della unità di offerta;
- Le modalità di rilascio agli ospiti della dichiarazione ai fini fiscali
- Gli strumenti, le modalità e i tempi di valutazione del grado di soddisfazione degli utenti, dei famigliari;
- Gli strumenti e le modalità previste per la tutela dei diritti degli anziani assistiti ( moduli di reclamo/segnalazione, le indicazioni in caso di dimissioni o trasferimento ad altra struttura per assicurare la continuità delle cure).

**III Parte** : riporta obiettivi e progetti di miglioramento.

## **Principi Ispiratori**

L'attività della Fondazione Pietro Sissa si svolge nel pieno rispetto dei seguenti principi fondamentali contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, nonché nella "carta dei diritti della persona Anziana " allegato d) alla D.g.r. 7/7435 della Regione Lombardia e vogliono rappresentare i valori cui si ispirano le attività quotidiane.

### **"UGUAGLIANZA"**

A tutti gli ospiti della residenza sono assicurati, in base al grado di bisogno riscontrato, opportunità di accesso ai vari servizi al fine di promuovere il loro benessere.

L'uguaglianza è intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non come generica uniformità delle prestazioni.

L'erogazione delle prestazioni è ispirata al principio dell'eguaglianza dei diritti dei cittadini anziani senza alcuna distinzione per motivi di genere, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche ed economiche.

### **"IMPARZIALITA'"**

La residenza assicura ad ogni persona ospitata servizi e prestazioni di pari livello qualitativo, garantendo le priorità di ordine sanitario.

Le regole relative ai rapporti tra utenti e servizi si ispirano ai principi di obiettività, giustizia e imparzialità così come il comportamento professionale del personale operante nelle strutture.

### **"DIRITTO DI SCELTA"**

Ogni cittadino ha il diritto di scegliere la struttura alla quale rivolgersi, nell'ambito delle strutture e dei servizi presenti sul territorio, secondo le proprie esigenze nonché in base al grado di autosufficienza e alla disponibilità dei posti.

### **"CONTINUITA'"**

La residenza assicura tutti i giorni servizi di cura alle persone e prestazioni integrate continue. In caso di funzionamento irregolare o interruzione del servizio saranno attivate tempestivamente procedure atte a ridurre l'eventuale disagio.

### **"TERRITORIALITA'"**

La residenza si pone quale vera e propria casa del cittadino anziano, favorendo legami e collegamenti con il tessuto urbano in cui è situata.

Garantisce, con varie iniziative, la volontà dell'ospite di mantenere in modo continuo rapporti e relazioni con amici e parenti, con ambienti vitali del suo passato nonché con servizi e strutture di sua conoscenza.

### **" QUALITA' DELLA VITA"**

La residenza si pone quale obiettivo della propria attività, oltre l'assistenza e la cura dell'anziano, il miglioramento della qualità della sua vita, qualora le condizioni di disagio o di disabilità ne impediscano la permanenza al proprio domicilio.

Per il raggiungimento di questo obiettivo la residenza si avvale ove possibile del contributo diretto e della partecipazione dell'anziano e del suo nucleo familiare, ricercati e promossi mediante il coinvolgimento, l'informazione e la possibilità di esprimere il proprio giudizio.

### **"PARTECIPAZIONE"**

Alla persona anziana che abita nella residenza ed ai suoi familiari è riconosciuta la possibilità di partecipare al miglioramento del servizio attraverso la corretta informazione, l'espressione di pareri e la formulazione di proposte mirate al raggiungimento e al mantenimento dello stato di

benessere direttamente all'interno del sistema qualità aziendale mediante questionari di gradimento e moduli di reclami.

La residenza, inoltre, favorisce all'interno della struttura la presenza e l'attività degli organismi di volontariato e di tutela dei diritti degli utenti.

#### **"EFFICIENZA, EFFICACIA, ECONOMICITA' "**

I servizi e le prestazioni sono forniti secondo criteri d'efficienza ed efficacia mediante l'uso appropriato e senza sprechi delle risorse e l'adozione di misure idonee per soddisfare i bisogni dell'ospite e promuoverne il benessere.

La residenza si impegna ad elaborare piani di miglioramento della qualità del servizio fornito e a rendere comprensibili gli obiettivi d'ogni attività e progetto verificando l'efficacia dei risultati raggiunti.

### **Carta dei diritti della persona anziana**

La Fondazione Pietro Sissa riconosce i contenuti e si adopera nell'attuazione operativa e culturale della "Carta dei diritti della persona anziana" che allega alla presente Carta dei Servizi (*Allegato n.1*)

# PARTE I

## LA FONDAZIONE - INFORMAZIONI GENERALI

### La Missione Istituzionale

La Fondazione, con le sue strutture e i suoi servizi, si propone il perseguimento, senza fini di lucro, di finalità sociali principalmente nei settori dell'assistenza sociale e socio-sanitaria per rispondere alla domanda espressa dalla popolazione anziana, che si trova in uno status di non autosufficienza. La popolazione potenzialmente interessata è quella prevalentemente residente nel Comune di Moglia e nei Comuni limitrofi e comunque prevalentemente residente nell'ambito territoriale dell'ASL di Mantova e in Regione Lombardia.

Gli obiettivi principali della Fondazione possono essere così riassunti:

- Garanzia di un'elevata qualità assistenziale per offrire agli ospiti un'assistenza qualificata
- Ricerca di ottimali livelli di salute
- Sviluppo della capacità funzionale residua dell'anziano
- Approccio globale alla persona con interventi mirati
- Formazione continua del personale per sostenere la sua motivazione e rivalutazione delle prestazioni professionali
- Razionalizzazione delle spese.

Ogni intervento è caratterizzato da prestazioni sempre più qualificate dove ad un'ottima tecnica si affianca un livello di umanità indispensabile per offrire un servizio di alta qualità.

Il compito della Fondazione è di assicurare agli Ospiti una accoglienza familiare, confortevole e soprattutto rispettosa dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, un'assistenza qualificata e continuativa.

### Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (MOGC)

Con il Decreto Legislativo 231 del 2001 è stata introdotta la responsabilità amministrativa degli enti in conseguenza di reati commessi o tentati, da soggetti che rivestono funzioni di rappresentanza, di amministrazione o direzione (definiti "apicali"), nell'interesse o a vantaggio dell'ente.

L'ente se ha adottato ed efficacemente attuato un idoneo Modello di organizzazione, gestione e controllo, non risponde per i reati eventualmente commessi dagli apicali o dai sottoposti.

*Il Modello Organizzativo* della Fondazione Pietro Sissa adottato dal dicembre 2011 è consultabile in formato cartaceo presso gli Uffici Amministrativi, e quindi è accessibile a tutti; è vincolante per tutti i destinatari, nessuno escluso, siano essi i componenti del Consiglio di Amministrazione, i dipendenti, i professionisti esterni, i consulenti.

*Il Modello Organizzativo* in vigore è aggiornato ai reati previsti dal D.lgs 231/01 fino al settembre 2013.

### Il Codice Etico - L'Organismo di Vigilanza

*Il Codice Etico* contiene i principi fondamentali ai quali la Fondazione si ispira e i comportamenti da adottare sia da parte della Fondazione che da parte di tutti i destinatari, siano essi: il Consiglio di

Amministrazione, i dipendenti, i professionisti esterni, i consulenti, i fornitori, i volontari, gli Ospiti e loro familiari.

L'attività della Fondazione viene prestata nel **rispetto delle volontà statutarie** e dei **principi** descritti nel Codice Etico Comportamentale approvato dal Consiglio di Amministrazione in data **24 febbraio 2010**.

Il Codice non sostituisce e non si sovrappone alle leggi ed alle altre fonti normative; è un documento che integra e rafforza i principi contenuti in tali fonti; la sua finalità è quella di fornire indirizzi generali di carattere etico comportamentale a ciascun soggetto operante nella Fondazione.

**L'Organismo di Vigilanza** per la verifica della corretta applicazione del Codice Etico è stato nominato per la prima volta ad **ottobre 2010**; è composto da tre membri tutti esterni.

## Cenni storici

La Fondazione Pietro Sissa nasce come "Ospedale Ricovero P.Sissa", per lascito testamentario datato 04.05.1874 del fu Pietro Sissa.

L'Istituzione ottiene il riconoscimento di Ente Morale con Regio Decreto Vittorio Emanuele II 25 marzo 1877.

L'inaugurazione dell'Ospedale avviene il 15 febbraio 1891

Nel 1932, con Regio Decreto Vittorio Emanuele III 15 settembre 1932 n.1460, al fine ospedaliero viene aggiunto quello di provvedere al ricovero di poveri inabili al lavoro, da qui la denominazione di "Ospedale – Ricovero"

Con decorrenza dal 1° settembre 1976 l'Ente cessa ogni attività ospedaliera e diventa una struttura sanitario-assistenziale, attrezzata per le cure, il recupero e la riabilitazione di malati lungodegenti.

Nel 1984, l'IPAB di Moglia viene classificata come "Struttura Protetta" e diventa una Residenza collettiva per persone anziane non autosufficienti

Dal 1995 l'IPAB è organizzata come RSA per Anziani non autosufficienti

**Con Decreto 23 dicembre 2003 n.7/15792** la Regione Lombardia ha disposto la trasformazione dell'IPAB "Ospedale –Ricovero P. Sissa" in **Fondazione Pietro Sissa**, alla quale è riconosciuta la personalità giuridica di diritto privato senza scopo di lucro a far data dal **1 gennaio 2004**.

Essa opera attraverso i propri organi definiti dal vigente Statuto, approvato da Regione Lombardia con lo stesso decreto, di cui sopra.

Alla data della stesura della presente **Carta** La Fondazione è autorizzata al funzionamento e accreditata dalla Regione Lombardia per la **gestione di 65 posti letto di Residenza Sanitaria Assistenziale, di cui 60 contrattualizzati con l'ASL di Mantova.**

**Sono in corso le procedure per l'autorizzazione al funzionamento di ulteriori 6 posti letto, di nuova realizzazione.**

## La Sede e l'Amministrazione

La Fondazione ha sede nel **Comune di Moglia**, verso la periferia ovest.

E' retta da un **Consiglio di Amministrazione** composto da cinque membri, così nominati :

- a) due amministratori dal Comune di Moglia, dei quali uno designato dalla minoranza consiliare
- b) due amministratori dalla Giunta della Regione Lombardia
- c) un amministratore dal Parroco di Moglia

I consiglieri durano in carica quattro anni a decorrere dalla data di insediamento dell'Organo Amministrativo coincidente con la prima seduta consigliare successiva alla loro nomina, e sono rieleggibili.

**Il Presidente** è nominato tra questi ed ha la **rappresentanza dell'Ente**, e riveste il ruolo di **Datore di Lavoro**.

Il controllo sulla gestione economico/finanziaria/patrimoniale della Fondazione è esercitato da un **Revisore dei Conti**, fatti salvi gli ulteriori controlli previsti dalla legge sulle persone giuridiche private; dura in carica tre anni e può essere rinnovato per 1 solo mandato.

La responsabilità dell'attività amministrativa e dell'attività sanitaria sono in capo rispettivamente al **Direttore Amministrativo** e al **Responsabile Sanitario** nominati dal Consiglio di Amministrazione.

*Per la composizione del Consiglio di Amministrazione in carica consultare l'Allegato2)*

**Sede legale e operativa** : Via Verdi , 55 - 46020 Moglia (Mantova)

P.Iva 01331690204

C.F. 82000130201

Riconoscimento giuridico Regione Lombardia: DGR 23 dicembre 2003 n 7/15792

Codice Struttura 307006943



## PARTE II

# LA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

La Fondazione tramite la gestione della propria RSA offre *ospitalità di tipo residenziale* a **persone anziane non autosufficienti**, non adeguatamente assistibili a domicilio, alle quali garantisce interventi di natura sociosanitaria.

La popolazione potenzialmente interessata è quella prevalentemente residente nel Comune di Moglia e nei Comuni limitrofi e comunque prevalentemente residente nell'ambito territoriale dell'ASL di Mantova e in Regione Lombardia, che sia in possesso dei seguenti requisiti:

- età d'interesse geriatrico ( ultrasessantacinquenne)
- non autosufficienza per motivi fisici, psichici od entrambi

con priorità in ragione della maggiore gravità e della residenza nel Comune di Moglia.

La Residenza dispone di **60 posti letto contrattualizzati** con l'ASL di Mantova, riservati ai soli residenti in Regione Lombardia ( per i quali la Fondazione percepisce contributo regionale) e di **5 posti letto "solventi"** destinati ad accogliere anziani anche extra Regione .

**Entro il 2015 la capacità ricettiva per i posti letto solventi aumenterà da 5 a 11.**

La Residenza ha sede nel Comune di Moglia, verso la periferia ovest.

Il complesso, sostanzialmente monopiano con facile accessibilità su tutti i lati è contornato da aree verdi, spazi di servizio e parcheggio; assenza di barriere architettoniche.

E' ben collocato in adiacenza al centro urbano di Moglia confinando con area residenziale priva di rumori molesti.

Dista da Mantova km.35; è possibile raggiungerci tramite servizio pullman.

Dopo le recenti ristrutturazioni la RSA si presenta oggi come un complesso completamente rinnovato e ampliato in grado di accogliere ospiti non autosufficienti secondo i più moderni criteri di efficienza e di confort.

LA R.S.A. è suddivisa in 4 Nuclei, ognuno dei quali è dotato di camere a uno, due e tre letti e sono tutte dotate di propri servizi igienici.

Le camere sono dotate di impianto per l'erogazione dell'Ossigeno terapeutico, di impianto di chiamata.

E' presente un ambulatori medico e un locale infermieristico.

Ogni nucleo è provvisto dei locali di servizio ( sale da pranzo e soggiorno, locali per le diverse funzioni sanitarie, assistenziali ed alberghiere e bagni assistiti con vasche attrezzate).

La struttura è dotata di sistemi atti a garantire la sicurezza degli ospiti e dei visitatori: rilevatori di fumo in tutti gli ambienti di vita, allarmi antincendio, cartellonistica di sicurezza, gruppo elettrogeno.

I servizi di struttura prevedono un ampio locale per le attività occupazionali e ricreative, la palestra per le attività di natura riabilitativa; la chiesetta per le attività religiose è situata all'interno del complesso edilizio.

La RSA dispone di giardinetti interni per le passeggiate degli Ospiti.

Tutto l'edificio è dotato di impianto di raffrescamento.

E' nominato un responsabile della sicurezza della struttura ai sensi del D.lgs 81/08.

## **I Servizi resi dalla RSA e modalità di erogazione**

I servizi che vengono erogati sono finalizzati al miglioramento o quantomeno al mantenimento dei livelli di autonomia degli Ospiti assistiti e alla promozione del loro benessere psico-fisico.

L'Anziano troverà un inserimento adeguato alle necessità della propria condizione psico-fisica in uno dei quattro nuclei di degenza.

**I servizi principali** che la Fondazione garantisce agli ospiti ricoverati sono i seguenti:

### **Assistenza Medica e Specialistica**

Gli Ospiti che occupano uno dei 60 posti letto contrattualizzati con l'ASL acquisiscono come loro Medico di Base il Medico Responsabile della Struttura.

Gli ospiti "solventi", che occupano uno dei posti letto non a contratto con l'ASL e che pagano la retta per "intero", mantengono l'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale tramite il proprio personale Medico di Base; durante la permanenza in Struttura, l'assistenza è comunque garantita dal personale della RSA alla stregua degli altri ospiti.

*L'assistenza medica di base* è garantita a Tutti gli Ospiti 24 ore su 24 secondo le seguenti modalità:  
-il giorno - dalle ore 8,00 alle ore 20,00 - dai Medici di reparto in servizio attivo e in reperibilità.  
-la notte ( fascia oraria 20,00/8,00) e nei giorni pre-festivi ( fascia oraria 14,00/20,00 e festivi (fascia oraria 14,00/20,00) da un'équipe di Medici esterni, in reperibilità, tenuti ad intervenire nel più breve tempo possibile, comunque entro 30 minuti dalla chiamata.

*L'assistenza specialistica* è garantita a Tutti gli Ospiti tramite le consulenze ed i servizi specialistici presenti sul territorio, in relazione al fabbisogno individuato dal personale medico della RSA.

**Servizio infermieristico:** viene garantita la presenza di un Infermiere nella fascia oraria 6,00/20,00

**Servizio assistenziale di base:** è garantito da figure ASA e OSS – 24 ore al giorno.

In relazione alle caratteristiche ed ai bisogni individuali, ad ogni ospite vengono assicurate:

- igiene e cura personale quotidiana – bagno assistito – manicure e pedicure
- supporto nell'alimentazione
- supporto nelle attività di mobilizzazione, animazione e socializzazione
- assistenza tutelare diurna e notturna

Tutti gli interventi di prevenzione e cura vengono svolti in coerenza con protocolli/linee guida per i principali problemi assistenziali e clinici, con lo scopo di uniformare gli interventi di tutti gli operatori contribuendo al mantenimento e ove possibile al miglioramento della qualità di vita.

**Servizio di terapia riabilitativa:** i programmi di riabilitazione vengono garantiti da 2 figure, che agiscono nel rispetto di specifici protocolli, sulla scorta dei Piani assistenziali e progetti terapeutici individualizzati, commisurati al grado di autonomia e di dipendenza di ogni Ospite, per il mantenimento e/o il recupero delle abilità cognitive/motorie perse, in seguito a patologie neurologiche, ortopediche, cardiologiche, respiratorie e di ambito geriatrico in genere.

L'attività riabilitativa è eseguita nella palestra attrezzata, oltre che in stanza per gli Ospiti allettati.

**Servizio di podologia:** viene assicurato tramite figure specialistiche esterne in convenzione con la Fondazione, in base al fabbisogno segnalato dal personale infermieristico.

**Servizio di animazione:** viene garantito dalla presenza quotidiana di una apposita figura in possesso del titolo di Animatore, la quale, anche in collaborazione con il personale di reparto, gestisce le attività individuate nel Piano Annuale Educativo della RSA nonché gli interventi programmati a livello individuale per ogni ospite.

Gli ospiti sono coinvolti nelle attività quotidiane (attività grafico-pittoriche, lettura, "Filos", cinema, taglio cucito, giochi di società, cucina) che si svolgono nel salone di animazione e in altri ambienti della Rsa; a queste si aggiungono attività periodiche che coinvolgono altri Istituti e le diverse associazioni esistenti sul territorio.

Sono organizzate gite esterne in occasione di particolari ricorrenze o qualora si presentino particolari eventi.

**Servizio di ristorazione:** la produzione dei pasti viene effettuata all'interno del Centro Cottura di proprietà della Fondazione a cura di operatori della Ditta a cui è stato appaltato il servizio; la somministrazione degli alimenti agli ospiti della residenza è garantito invece dai dipendenti della Fondazione nelle sale pranzo della Struttura.

## ORARIO

- ❑ Colazione dalle ore 8,00 alle ore 9,00 circa
- ❑ Pranzo dalle ore 12,00 alle ore 13,00 circa
- ❑ Merenda dalle ore 15,00 alle ore 16,00 circa
- ❑ Cena dalle ore 18,00 alle ore 19,00 circa

Il menù prevede piatti diversi e variazioni stagionali; è predisposto sotto lo stretto controllo della Direzione Sanitaria e di una dietista, prevede menù personalizzati con diete speciali per pazienti affetti da particolari patologie.

In occasione delle festività e di particolari ricorrenze (es. Natale, Capodanno, Pasqua, ecc) sono previsti menù particolari legati alla tradizione locale.

Il menù (Menù tipo ved. *Allegato n. 3*) è affisso in appositi spazi in ciascun Nucleo.

**Servizio di lavanderia indumenti ospiti:** è garantito da personale di Ditta esterna che effettua altresì il servizio di noleggio e lavaggio della biancheria piana e il servizio di noleggio e lavaggio delle divise del personale; il servizio lavanderia viene eseguito al di fuori della sede della Fondazione, in locali della Ditta a cui è stato appaltato il servizio.

E' opportuno che l'Ospite non porti capi delicati (golfini di lana, di seta, ecc.); al momento dell'ingresso viene fornito un elenco degli indumenti personali e dei capi di abbigliamento di cui l'Ospite deve essere dotato.

**Servizio di guardaroba:** è assicurato da operatori di Ditta esterna, all'interno dei locali della Fondazione.

**Servizio di parrucchiera e barbiere:** è garantito sia da personale dipendente dell'Ente che da operatore professionista esterno abilitato alla professione.

Il servizio di rasatura agli uomini si svolge quotidianamente, mentre il servizio di barberia viene eseguito 1 volta al mese.

Il servizio di parrucchiera alle signore viene erogato di norma ogni 15 giorni.

**Servizi religiosi:** sono assicurati dal Parroco del Comune di Moglia e dalle Suore Orsoline del Sacro di Cuore di Gesù di Asola - residenti in appartamento messo a disposizione dalla Fondazione; la S. Messa è celebrata 1 volta la settimana.

Agli ospiti è garantita la libertà di culto. Nessuna pratica religiosa può essere imposta ai ricoverati, che possono chiedere l'assistenza dei Ministri della propria religione.

**Servizio di pulizia e sanificazione ambientale:** è garantito quotidianamente da operatori dipendenti da Impresa esterna.

#### **Servizio telefonico**

E' possibile ricevere telefonate in reparto e anche al letto mediante un telefono portatile (tel. 0376/598123) messo a disposizione dall'Ente.

#### **Corrispondenza**

La corrispondenza in arrivo viene recapitata ai destinatari a cura del servizio amministrativo o dell'Animatrice, che si fanno altresì carico di provvedere all'inoltro di quella in partenza.

#### **Distributori di bevande e snack**

E' possibile usufruire di distributori automatici di prodotti confezionati e di bevande calde e fredde che possono essere consumate dagli ospiti, dai loro familiari e dai visitatori in genere

## **La Giornata Tipo in RSA**

Fatte salve ovviamente le possibili variazioni richieste per specifiche esigenze dei singoli ospiti, la giornata in RSA è così strutturata:

Ore 7,00	Risveglio e cura alla persona, somministrazione terapie
Ore 8,00	Colazione
Ore 9,00-11,30	Animazione con lettura, attività manuali e culturali, gite, canti e musica
	Fisioterapia e riabilitazione in palestra o al letto
Ore 12,00	pranzo
Ore 13,00-15,00	Riposo pomeridiano
Ore 15,30	Merenda
Ore 16,00-18,00	Attività occupazionali e di animazione, palestra
Ore 18,00 – 19,00	Cena
Ore 21,00	Riposo

**La Giornata nella residenza inizia al mattino alle ore 7,00** con l'alzata degli ospiti da parte degli operatori assistenziali, che procedono all'igiene personale, alle docce e ai bagni in vasca attrezzata; il personale infermieristico procede alla somministrazione delle terapie, agli eventuali controlli ematici, alle medicazioni.

Gli ospiti non allettati dopo essere stati vestiti con il loro abbigliamento da giorno, vengono accompagnati nelle sale pranzo per la colazione; gli Operatori sono a disposizione per aiutare gli Ospiti in difficoltà.

**Dopo la colazione** iniziano le attività di animazione e fisioterapia.

Nella mattinata vengono garantite le prestazioni di assistenza medica ed infermieristica, soprattutto alle persone allettate ed in condizioni cliniche precarie.

Il fisioterapista esegue le proprie attività riabilitative nella palestra attrezzata secondo un programma prestabilito in accordo con il Medico di Struttura, e se del caso secondo le prescrizioni dello Specialista esterno, in ordine alla necessità di interventi riabilitativi specifici, con l'individuazione dei relativi tipi di trattamento e durata.

**Il pranzo viene distribuito alle ore 12,00.**

Gli Ospiti vengono accompagnati nelle sale pranzo.

Gli Operatori sono impegnati nella distribuzione e assistenza nell'assunzione del pasto.

Per chi lo desidera e per coloro che presentano particolari problemi il pranzo può essere consumato in stanza.

Il personale di volontariato, adeguatamente formato dalla Fondazione, presta attività di supporto e assistenza durante l'assunzione dei pasti; è consentita l'assistenza al pasto anche da parte di un solo familiare.

**La fascia oraria dalle 13,00 alle 15,00 è riservata al riposo in camera**

Per chi lo desidera è data comunque facoltà di trattenersi nei locali della Struttura per leggere, ascoltare musica, guardare la televisione, ect.

Dopo l'alzata pomeridiana viene distribuita la merenda.

Nelle ore pomeridiane si alternano le attività di animazione, ludiche, di riabilitazione e cura, di assistenza sanitaria e di igiene personale a seconda delle necessità degli ospiti.

**Per la cena** gli Ospiti vengono accompagnati nelle sale pranzo, dove gli Operatori sono impegnati nella distribuzione e assistenza per l'assunzione del pasto serale.

**Dalle ore 19,00** in relazione alle situazioni dei singoli ospiti, **iniziano le attività per la messa** a letto, ivi comprese le attività di somministrazione della terapia serale e di controllo medico.

Nel corso della **notte** gli Ospiti vengono vigilati e sorvegliati da parte del personale di turno, che provvede alla esecuzione accurata dei programmi di postura, di idratazione con cambio degli ausili per gli incontinenti e accompagnamento in bagno degli Ospiti continenti; in caso di necessità, per emergenze sanitarie, è attivo un servizio esterno di reperibilità medica notturna.

La Giornata Festiva nella Residenza, rispetto alla giornata feriale si differenzia solo nelle attività riabilitative ed occupazionali, che vengono momentaneamente sospese.

## **RSA APERTA**

Delibera n.856 del 25.10.2013 e DGR 2942 del 19.12.2014 della regione Lombardia

**Dal 2014** la Fondazione Pietro Sissa partecipa alla Misura 4 “RSA APERTA” strumento a supporto della famiglia che assiste un componente fragile.

L’azione si concretizza nella presa in carico da parte della Fondazione della persona non autosufficiente in una logica di multiservizi/interventi/prestazioni, erogabili dalla RSA sia presso la struttura in regime di residenzialità ma anche di semiresidenzialità e domiciliare, tramite l’emissione di **voucher mensili** da parte e a carico dell’ASL.

L’obiettivo è quello di consentire alle persone più fragili di rimanere presso la propria abitazione e nel proprio contesto di vita il più a lungo possibile, evitando istituzionalizzazioni precoci o inappropriate, in un’ottica di mantenimento e miglioramento del benessere psicofisico dell’assistito, mediante interventi di natura sociosanitaria.

L’accesso a questi interventi è subordinato ad una valutazione multidisciplinare a cura del CeAd dell’ASL, territorialmente competente..

Le prestazioni possono essere variamente combinate ed erogate nell’arco temporale previsto dal Progetto Individuale in base ai bisogni della famiglia e della persona .

I destinatari di questi interventi sono di norma Persone anziane affette da demenza/Alzheimer certificata o da altre patologie gravi di natura psicogeriatrica, ma anche da Anziani autosufficienti con età superiore a settantacinque anni non autosufficienti, residenti e/o domiciliati nel Comune di Moglia o nei Comuni limitrofi.

## **L’Organizzazione e il Personale della Struttura**

La gestione operativa della RSA è affidata alle figure direttive della Fondazione; in particolare al Direttore Amministrativo compete la responsabilità amministrativa e al Responsabile Sanitario la responsabilità tecnico-sanitaria.

Le funzioni di carattere operativo competono alle seguenti figure :

- ai medici di reparto, ai quali competono, oltre che le funzioni prettamente sanitarie, anche le funzioni di vigilanza ed il coordinamento delle prestazioni erogate;
- ai medici reperibili ai quali compete la gestione delle emergenze sanitarie;
- a figure referenti interne individuate dalla Direzione alle quali sono attribuite mansioni specifiche afferenti la gestione dei turni di lavoro, la vigilanza ed il coordinamento delle prestazioni assistenziali ed alberghiere che sono fornite agli ospiti, nonché la programmazione e l’organizzazione della vita della comunità e dei singoli ospiti in collaborazione con il servizio di animazione, e la gestione dei rapporti e delle relazioni con i parenti degli ospiti stessi;
- a tutti gli operatori in ragione delle loro specifiche professionalità per l’erogazione di prestazioni sanitarie/riabilitative (infermieri e terapisti), di prestazioni assistenziali, di cura e igiene alla persona ( ASA/OSS) di prestazioni sociali e di animazione ( Animatori e Educatori), ovviamente nell’ambito delle indicazioni fornite dalla Direzione e dai propri referenti;
- agli impiegati degli Uffici della Fondazione, ai quali sono riservate tutte le incombenze di carattere amministrativo nei rapporti con ospiti e familiari, con i dipendenti e con i fornitori, oltre che le incombenze relative all’accoglimento delle domande di ospitalità e alla gestione delle liste di attesa .

Tutte le prestazioni rivolte all'ospite sono programmate e svolte con riferimento al Piano di Assistenza Individuale (PAI); tutti gli interventi nei riguardi dell'ospite (igiene personale, attività di riabilitazione, attività di animazione, menù e modalità per l'erogazione dei pasti, ecc) hanno pertanto un forte grado di personalizzazione.

A insindacabile giudizio dell' équipe socio-sanitaria e della Direzione, può rendersi necessario il trasferimento dell'ospite ad altra camera della RSA per motivazioni di tipo relazionale e/o sanitarie. Di ciò i familiari saranno tempestivamente avvisati.

Il Personale in pianta organica è definito dalla DGR n. 12618 del 07/04/2003 "Definizione degli standard di personale per l'autorizzazione al funzionamento e l'accreditamento delle residenze Sanitarie Assistenziali per anziani (RSA)".

Il team di lavoro, formato da personale qualificato e aggiornato, risponde ai bisogni degli anziani della Fondazione con la massima professionalità.

Il personale di nuova assunzione viene affiancato per il tempo necessario al fine del raggiungimento della propria autonomia; è altresì addestrato sulle procedure e modalità operative specifiche del servizio al quale viene assegnato, nonché sulle procedure e modalità operative per la gestione delle emergenze e dei rischi connessi alla mansione; sono altresì fornite informazioni per consentire il rispetto della privacy degli ospiti accolti in RSA.

Tutti gli operatori in servizio presso la Fondazione, siano essi dipendenti che in Convenzione o liberi professionisti, hanno in dotazione un cartellino di riconoscimento.

## ***MODALITA' DI RICHIESTA OSPITALITA' E INSERIMENTO IN LISTA DI ATTESA***

Per l'inserimento in RSA deve essere presentata domanda all'Ufficio di Segreteria della Fondazione, in Via G. Verdi, 55. Tel. 0376/598051, utilizzando l'apposita modulistica.

Il modulo di richiesta d'ingresso può essere ritirato presso l'ufficio amministrativo della Fondazione, oppure può essere richiesto l'invio tramite fax o tramite mail (rsa@fondazionepietrosissa.it).

Il modulo contenente informazioni e dati sanitari dell'Anziano (Scheda clinica informativa), da allegare alla domanda, può essere scaricato direttamente dal sito dell'ASL di Mantova [www.aslman.it](http://www.aslman.it) in RSA on line; deve essere compilato e sottoscritto dal Medico di Base del richiedente ospitalità o, in caso di ricovero, da un Medico Ospedaliero.

La domanda d'ingresso, oltre che presentarla direttamente agli uffici della Fondazione, può essere inoltrata anche a mezzo fax (0376/598051) o informaticamente all'indirizzo di posta elettronica della Fondazione (rsa@fondazionepietrosissa.it)

L'inserimento in RSA è sempre volontario; nella domanda deve essere indicata la presenza o meno dell'assenso da parte del potenziale utente.

Qualora l'utente non sia completamente consapevole, deve essere assicurato il rispetto dei diritti della persona da ricoverare.

All'atto della domanda viene raccolto il consenso al trattamento dei dati, come prescritto dal D.LGS 196/2003.

Non vi sono limiti di reddito per essere accolti in RSA.

La valutazione delle domande viene effettuata da una Commissione interna alla RSA, sulla scorta dei dati contenuti nella Scheda Clinica Informativa, secondo i criteri previsti nel regolamento della Fondazione, adottato dal Consiglio di Amministrazione.

***Le domande per l'occupazione dei posti letto a contratto con l'Asl*** vengono ordinate in una graduatoria sulla base del punteggio ricavato dai dati forniti dalla scheda clinica informativa secondo una griglia di parametri di valutazione, predefiniti, con priorità a favore dei residenti nel Comune di Moglia, ai quali viene attribuito un punteggio “ di residenza”, come previsto nel regolamento dell'ente.

***Le domande per l'occupazione dei posti letto*** accreditati o anche solo autorizzati, ma comunque “solventi” e non contrattualizzati con l'ASL vengono ordinate in una graduatoria secondo il criterio cronologico di presentazione, con priorità a favore dei residenti nel Comune di Moglia.

La Commissione (composta dal Responsabile Sanitario, dal Presidente e da un Impiegato dell'Ufficio Amministrativo ) si riunisce di norma ogni 15 gg e comunque ogniqualvolta se ne renda necessario l'aggiornamento.

Una volta valutata la domanda, il nominativo della persona richiedente ospitalità viene inserito in lista d'attesa.

La domanda di ricovero ha validità di 3 mesi; alla scadenza di tale termine viene cancellata automaticamente, salvo richiesta di rinnovo.

Dal momento in cui si rende disponibile il posto, l'incaricato dell'ufficio amministrativo contatta i potenziali utenti o le persone di riferimento, scorrendo una delle 2 graduatorie a seconda che trattasi di un posto letto a contratto con l'ASL o di un posto letto solvente; qualora l'occupazione riguardi un posto letto a contratto con l'ASL viene data priorità all'anziano che già occupa un posto letto solvente da almeno 3 mesi, come prescritto dal regolamento dell'ente.

All'accettazione del posto letto segue la sottoscrizione del contratto.

## **L'ACCOGLIENZA – LA PRESA IN CARICO – LE DIMISSIONI**

L'ingresso in RSA avviene di norma al mattino .

Prima o lo stesso giorno dell'ingresso è necessario che venga sottoscritto il contratto d'ingresso e vengano assolti tutti gli obblighi amministrativi in esso previsti, che la norma impone.

### ***Documentazione da produrre in fase di ingresso in RSA***

Al momento dell'ingresso dovranno essere consegnati i seguenti documenti personali dell'Ospite:

- carta identità ( in corso di validità)
- codice fiscale
- tessera/scheda del Servizio Sanitario Nazionale
- tessera elettorale



- tutta la documentazione sanitaria disponibile (cartelle cliniche, referti, certificati, ecc), attestante le condizioni di salute e la presenza di eventuali allergie, intolleranze o esigenze dietetiche particolari

inoltre:

- fotocopia del codice fiscale della persona che si impegna al pagamento della retta di degenza (non richiesto per i casi in cui sia il Comune o altro Ente Pubblico ad assumere l'impegno di spesa).
- copia documentazione tutela giuridica -eventuale

Gli invalidi civili accertati e gli esenti ticket dovranno presentare anche:

- tessera di invalidità
- tessera di esenzione ticket
- copia verbale di accertamento di invalidità/attribuzione dell'indennità di accompagnamento.

Dovranno inoltre essere consegnati debitamente sottoscritti i seguenti documenti:

- informativa ai sensi del D.Lgs 196/03 sull'utilizzo dei dati personali e sulla salute del ricoverato ed anche dei dati personali dei familiari o persone a cui far riferimento per la tutela del ricoverato
- consenso informato per esecuzione test ed esami diagnostici, ai sensi del D.Lgs 196/03 in materia di privacy
- delega per formulare richieste – ricevere informazioni sullo stato di salute dell'ospite.

Gli ausili e le protesi (carrozzella, deambulatori, bastoni, occhiali, protesi acustiche etc.) utilizzati dalla persona in ingresso saranno dati in consegna al personale del reparto.

Le pratiche amministrative relative al ricovero dovranno essere espletate da un familiare o dall'Ospite stesso presso gli uffici dell'Ente, previo versamento di un deposito cauzionale.

**Il ricovero si intende perfezionato solo quando sia stato sottoscritto il contratto d'ingresso e siano state espletate tutte le formalità amministrative.**

I familiari di riferimento per l'Ente sono tenuti a comunicare tempestivamente ogni loro variazione di recapito.

Al momento dell'ingresso, *viene consegnata* all'Ospite e/o al Familiare *la Carta dei servizi*, come allegato del contratto, insieme al *Regolamento che disciplina la vita comunitaria in RSA*.

Per ogni persona accolta viene redatta una cartella sanitaria (*fascicolo socio sanitario*) nella quale si raccolgono le notizie familiari, sociali, anamnestiche, cliniche necessarie alla cura della persona.

Nella prima settimana di degenza, un'équipe multidisciplinare, composta da figure sanitarie (Medico, Infermiere Professionale, Terapista) e socio-assistenziali (Operatore socio-assistenziale, Animatore) analizza il quadro clinico generale dell'Ospite, delinea l'intervento assistenziale più idoneo, redige il Progetto Individuale (PI) e condivide con l'ospite e/o i familiari dello Stesso il Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.).

PI e PAI vengono sottoposti a periodica revisione e aggiornamento.

In caso di decesso dell'anziano all'interno della RSA, viene consegnata ai famigliari una informativa con l'obiettivo di aiutare la famiglia del defunto nel disbrigo delle pratiche burocratiche .

*L'Ente ha adottato un protocollo operativo disciplinante le fasi relative all'accoglienza e alla presa in carico dell'ospite in Struttura, alle dimissioni ed al decesso; è a disposizione di chiunque ne faccia richiesta.*

## **RETTE DI DEGENZA**

Per il soggiorno e la permanenza in RSA gli ospiti sono tenuti al pagamento di una retta giornaliera, che viene fatturata su base mensile posticipata in relazione agli effettivi giorni di degenza.

L'importo della retta giornaliera è stabilito annualmente dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione e ogni variazione viene tempestivamente comunicata mediante affissione nella bacheca riservata ai famigliari posta all'ingresso della Struttura, per iscritto a mezzo del servizio postale e comunque con ogni altro mezzo ritenuto idoneo.

Con la sottoscrizione del contratto d'ingresso si intendono accettati gli importi stabiliti e le condizioni in esso esplicitate.

Gli importi praticati sono consultabili nella Sezione RSA on-line del sito [www.aslmmn.it](http://www.aslmmn.it) e sono riportati nell'*Allegato 4*) della presente Carta.

All'atto del ricovero, dovrà essere versato un **deposito cauzionale fruttifero** equivalente ad una mensilità di retta, che verrà restituito a seguito di dimissioni o di decesso, a fronte del pagamento della fattura relativa all'ultimo periodo di soggiorno.

Per gli Ospiti a carico dei Comuni o di altri Enti Pubblici non è previsto il versamento del deposito cauzionale.

**Il pagamento della retta dovrà essere eseguito sul c/c della Fondazione, indicato nel contratto, entro il giorno 15 del mese successivo alla data della fattura, tramite bonifico bancario o postale o tramite SSD (ex RID).**

La retta dà diritto a fruire di tutti i servizi generali e socio-sanitari previsti dalla normativa della Regione Lombardia in materia di autorizzazione al funzionamento e accreditamento delle RSA.

**La retta giornaliera per i posti letto a contratto con l'ASL non comprende i costi relativi ai seguenti beni e/o servizi, che restano a carico dell'ospite:**

- protesi quali occhiali, dentiere, arti artificiali, ecc.;
- presidi sanitari, quali calze elastiche, tutori ortopedici, ecc.;
- visite specialistiche richieste dall'utente o dai suoi famigliari (non prescritte direttamente dai medici della Struttura) ed ogni altra prestazione non prevista espressamente nella Carta dei Servizi;
- trasporti da e per gli ospedali, per ricoveri e/o effettuazione di visite specialistiche, ad eccezione di quelli effettuati per emergenze sanitarie (118).

**La retta giornaliera per i posti letto "solventi" non comprende i costi relativi ai seguenti beni e/o servizi, che restano a carico dell'ospite o del SSN:**

- farmaci, parafarmaci, esami diagnostici di laboratorio e visite specialistiche ( che restano comunque a carico del SSN) ed ogni altra prestazione non prevista espressamente nella Carta

dei Servizi; l'utente mantiene infatti il proprio medico di Medicina generale, che si farà carico delle prescrizioni; i farmaci prescritti dovranno essere consegnati all'infermiere della RSA, che provvederà alla somministrazione secondo il piano terapeutico individualizzato;

- altro materiale sanitario per patologie particolari ( sacche per stomia, sacche per diuresi, materiale per diabetici per il controllo della glicemia, ecc ), che dovrà essere prescritto dal Medico di base e procurati dai famigliari;

- ausili per incontinenti (pannoloni) che dovranno essere forniti dal S.S.N. se l'Ospite ne ha diritto o dai famigliari;

- protesi quali occhiali, dentiere, arti artificiali, ecc.;

- presidi sanitari, quali calze elastiche, tutori ortopedici, ecc.;

- carrozzine per infermi personalizzate;

- presidi per la deambulazione (carrozzine, girelli, tripodi, stampelle, bastoni) ,che dovranno essere forniti dal S.S.N. se l'Ospite ne ha diritto o dai famigliari;

- trasporti da e per gli ospedali, per ricoveri e/o effettuazione di visite specialistiche, ad eccezione di quelli effettuati per emergenze sanitarie (118).

**Le prestazioni rese agli ospiti sono fatturate esclusivamente ai medesimi. Le fatture sono emesse in esenzione IVA, ai sensi della vigente normativa.**

Per i posti letto contrattualizzati con l'ASL di Mantova la Fondazione riceve dalla Regione Lombardia tramite l'ASL contributi finanziari per ciascun ospite, diversificati in relazione alle classi di fragilità di appartenenza; tali contributi sono determinati dalla Giunta Regionale.

## ***INFORMAZIONI UTILI***

### **VISITE GUIDATE ALLA STRUTTURA**

In previsione di un eventuale ricovero in RSA è possibile effettuare una visita alla struttura, previo accordo con le persone di riferimento individuate dalla Fondazione, nell'impiegata dell'Ufficio Amministrativo e/o nel referente per i servizi infermieristici.

### **ORARIO DI APERTURA DEGLI UFFICI AMMINISTRATIVI**

La Fondazione garantisce l'apertura degli uffici Amministrativi:

- dal Lunedì al Venerdì dalle ore 11,00 alle ore 13,30

- il Giovedì dalle ore 16,00 alle ore 18,00

### **ORARIO DI VISITA AGLI OSPITI**

La Struttura è aperta al pubblico **dalle ore 8,00 del mattino alle 20,00 di sera, senza limitazioni**; tuttavia per favorire una condizione di tranquillità per gli ospiti, le visite sono sconsigliate nelle ore dei pasti, nel momento del riposo pomeridiano e nei momenti utilizzati per l'igiene; **l'accesso ai Nuclei è preferibile che avvenga al mattino non prima delle ore 10 e al pomeriggio non prima delle ore 15,00.** la sensibilità dei visitatori e dei loro familiari contribuiscono a garantire al meglio il rispetto della privacy.

In situazioni di necessità è consentito l'accesso alla struttura e la permanenza dei parenti anche al di fuori della fascia oraria indicata, in accordo con i responsabili sanitari e assistenziali.

### **USCITE TEMPORANEE DALLA STRUTTURA**

Le uscite dalla Struttura devono essere autorizzate dall'Infermiere di turno, su modulo prestampato sottoscritto dall'Ospite e/o dal Familiare; il modulo è reperibile in reparto dagli Infermieri.

### **AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO**

La figura dell'Amministratore di Sostegno è stata introdotta nel codice civile con la legge 9 gennaio 2004 a sostegno delle persone fragili che, trovandosi in condizioni di permanente ed abituale impossibilità di provvedere ai propri interessi, necessitano di tutela giuridica.

L'ente ha formato 2 figure interne ( 1 impiegata e l'animatrice) per essere di supporto e fornire informazioni sull'argomento.

### **ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA**

E' possibile prendere visione o richiedere copia della documentazione socio sanitaria unicamente da parte dei soggetti che la legge prevede.

La copia della documentazione socio sanitaria o estratto di essa deve essere richiesta al Responsabile Sanitario, mediante compilazione di specifico modulo, disponibile in Struttura presso gli Infermieri e negli uffici.

La Fondazione provvede al rilascio di copia della documentazione socio sanitaria o di estratto di essa entro 15 giorni dalla richiesta, salvo richiesta urgente motivata, previo versamento di corrispettivo, stabilito dal Consiglio di Amministrazione.

### **CERTIFICAZIONE DELLA SPESA SANITARIA**

#### **(detrazioni fiscali per la compilazione della denuncia dei redditi)**

La Normativa fiscale prevede la possibilità di portare in detrazione le spese di assistenza specifica e di assistenza medica generica da parte degli anziani ospiti in RSA.

Entro il termine utile per la redazione della denuncia dei redditi, la Fondazione rilascia annualmente ad ogni ospite la dichiarazione prevista dalla DGR 21 marzo 1997 n.26316 attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie e alle prestazioni non sanitarie usufruite.

## **INFORMAZIONI SANITARIE**

Il personale medico è disponibile per colloqui informativi con i parenti, ma per correttezza deontologica e per il rispetto degli obblighi di legge sul segreto professionale e sulla privacy, non può fornire informazioni telefoniche riguardanti la salute e tutto ciò che attiene alla sfera personale degli Ospiti ricoverati, tranne che alle persone di riferimento indicate al momento dell'ingresso in RSA.

## **ALTRE INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE**

Per motivi igienici è *vietato fornire alimenti preparati in casa* o comunque di provenienza esterna, se non preventivamente autorizzati dai sanitari.

Per la sicurezza degli Ospiti è vietato tenere in camera oggetti pericolosi ( rasoi, accendisigari etc.), così come non è permesso tenere farmaci non prescritti dal personale medico della Residenza.

## **IL FUMO E LE BEVANDE ALCOOLICHE**

Per disposizione normativa e soprattutto per il rispetto della salute propria e degli altri è assolutamente vietato fumare nella Struttura e assumere bevande alcoliche durante il lavoro.

Sono stati individuati come zone fumatori, per ospiti, parenti, visitatori e personale, alcuni angoli esterni adeguatamente coperti, in prossimità del salone occupazione e delle aree pranzo.

## **I VOLONTARI**

La Fondazione promuove e valorizza l'attività del volontariato.

E' in vigore una Convenzione con la locale Associazione "La Sorgente" i cui volontari, adeguatamente formati, collaborano con il personale per le attività di animazione/ricreative/ di supporto al momento dei pasti e di giardinaggio.

## **I TIROCINANTI**

Scuole Medie Superiori e Istituti di Formazione inviano periodicamente i loro allievi per stages e tirocini presso la nostra RSA.

## **ATTUAZIONE DEL D.Lgs. 81/08**

La Residenza è dotata di sistemi di sicurezza per meglio rispondere alle esigenze degli Ospiti e garantire una corretta prevenzione dei rischi.

Il rispetto del Decreto legislativo 81/08 in materia di sicurezza dei lavoratori negli ambienti di lavoro e dei residenti in Struttura è garantito dal "Documento di Valutazione dei rischi", adottato dall'Amministrazione della Fondazione.

Sono sempre presenti durante i turni di lavoro nella residenza operatori formati per intervenire in caso di incendio e prestare i primi soccorsi; è stata inoltre elaborata una procedura per la gestione delle emergenze ed annualmente viene eseguita una simulazione per l'evacuazione in caso di incendio.

## **ATTUAZIONE DEL D.Lgs196/2003 SULLA PRIVACY**

La Fondazione ha adottato le misure per la tutela della privacy degli ospiti/utenti ai sensi del D.Lgs 196/2003 ed annualmente aggiorna il proprio DPS (Documento programmatico sulla sicurezza dei dati).

Sono garantite le necessarie informative; le richieste di consenso per il trattamento dei dati sensibili, la sicurezza ed il corretto trattamento dei dati, unitamente ad una adeguata formazione del personale.

## **ATTUAZIONE DEL D.LGS. 15571997/HACCP**

Il rispetto del Decreto legislativo 155/97 in materia di sicurezza per l'attività di produzione e somministrazione di alimenti resa nei confronti degli ospiti della RSA è garantito dal "Manuale di autocontrollo (HACCP aziendale) elaborato dalla Ditta fornitrice del servizio e dalla stessa Fondazione; i manuali sono periodicamente aggiornati.

Il personale è stato adeguatamente formato e periodicamente viene aggiornato sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari.

Il Responsabile HACCP è individuato nel Responsabile Sanitario.

## **COPERTURE ASSICURATIVE**

La Fondazione garantisce la stipula delle assicurazioni previste dalla vigente normativa.

## **SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI/UTENTI, DELLE FAMIGLIE E DEGLI OPERATORI – LA PARTECIPAZIONE**

La Fondazione garantisce la verifica della Carta dei Servizi, dell'attuazione degli impegni, del raggiungimento degli obiettivi di qualità, e della partecipazione alle principali scelte dell'Ente da parte degli ospiti/utenti e dei loro Familiari attraverso un monitoraggio costante, ed annualmente lo riscontra con i risultati della customer satisfaction.

Agli ospiti, ai loro familiari e ai volontari che frequentano la Struttura vengono proposti ogni anno questionari per valutare la qualità dei servizi erogati .

Anche agli operatori che prestano la loro opera in Struttura vengono consegnati questionari per valutare sia la qualità dei servizi erogati che il clima organizzativo .

L'esito dei questionari viene trasmesso direttamente ai familiari degli ospiti, oltre che essere reso pubblico tramite affissione alle bacheche all'interno della RSA; in occasione degli incontri che periodicamente si organizzano in Struttura vengono approfonditi e socializzati i dati raccolti.

L'esito dei questionari rivolti al personale dipendente è discusso in assemblea.

I questionari, tutti in forma anonima, (Allegati: n.5-6-7-8) consentono di esprimere valutazioni sulla qualità dei servizi e fornire eventuali suggerimenti per rendere le prestazioni più rispondenti ai bisogni degli ospiti.

La funzione di partecipazione si realizza anche attraverso forme di coinvolgimento degli utenti con l'associazione di volontariato che opera all'interno della Fondazione ed è altresì assicurata attraverso lo strumento del Piano Assistenziale Individuale (PAI).

Anche per le attività di RSA Aperta l'Ente ha predisposto un questionario di gradimento ( Allegato n. 9).

## **STRUMENTI DI TUTELA E DI VERIFICA - PROCEDURE DI RECLAMO**

La Fondazione garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente, fornendo informazioni riguardanti il suo stato di salute unicamente all'interessato e alle persone a ciò delegate nel rispetto della riservatezza; garantisce il rispetto del diritto al consenso informato sul suo stato di salute, sugli accertamenti e sulle terapie proposte, fornendo informazioni per l'attivazione delle procedure per l'eventuale nomina dell'amministratore di sostegno.

Tutto il personale è addestrato e formato per intervenire e controllare situazioni di emergenza.

E' possibile inoltrare reclami e/o segnalazioni, per posta ordinaria , o via fax o mail, all'Ufficio Amministrativo e o all'Organismo di Vigilanza istituito presso la Fondazione, utilizzando il modulo allegato alla presente Carta (Allegato n.10).

Qualora sia possibile si procede immediatamente nel fornire risposta; in caso contrario, al reclamo o alla segnalazione viene comunque data risposta entro 30 giorni.

Il modulo può anche essere depositato nell'apposito contenitore posto all'ingresso della Struttura.

## **MODALITA' DI PUBBLICIZZAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi è :

- \* consegnata a tutti gli Ospiti/Utenti della RSA e/o ai loro familiari
- \* consegnata al personale della Struttura
- \* inviata agli Enti che esercitano forme di controllo o vigilanza sull'attività dell'Amministrazione;
- \* messa a disposizione di Sindacati, patronati ed Associazioni Utenti/Consumatori
- \* consegnata gratuitamente a chiunque ne faccia richiesta.

# **PARTE III**

## **STANDARD DI QUALITA'**

### **OBIETTIVI- PROGETTI DI MIGLIORAMENTO**

#### **Standard di qualità strutturali e gestionali**

La Fondazione fornisce prestazioni assicurando qualità, efficienza ed efficacia in un ambiente che valorizza i rapporti umani e che mira alla tutela della persona.

Obiettivo prioritario è la soddisfazione delle esigenze dell'ospite.

Nella progettazione e nell'erogazione dei servizi la Fondazione fa riferimento a standard tecnologici, strutturali, organizzativi e gestionali sanciti dalla Regione Lombardia.

***Dal punto di vista tecnologico/strutturale:***(ambienti fisici e attrezzature):

ci si riferisce ai requisiti minimi obbligatori con riferimento ai locali utilizzati come sede dei servizi, previsti oltre che dalle normative sulla sicurezza, controllo produzione alimentare e sulla prevenzione incendi valide per ogni ambiente di ricovero, dai regolamenti di igiene comunale, dai requisiti minimi nazionali, e dalle norme regionali contenute nella DGR n.7/7435 del 14.12.2001.

***Dal punto di vista organizzativo/gestionale:***

ci si riferisce ai rapporti numerici tra Ospiti/Utenti e dotazioni di personale; attualmente gli standard gestionali che la Regione Lombardia impone come base minima per il dimensionamento degli organici sono quelli contenuti nella DGR 12618 del 07.04.2003, che prevedono l'erogazione di prestazioni corrispondenti ad almeno 901 minuti settimanali per ospite occupante un posto letto accreditato e 750 minuti settimanali per ospite su posto letto autorizzato.

#### **Obiettivi e Progetti di miglioramento**

Questa residenza, al di là del rispetto dei requisiti di legge, che mette tutti gli erogatori, pubblici o privati sullo stesso piano, ha in programma una serie di interventi, di carattere strutturale-tecnologico ed organizzativo, che rappresentano condizioni di miglior favore per i propri ospiti.

Sul piano del **miglioramento della qualità delle prestazioni** offerte, la Fondazione intende impegnare le proprie energie per:

- incrementare la personalizzazione degli interventi favorendo lo sviluppo del lavoro di équipe;
- migliorare il livello di comunicazione tra operatori e ospiti/familiari con l'utenza;
- sviluppare maggiormente l'integrazione tra le diverse figure professionali;
- potenziare le attività di animazione.

Sul piano degli **interventi aventi carattere strutturale e tecnologico**, sono previsti:

- miglioramento degli impianti idro-termo-sanitari e miglioramento estetico di alcuni ambienti nella parte di RSA che risale agli anni '80, con la sostituzione dei letti e degli arredi delle camere di degenza;
- miglioramento degli spazi esterni per consentire attività motorie all'aperto nella buona stagione.



Sul piano della **formazione del personale**:

- migliorare i processi di comunicazione tra operatori e ospiti/familiari anche rispetto alla gestione dei conflitti;
- organizzare percorsi formativi obbligatori allo scopo di garantire il costante aggiornamento delle conoscenze e abilità tecniche e garantire momenti formativi sulla umanizzazione delle cure;
- favorire percorsi formativi al fine di introdurre metodologie e strumenti di lavoro finalizzati ad eliminare/ridurre e monitorare i rischi associati a qualsiasi attività sanitaria ( risk management).