

FONDAZIONE

“CONTESSA RIZZINI - ONLUS”

Vic. Volto, 16 - 46040 GUIDIZZOLO

(Mantova)

CARTA DEI SERVIZI
ANNO 2013 *3° Revisione*

La presente Carta dei Servizi è stata aggiornata nel corso del 2012/2013 per garantire a coloro che la leggeranno un'informazione completa relativamente alle attività della Fondazione.

Un particolare ringraziamento va a tutti coloro che hanno fattivamente collaborato per la realizzazione di questa edizione della Carta dei Servizi.

Il Consiglio di Amministrazione

Indice

1- Premessa, contenuti ed obiettivi della Carta dei Servizi	3
2- Principi fondamentali e Carta dei Diritti della persona anziana	4
3- Informazioni di carattere generale	8
4- I servizi erogati nella Residenza	14
5- Menù tipo	21
6- Giornata tipo della Residenza	23
7- Figure professionali presenti nella residenza ed organigramma	24
8- Ulteriori servizi	26
9- Le modalità di accesso nella residenza	27
10- Requisiti e programmi di miglioramento	28
11- Sistema qualità	29
12- Le Associazioni ed i gruppi di volontariato presenti in struttura	30
13- Forme di tutela	31

Allegati

- a) Modulo per suggerimenti e reclami
- b) Normativa di riferimento
- c) Questionari di valutazione per la qualità percepita
- d) Planimetrie
- e) Prospetto rette anno in corso

1.1 – Premessa.

La Carta dei Servizi riveste un fondamentale ruolo per garantire ad ogni cittadino che i servizi erogati dall'Ente accreditato siano rispettosi di quei requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi necessari per essere definiti di "buona qualità".

Per questo motivo, la Carta dei Servizi deve permettere ad ogni soggetto interessato, sia esso un ospite, un parente, un volontario, un operatore stesso, di conoscere le regole di funzionamento, lo stato attuale dei servizi e gli impegni di miglioramento, le forme della partecipazione e della tutela, così da poter diventare protagonista consapevole del complesso processo di miglioramento.

Tale processo, detto di accreditamento, viene regolamentato dalla Regione, che lo gestisce tramite appositi uffici delle Asl ed operativamente si concretizza nelle ispezioni periodiche per la verifica della corrispondenza ai requisiti minimi stabiliti dalla normativa regionale Dpr. 14/1/97 e dalla Dgr, 14.12.2001 N. 7/7435.

La sola Carta dei Servizi non è del resto sufficiente a garantire sia i cittadini che gli Enti di controllo, della reale applicazione dei suoi contenuti: occorre un "Sistema Qualità" operante in ogni servizio, la cui attività sia verificabile ed aperta al contributo di ogni soggetto avente interesse al buon funzionamento dell'Ente.

La stessa presenza dei requisiti minimi (nazionali) ed ulteriori (regionali) lascia intendere non tanto il raggiungimento, una volta per sempre, di alcuni standard di servizio, bensì la presenza, costante, di strumenti ed organismi in grado di garantire in maniera continuativa una tensione, soprattutto culturale, verso la valutazione continua ed il miglioramento della qualità.

1.2 - Contenuti ed obiettivi della Carta dei Servizi.

Questa edizione della Carta dei Servizi intende testimoniare concretamente l'applicazione dei requisiti di legge ed al contempo l'avvio di un percorso finalizzato ad un "sistema qualità" in grado di coinvolgere i diversi soggetti protagonisti del servizio ad una attività di monitoraggio continuo e di sviluppo di meccanismi in grado di migliorare lo stato dei servizi.

Già sperimentato negli anni con le precedenti versioni della Carta dei Servizi, tale percorso darà conto di quanto realizzato in termini di qualità e dei miglioramenti futuri: un documento necessario per costruire un rapporto trasparente e fattivo con la cittadinanza, proiettato verso risultati e cambiamenti con il preciso intento di far conoscere all'esterno i servizi erogati.

In particolare, questa edizione contiene:

1. Principi fondamentali e Diritti dell'Anziano
2. Descrizione dei servizi erogati dalla struttura, orari delle visite e menù tipo
3. Schema di giornata tipo
4. Elenco e descrizione delle figure esistenti nella struttura e modalità di riconoscimento
5. Modalità di accesso
6. Requisiti e programmi di miglioramento
7. Sistema qualità: valutazione della soddisfazione e relativi strumenti di intervento.
8. Le forme ed i modi della partecipazione e della tutela.
9. Glossario
10. Normativa di riferimento

1.3 - Cenni Storici

L'Istituzione trae origine da lasciti finalizzati al sostegno di anziani ed inabili di Guidizzolo, è stata promossa dalla Contessa Virginia Rizzini con testamento olografo in data 1886 e da diversi altri atti testamentari. La sua Amministrazione è stata affidata alla Congregazione di Carità dell'Ordine delle Suore della Sacra Famiglia. L'erezione in Ente Morale (Opera Pia Ospedale Civile) è avvenuta con Decreto Reale del 20.05.1897.

Nel tempo, ha subito varie trasformazioni. Nel 1937 allo scioglimento delle Congregazioni di Carità, l'amministrazione dell'Ente è stata trasferita all'Ente Comunale di Assistenza (E.C.A.)

In applicazione dell'Art. 25 del D.P.R. 25/07/1977 n. 616, la Regione Lombardia con L.R. 9/03/1978 n. 23 ha sciolto gli E.C.A.; l'Ente è stato gestito da un Collegio Commissariale, di nomina comunale, ai sensi dell'Art. 95 della L.R. 07/01/1986 n.1, che definiva gli obiettivi politici della struttura fino al 31.12.2003.

Per effetto della Legge Regionale 13.02.2003 N° 1, dal 01.01.2004, l'Ente si è trasformato in Fondazione, denominata "FONDAZIONE CONTESSA RIZZINI ONLUS", persona giuridica di diritto privato, senza scopo di lucro, perseguendo finalità di solidarietà sociale nei settori dell'assistenza sociale e socio-sanitaria.

2.- Principi Fondamentali

La direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 intitolata "Principi per l'erogazione dei servizi pubblici" richiama i soggetti pubblici e privati addetti all'erogazione di pubblici servizi a realizzare forme di trasparenza, coinvolgimento e tutela nei confronti dei Cittadini. Tra questi vi è l'obbligo di specificare i "Principi" che devono caratterizzare questi servizi.

La Direttiva articola e declina i "Principi Fondamentali" che devono sottendere qualsiasi pubblico servizio, di seguito elencati: Eguaglianza, Imparzialità, Continuità, Diritto di scelta, Partecipazione, Efficienza ed Efficacia.

A questi se ne sono aggiunti altri, ritenuti specifici per le Residenze, oltre alla Carta dei Diritti dell'Anziano, elaborata da una Commissione appositamente istituita dalla Giunta Regionale nel 1999.

I Principi Fondamentali ed i Diritti dell'Anziano, posti a premessa dei contenuti della Carta dei Servizi, vogliono rappresentare i valori cui si ispirano le attività quotidiane; ogni singola azione, soprattutto ogni futuro cambiamento, dovrà essere considerato prioritario e da realizzarsi nella misura in cui riesca a rendere più certi e praticati i concetti che di seguito, si vanno ad esporre.

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

"EGUAGLIANZA"

A tutti gli ospiti delle residenze sono assicurate, 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"

Le residenze per anziani assicurano 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"

La rete dei servizi, nel rispetto della legislazione vigente, assicura all'utente il diritto di scegliere tra le strutture ed i servizi, secondo le proprie esigenze nonché in base al grado di autosufficienza e alla disponibilità dei posti.

Le modalità concrete di accesso sono illustrate nello specifico paragrafo di questa Carta dei Servizi alla pag. 25.

"CONTINUITA"

Le residenze per anziani assicurano 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.

L'organizzazione si impegna a garantire all'anziano la possibilità di essere seguito dalle medesime figure, secondo le necessità indicate nel piano di assistenza individuale.

"TERRITORIALITA"

Le residenze per anziani si pongono quale vera e propria casa del cittadino anziano, favorendo legami e collegamenti con il tessuto urbano in cui sono situate.

Inoltre sostengono 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 "

Le residenze per anziani si pongono 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.

"SUSSIDIARIETÀ E COOPERAZIONE"

La residenza si pone come elemento della più generale "Rete dei Servizi", definita dal piano di Zona, partecipando con le proprie strutture e le proprie risorse professionali; favorisce la collaborazione con le organizzazioni di volontariato e gli organismi di tutela dei diritti, concordando con essi iniziative volte a migliorare la qualità della vita dell'anziano e a promuovere la solidarietà sociale. Gli accordi sono formalizzati da specifiche convenzioni che consentono ai volontari di offrire un servizio di sostegno e compagnia all'anziano, integrativo, e non sostitutivo dei compiti istituzionali e delle competenze attribuite al personale dipendente..

"EFFICIENZA ED EFFICACIA"

I servizi e le prestazioni devono essere 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

(introdotta dalla Regione Lombardia con D.G.R. 14.12.2001 N. 7/7435)

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, sancita 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.

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 SOCIETA' 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" o 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 personale 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	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.

3- Informazioni di carattere Generale

INDIRIZZO	Vic. Volto, 16 – 46040 GUIDIZZOLO (MN)
TEL	0376/819120
FAX	0376/819120
POSTA ELETTRONICA	info@fondazionerizzini.com
RESPONSABILE DELLA FONDAZIONE	Direttore (riceve preferibilmente su appuntamento, telefonare al n. 0376/819120)
RESPONSABILE SANITARIO	Direttore Sanitario (riceve per appuntamento telefonare al n. 0376/819120)
UFFICIO INFORMAZIONI	aperto dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 16.30, il sabato dalle ore 09.00 alle 12.00 oppure su appuntamento Tel. 0376/819120
VISITE GUIDATE	Previo appuntamento al n. 0376/819120, è possibile visitare la struttura in orari che non interferiscano con le normali attività quotidiane
ORARIO VISITE PARENTI	La struttura è aperta dalle ore 8.00 alle ore 20.00. Sono regolamentati gli orari di visita dei famigliari, sconsigliando gli orari dei pasti e del riposo (orientativamente dalle 11.30 alle 16.15 e dalle 17.30 alle 19.00)
N. POSTI LETTO R.S.A.	60 posti letto accreditati
N. POSTI C.D.I.	20 posti accreditati
N. POSTI DI SOLLIEVO	2 posti autorizzati
N. STANZE DI DEGENZA	Il numero delle stanze è pari a 27, tutte dotate di bagno e antibagno, di cui: 06 a 4 letti 18 a 2 letti 03 a 1 letto, destinate e ricoveri di sollievo e per ospiti in condizioni di particolare difficoltà .
DISTRIBUTORI AUTOMATICI	Per bevande calde, fredde e alimenti.
PARCHEGGI	Liberi in spazi limitrofi esterni alla struttura

SPAZI ESTERNI	Giardino, balconi in ogni stanza e terrazze comuni. All'esterno della struttura ampia zona di verde pubblico, piantumata, con gioco bocce , tavoli, sedie, ecc.
TRASPORTI PUBBLICI	Linee pubbliche con fermata a 250 mt.
AMBULATORIO MEDICO	n. 1 per Direzione Sanitaria e Medico curante al 1° piano n. 1 per Coordinamento infermieristico al 1° piano n. 1 per Centro Diurno Integrato
INFERMERIE- GUARDIOLE	n. 3 una per nucleo n. 1 per Centro Diurno Integrato
PALESTRA	1 palestra per fisioterapia al 1° Piano
BAGNI ATTREZZATI	n. 3 uno per nucleo n. 1 per Centro Diurno Integrato
LOCALE PER IL CULTO	n. 1 cappella a piano terra

STRUTTURA ARCHITETTONICA E CARATTERISTICHE FUNZIONALI

La Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) è stata oggetto di totale ristrutturazione a fine 2000 con adeguamento agli indirizzi del Ministero della Sanità e in base alla DGR 14.12.2001 n° 7435.

E' formata da vari corpi, alcuni di nuova costruzione, altri interessati da ristrutturazione completa ed ampliamento. L'edificio si articola su tre piani fuori terra ed una parte seminterrata.

Il complesso presenta una successione di edifici, disposti in linea parallelamente a Via Volto e si affaccia completamente a sud su una vasta area verde , completa di parcheggi liberi.

L'edificio ha una sagoma rettangolare ampiamente finestrata e con lunghe balconate e terrazze.

L'area abitativa, di nuova costruzione, a tre piani, è destinata ad accogliere le stanze di degenza articolate in tre nuclei uguali e sovrapposti di 20 posti letto cadauno; ogni stanza possiede servizi igienici completi e antibagno.

I servizi di nucleo sono stati distribuiti in funzione della loro fruibilità, collocando i locali pranzo – soggiorno all'inizio del reparto, affacciati sull'area verde a sud, la zona servizi distribuita su un corridoio distinto, posto perpendicolare a quello generale; il locale di servizio (guardiola-medicheria) è posto in posizione baricentrica rispetto all'area residenziale ed alla zona servizi.

Al piano interrato, trovano collocazione alcuni locali di deposito, magazzino, spogliatoi e servizi per il personale e locali tecnici

I collegamenti verticali fra i vari piani sono assicurati tramite scale, ascensore e montalettighe.

La scelta distributiva in funzione dei vari utilizzi ha tenuto conto di una articolazione per aree funzionali.

La parte dei servizi generali (Ingresso, Direzione ed uffici amministrativi, cappella, lavanderia e stireria oltre alla cucina) sono posizionati al piano terra per una utilizzazione comune a tutta la struttura, nonché di facile utilizzo da parte della popolazione anziana residente nel territorio.

I servizi relativi all'assistenza (sala polivalente, sala barbiere-parrucchiere, palestra e locale fisiokinesiterapia, locali per la terapia occupazionale e ambulatori) sono posizionati al primo piano per una facilitazione nei percorsi per gli ospiti.

L'articolazione della struttura si basa quindi sulla composizione per aree funzionali.

Gli spazi organizzati di progetto consentono una maggiore razionalità del servizio e facilitazioni nell'assistenza agli ospiti da parte del personale nell'espletamento delle proprie funzioni.

I vari piani dell'area abitativa sono esattamente paralleli e sovrapposti tra loro, e si differenziano unicamente tra loro per i colori di ambienti e arredi che ne facilitano la riconoscibilità. I percorsi e gli spazi sono facilmente leggibili e caratterizzati da segnaletiche e colori che possono esprimere chiaramente la loro funzione.

STANDARD STRUTTURALI DELLA RESIDENZA

1) Requisiti generali della struttura

La struttura garantisce tutte le condizioni di sicurezza in materia di stabilità, abitabilità, sicurezza degli impianti meccanici ed elettrici, difesa dagli incendi secondo quanto previsto dalle norme vigenti.

L'edificio, di cui agli allegati grafici di progetto, è costruito in conformità al DPR del 27/4/1978 n. 384 in materia di eliminazione delle barriere architettoniche ed inoltre rispetta tutte le norme contenute nei regolamenti locali di igiene.

E' stato progettato con 60 posti letto per ospiti non autosufficienti totali.

2) Localizzazione

L'area su cui sorge la Casa di Riposo è inserita all'interno del centro abitato di Guidizzolo, tale posizione favorevole permette agli utenti di partecipare attivamente alla vita della comunità locale in modo da rendere il più possibile varia, completa ed organizzata la vita di coloro che sono ospitati.

La struttura si trova all'interno di una rete di pubblici trasporti, al fine di favorire la continuità dei rapporti familiari e sociali.

3) Spazi collettivi

a) Palestra di riabilitazione per la fisiochinesiterapia.

Il locale ha una superficie di mq. 82 circa, ampiamente finestrata e con una altezza superiore alla media per effetto dell'utilizzo di parte del sottotetto.

In prossimità della palestra sono ubicati i locali spogliatoi, i servizi igienici, il deposito delle attrezzature. La palestra contiene attrezzature idonee al servizio di fisiokinesiterapia e la terapia fisica è garantita tramite adeguate apparecchiature.

Attrezzature della palestra:

- cyclette,
- scale a due altezze,
- parallele per deambulazione,
- spalliere,
- tappeti imbottiti,
- Sistema integrato per rieducazione funzionale arti superiori: ruota di Lapidari, ercolina, tavola per ergoterapia,
- piano di statica,
- ausili per la deambulazione: girello, roller, canadesi, ecc.
- specchio quadrettato,
- lettino BOBATH per kinesiterapia a 2 piazze regolabile in altezza elettricamente,
- apparecchio per elettroterapia antalgica ed eccitomotoria,
- apparecchio per ultrasuonoterapia
- carrello di psicomotricità.

b) Ambulatorio per Direzione Sanitaria e Medico curante.

E' posizionato al primo piano della zona servizi ed in prossimità della palestra, della sala polivalente, e dell'animazione. Vi è annesso lo spazio di attesa ed un servizio igienico.

c) Sala polivalente

Al primo piano della zona servizi, vi è una sala polivalente che viene utilizzata per riunioni, soggiorno e per momenti di socializzazione. Come tutti i locali è utilizzabile anche dagli ospiti con ridotte o impedito capacità motorie.

d) Locali per animazione

Il locale per l'animazione è formato da due sale comunicanti ampiamente illuminate .

Contiene tavoli di materiale lavabile a quattro posti e sedie con braccioli, armadiature, tavoli per ergoterapia. In prossimità di tale locale vi è un gruppo di servizi igienici.

5) Spazi di collegamento

a) Ingresso e piattaforma di distribuzione.

Le piattaforme di distribuzione sono di ampie dimensioni e hanno la funzione di collegare i percorsi orizzontali con quelli verticali.

Ogni piattaforma di distribuzione è dotata di tabella segnaletica dei percorsi e degli ambienti da essa raggiungibili (v. art. 8 DPR 27/4/1978 n. 384).

b) Spazio di accoglimento ingresso, con annesso angolo servizio bar con distributori automatici.

c) Corridoi e disimpegni.

La larghezza minima dei corridoi e dei passaggi è di m. 2 secondo lo standard regionale previsto. Su entrambi i lati sono stati posizionati idonei corrimani con le testate piegate sino al muro per non costituire pericolosi agganci.

d) Scale

I due vani scala hanno la funzione primaria di uscite di sicurezza essendo la funzione di collegamento fra i piani affidata principalmente all'ascensore ed al montalettighe.

6) Nuclei abitativi della Residenza :

Il nucleo è così articolato:

- a) camere a due/quattro letti,
- b) servizi igienici di pertinenza delle camere da letto,
- c) bagno assistito con servizi igienici comunitari,
- d) locale smaltitoio con lavapadelle termico,
- e) locale biancheria sporca,
- f) locale biancheria pulita,
- g) deposito materiale consumo,
- h) cucinetta di nucleo,
- i) guardiola-medicheria,
- j) locale pranzo-soggiorno,
- k) stanza singola per isolamento completa di servizi igienici,
- l) Bagni per il personale.

a) Stanze di degenza.

Sono a due o quattro letti: le superfici delle stanze di degenza sono ampiamente rispettate in relazione alla D.G.R. N. 7435 del Dic. 2001 e precisamente: mq. 19 ca. per le stanze a due letti e mq. 35 ca. per le stanze a quattro letti.

L'arredamento è costituito oltre che dai letti elettrici ad altezza variabile a tre snodi, completi di spondine di sicurezza e maniglie di sollevamento, materassini antidecubito, anche dai comodini uni e bifronte, completi di tavolino, sedie con braccioli, armadio con ante e cassetti, tavolino a scomparsa e mensole-libreria e porta TV.

Ogni stanza ha a disposizione presa telefonica e Tv se richiesti.

b) Servizi igienici di pertinenza delle camere da letto.

Vi è un servizio igienico per ogni stanza collegato alle camere da letto tramite antibagno.

La dotazione è completata da maniglioni, montanti ed erogatori speciali d'acqua.

Nell'antibagno sono a disposizione ulteriori armadi a muro oltre allo spazio necessario per la collocazione degli ausili personali (carrozzine e ausili per la deambulazione) durante il riposo dell'ospite.

c) Servizi igienici comunitari.

Ogni nucleo prevede un apposito locale per i bagni assistiti. Tale locale è attrezzato con una vasca da bagno elevabile con sistema idraulico o con barella doccia isolata su tre lati, in modo da facilitare le operazioni del personale di assistenza.

La vasca da bagno è integrata dal sollevatore a barella per le operazioni di trasferimento dal letto alla vasca.

d) Locale smaltitoio completo di lavapadelle termico.

La scelta di lavapadelle termici è stata dettata dalla validità di disinfezione ad alte temperature senza l'utilizzo di disinfettanti chimici, dannosi per l'ambiente.

e) Locale biancheria sporca.

f) Locale biancheria pulita.

g) Locale deposito per attrezzature e materiale di consumo.

In ogni nucleo abitativo vi è un locale per il deposito di attrezzature e materiale di consumo.

h) Cucinetta di nucleo.

Esiste una piccola cucinetta, attrezzata con fornello elettrico, lavello e frigorifero, ove sarà possibile preparare bevande calde, specificatamente nelle ore notturne.

i) Locale Guardiolo- Medicheria.

Al centro di ogni nucleo, vi è un locale adibito a guardiola infermieristica e medicheria, custodia carrelli terapia e medicazioni, con annesso servizio igienico.

j) Locale pranzo-soggiorno.

Ogni nucleo abitativo ha un locale soggiorno con angolo pranzo con superficie di mq. 3.00 per ogni ospite del nucleo per un totale di 60 mq..

i) Stanza singola.

Viene utilizzata in caso di necessità per garantire all'ospite in particolari momenti la necessaria privacy.

E' completa di servizi igienici.

l) Bagni per il personale.

Ogni nucleo possiede bagni per il personale del reparto.

m) Locali igienici per i visitatori.

Ogni piano possiede bagni per gli esterni e sono collocati poco prima dell'ingresso nel nucleo di degenza e da esso separati mediante porta di accesso al nucleo.

7) Servizi generali

a) Cappella.

Al piano terra, in prossimità dell'ingresso, è posizionata la Cappella che può raccogliere ospiti, familiari ed esterni.

b) Uffici.

Al piano terra, a destra dell'ingresso, sono dislocati l'Ufficio del Consiglio, la Direzione e gli uffici amministrativi.

Gli altri locali destinati a servizi generali e cioè spogliatoi con servizi igienici per il personale, cucina, guardaroba, magazzini, depositi e locali per servizi tecnici, camera mortuaria hanno dimensioni rapportate alla capacità ricettiva ed alle modalità gestionali della struttura, fermo restando i generali requisiti di abitabilità richiesti dalla normativa vigente.

ARREDI ED ATTREZZATURE

Tutti gli arredi possiedono caratteristiche tali da consentire agevoli operazioni di pulizia da parte del personale e garantire adeguate condizioni di sicurezza per gli utenti.

Per attrezzature si intendono tutti quegli ausili fissi o mobili che servono a migliorare l'autonomia degli anziani e facilitare il lavoro del personale.

4.- I servizi erogati nella residenza

La Residenza offre i seguenti servizi:

4.1 OSPITALITA' a tempo indeterminato – R.S.A.

E' rivolta ad anziani, di ambo i sessi, non autosufficienti (si veda paragrafo per le modalità di accesso nella residenza).

Vengono erogati i seguenti servizi:

- Assistenza medica e infermieristica,
- Servizio di fisioterapia,
- Attività di animazione,
- Attività occupazionali,
- Assistenza e cura della persona nei bisogni primari, vitto e alloggio,
- Assistenza religiosa
- Servizio di parrucchiere/barbiere
- Servizio di lavanderia
- Servizio di pedicure/podologia

I servizi sopraesposti sono compresi nella retta giornaliera (si veda depliant allegato relativo ai costi per l'anno in corso).

4.2 OSPITALITA' a tempo determinato – R.S.A.

Prevede la fruizione di tutti i servizi sopramenzionati ma solo per un tempo determinato, senza possibilità di prenotazione anticipata del periodo .

Le modalità per accedere al servizio sono le stesse del ricovero a tempo indeterminato.

Il periodo a tempo determinato è previsto su posti letto accreditati per un tempo massimo di gg. 60 per due volte l'anno, In periodi non seguenti, eventualmente prorogabile a 90 gg. solo per una volta.

Il costo giornaliero del servizio è dato dalla retta giornaliera per il tempo indeterminato aumentata di € 6,00.

4.3 ASSISTENZA sanitaria e riabilitativa

Ogni ospite gode dell'assistenza medico generica, infermieristica, della fornitura farmaceutica e parafarmaceutica, della consulenza medica, all'interno della struttura, e di ogni consulenza specialistica tramite i Poliambulatori dei Presidi Ospedalieri della zona.

Con l'ingresso in R.S.A., poiché accreditata presso Regione Lombardia, l'ospite viene cancellato dagli elenchi della medicina di base ed acquisisce il diritto all'assistenza da parte dell'Istituto.

Per l'ospite a tempo determinato, al momento della dimissione, rimane a carico dei famigliari il ripristino dell'assistenza del medico di famiglia di fiducia.

Il servizio di Medico curante è svolto ogni mattina dalle 8.30 alle 12.30 e i pomeriggi di mercoledì e venerdì dalle 14.30 alle ore 17.00.

Il Direttore Sanitario presta servizio nei gg. di mercoledì dalle 12.00 alle 17.00 e il venerdì dalle 14.30 alle 17.30.

Inoltre, è attivo un servizio di reperibilità medica quotidiana, dalle ore 12.30 alle ore 8.30 del mattino successivo, e nei giorni festivi dalle ore 8.30 alle ore 8.30 del giorno successivo. Il medico reperibile è tenuto ad intervenire nel più breve tempo possibile e comunque entro 30 minuti dalla chiamata.

Gli esami di laboratorio sono effettuati in strutture Sanitarie del territorio e il prelievo, il trasporto e il ritiro dei referti sono garantiti dall'Ente. Il servizio viene effettuato in regime di urgenza, su necessità o su programmazione.

Il Direttore Sanitario è responsabile dell'armadio farmaceutico esistente in struttura e quindi, dell'approvvigionamento, della idonea conservazione e smaltimento delle forniture farmaceutiche e parafarmaceutiche.

Il servizio infermieristico è svolto da personale dipendente e convenzionato, quotidianamente, dalle ore 6.30 alle ore 20.30.

E' garantita la presenza di Terapisti della Riabilitazione per il servizio di terapia fisica, di rieducazione motoria e di recupero funzionale. I medici dell'Istituto valutano la necessità di interventi riabilitativi, individuando i tipi di trattamento e la loro durata.

E' istituzionalizzata la metodologia del Lavoro di Equipe come attività finalizzata ad un obiettivo specifico, che scaturisce dal confronto tra professionalità diverse, volte a valutare, mantenere e dove possibile recuperare nella loro globalità, lo stato di salute degli ospiti.

Prima dell'ingresso, è previsto un primo colloquio, presso la Direzione Amministrativa, per l'Accettazione e le pratiche burocratiche. Un ulteriore colloquio con il personale infermieristico e/o medico per la compilazione della scheda pre-ammissiva. Tali incontri sono finalizzati alla conoscenza dei bisogni sociali, coinvolgendo i familiari che prestano assistenza.

All'ingresso, viene compilato il fascicolo sanitario-sociale, che comprende una parte medica, una parte infermieristica-socio-assistenziale, una riabilitativa e una di animazione.

Sono adottati protocolli / procedure codificati relativamente a :

- Accoglienza dell'ospite in struttura e presa in carico
- Valutazione multidimensionale geriatrica
- Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.)
- Riunioni di equipe e giri visita
- Riunioni di nucleo
- Prevenzione cadute
- Prevenzione incontinenza
- Utilizzo di mezzi di tutela e protezione dell'ospite
- Posizionamento e gestione cateteri vescicali
- Prevenzione e trattamento delle piaghe da decubito
- Cura della persona ovvero: alzata, igiene, vestizione, alimentazione, cura, messa a letto pomeridiana e serale
- Preparazione agli esami strumentali
- Precauzioni igienico-sanitarie nell'ambito di attività di polizia mortuaria.
- Pulizia e disinfezione del materiale sanitario
- Sterilizzazione e preparazione degli strumenti chirurgici
- Movimentazione dei carichi e rischio biologico (T. U. 81/08 ovvero ex - D.Lvo 626/94)
- Differenziazione e smaltimento rifiuti urbani e speciali
- Detersione e disinfezione ambientale

All'interno della struttura, è presente strumentazione sanitaria, quale:

- Impianto centralizzato di erogazione ossigeno a livello della testata di ogni letto, completo di mezzi per la somministrazione,
- Attrezzature per la respirazione assistita, in particolare cannule orofaringee, respiratori manuali (ambu), tiralingua, apribocca;
- Set per incanalamento vene periferiche
- Elettrocardiografo
- Pulsossimetro
- Aspiratore e attrezzatura per aspirazione gastrica e tracheo-bronchiale
- Sondini naso-gastrici, sonde Peg e sonde gastriche
- Cateteri urinari con sacche diuresi circuito chiuso e aperto
- Strumentazione chirurgica minore
- Aghi e filo per suture superficiali
- Otoscopio, laringoscopio, oftalmoscopio
- Hemoglucotest rapido
- Set portatile per aerosolterapia

4.4 ASSISTENZA di base all'ospite

Il servizio è rivolto ad ospiti non autosufficienti e si pone l'obiettivo di promuovere il mantenimento e, se possibile, il recupero delle capacità residue delle persone.

E' fornito da personale ausiliario (a.s.a./o.s.s.) ed infermieristico nel rispetto degli standard gestionali richiesti dalla normativa della Regione Lombardia.

Il servizio è svolto da personale qualificato O.S.S. e A.S.A. in forma continuativa sulle 24 ore.

Il personale provvede a tutti i bisogni primari dell'ospite:

- alzata,
- igiene,
- alimentazione,
- deambulazione,
- evacuazione e minzione,
- riposo
- messa a letto
- sonno
- sorveglianza

E', inoltre, impegno del personale, perseguire il soddisfacimento di ulteriori bisogni.

A tale scopo sono stati adottati strumenti che facilitano la cura della persona, quali:

- Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.), con verifica ed aggiornamento al bisogno o con periodicità almeno semestrale;
- Linee guida per la cura della persona.

Quali indicatori di qualità, da sempre, vengono adottate le seguenti metodologie:

- Periodicità del bagno completo: sempre al bisogno e di norma con frequenza almeno ogni 5/6 gg. con il lavaggio di capelli e, per le donne, messa in piega, taglio unghie e taglio barba per gli uomini, con strumenti personali o monouso evitando l'uso promiscuo degli ausili utilizzati, rasoi, ecc.;
- Frequenza dell'alzata dal letto: avviene per tutti gli ospiti sia il mattino che il pomeriggio, in modo da contrastare il sorgere di piaghe da decubito e per facilitare la socializzazione;
- Abbigliamento personale: utilizzato sia durante il giorno che per la notte, contrassegnato individualmente e custodito in armadi personali nelle stanze degli ospiti.

4.5 SERVIZIO DI ANIMAZIONE

L'animazione è una pratica sociale finalizzata alla presa di coscienza, la partecipazione e lo sviluppo delle potenzialità.

Fondamentale strumento di lavoro per chi fa animazione è la RELAZIONE.

Gli interventi a carattere ricreativo, ludico, socializzante sono mezzi ulteriori, non finalità, a disposizione dell'animatore che acquistano significato solo all'interno del contesto relazione e alla luce degli obiettivi generali dell'animazione

I principi fondamentali dell'animatore sono:

- Lavorare sulla sfera emotivo-affettiva della personalità;
- Mantenere le capacità fondamentali per l'autonomia dell'anziano;
- Stimolare il patrimonio individuale di capacità sensoriali, funzioni cognitive, capacità visive spaziali e uditive, spesso compromesse dall'età avanzata e dalla presenza di patologie;
- Creare spazi e condizioni psicologiche che consentano all'anziano di vivere la struttura come propria <<RESIDENZA>> e non come ospedale, cercando di rispettare tempi, ritmi, abitudini;

- Mantenere rapporti con le Organizzazioni esterne: territorio, volontariato, scuole;
- Mantenere relazioni con parenti per poter trarre informazioni sull'anziano, per costruire un quadro il più possibile completo, in modo da limitare il disagio dell'istituzionalizzazione e favorirne l'integrazione;
- Programmare iniziative con particolare metodologia;
- Cercare il dialogo con l'istituzione per la promozione di un equilibrio dialettico soddisfacente;
- Offrire risposte sollecite ai piccoli bisogni degli anziani (telefonate, scrivere lettere, lettura, ecc);
- Favorire la collaborazione tra tutti i servizi della struttura e gli interventi erogati a favore degli utenti.

Nella pratica, l'animatore:

- Partecipa alle riunioni di equipe e alla stesura del P.A.I.
- Promuove attività individuali e di gruppo, alcune gestite direttamente, altre coordinando il personale ausiliario
- Svolge terapia occupazionale e terapia individuale
- Promuove uscite diurne o serali (feste popolari, manifestazioni varie)
- Favorisce e collabora con le associazioni per l'integrazione con gli anziani del territorio (uscite programmate)
- Molto interesse è dato alla Tombola (tutte le settimane) e dalle Feste dei Compleanni (mensili o bimestrali), organizzate insieme ai famigliari, e al "Rizzini in Festa": festa annuale della struttura che coinvolge ospiti, famigliari, mondo del volontariato e associazioni del territorio, istituzioni, personale e collaboratori.

4.6 SERVIZI ALBERGHIERI

- Servizio di pulizia delle stanze di degenza:
Viene svolto quotidianamente dal personale dell'Ente;
- Servizio di pulizia degli ambienti comuni:
E' affidato in appalto ad una ditta specializzata; viene svolto, per alcuni ambienti tre volte al giorno e per altri due volte al giorno;
- Servizio di manutenzione ordinaria:
è affidato in appalto ad una ditta specializzata in manutenzione e conduzione di impianti complessi (centrali termiche, rilevazione incendi, trattamento aria, impianti di messa a terra ed elettrici, l'ossigeno, manutenzioni attrezzature), la quale interviene bi-settimanalmente, per la piccola manutenzione, e che garantisce, in caso di necessità o urgenza, la pronta reperibilità 24 h su 24.
Sono stati attivati contratti specifici con ditte specializzate per gli impianti primari come ascensori, mobili-arredi, sollevatori, elettromedicali ed attrezzature in genere.
- Servizio in caso di emergenza:
è stato predisposto un piano di evacuazione dai reparti in caso di incendio, terremoto, ecc. tramite l'intervento di personale opportunamente addestrato ed identificato dal piano di emergenza dell'istituto e da apposita segnaletica in base alla normativa vigente;
- Servizio di Segretariato Sociale:
Gli uffici sono a disposizione per pratiche amministrative, burocratiche, per la raccolta della posta degli ospiti e che, su loro richiesta, fosse da consegnare ai parenti.
Distribuzione annuale del questionario per la valutazione del grado di soddisfazione degli Ospiti e dei loro famigliari.
Accoglimento, tramite appositi moduli da sottoscrivere, di segnalazioni e/o suggerimenti (vedi allegato).
Gli uffici amministrativi hanno l'obbligo, dettato da normativa regionale, di rilasciare agli ospiti la dichiarazione prevista dalla D.G.R. 21.3.1997 N. 26316, attestante la componente della retta relativa ai costi sanitari .

- Servizio di Ristorazione

Il servizio di ristorazione è organizzato all'interno della struttura con personale dipendente e convenzionato.

La qualità del vitto si basa:

- sull'igiene delle procedure di preparazione, produzione e distribuzione dei pasti, seguendo la normativa HACCP,
- sulla formazione permanente del personale di cucina,
- sull'adeguatezza nutrizionale e calorica,
- sulla personalizzazione dei regimi alimentari in caso di esigenze sanitarie, di intolleranze o allergie, di abitudini e di tradizione,
- sulla variazione del menù e sulle possibilità di scelta.

Lo stato nutrizionale degli ospiti è oggetto di particolare attenzione poiché influisce in modo determinante sulle condizioni di salute psicofisica degli anziani.

La sua valutazione avviene all'ingresso in struttura tramite parametri biochimici ed antropometrici (BMI = indice ricavato dal rapporto tra l'altezza ed il peso corporeo) e a seguire, bimensilmente.

I menù sono stati redatti mediante l'attività di un gruppo di lavoro formato da una dietologa, un medico e dal responsabile della cucina. Gli stessi sono stati, inoltre, sottoposti ad analisi computerizzata per valutare che le percentuali dei principali costituenti (proteine, lipidi, carboidrati, vitamine, minerali ed acqua) rispondano ai LARN (Livelli di assunzione Raccomandati di Nutrienti) riportati nelle principali pubblicazioni gerontologiche sulle diete bilanciate dell'anziano.

Il menù ruota su quattro settimane e vengono proposti menù secondo le stagioni, tenendo in considerazione le tradizioni locali o le varie festività.

Il servizio interno di cucina provvede alla preparazione di tutti i pasti, sia per gli ospiti a dieta libera, sia per gli ospiti affetti da particolari patologie, che necessitano di regimi alimentari diversi.

Per i soggetti che non si nutrono a sufficienza o hanno particolari esigenze o difficoltà a deglutire, su indicazione medica, vengono preparati integratori alimentari freschi a base di frutta, latte e uova oppure integratori alimentari presenti in commercio.

Nei soggetti con problemi disfagici acuti o cronici vengono utilizzate le linee guida alla nutrizione artificiale sia parenterale che enterale, mediante sondino naso-gastrico o PEG.

La dieta viene integrata con l'idratazione degli ospiti in diversi momenti della giornata e secondo le stagioni: acqua, thè, camomilla, ghiaccioli, succhi di frutta, limonate o bibite.

E' vietato, per motivi igienici e di sicurezza, fornire alimenti di provenienza esterna se non preventivamente concordati e autorizzati.

E' consigliabile, per la tranquillità degli ospiti e per motivi di igiene, evitare di fermarsi in visita durante gli orari di distribuzione e consumo dei pasti.

E' possibile, a pagamento, per gli ospiti, trattenere a pranzo un parente, previa richiesta, almeno un giorno prima.

I pasti vengono serviti nei seguenti orari:

✓ colazione	dalle 8,00	alle 9,00
✓ pranzo	dalle 11:30	alle 12,30
✓ merenda	dalle 16.00	alle 16,30
✓ cena	dalle 17:45	alle 18,50

La colazione è composta da caffè, latte p.s., thè, caffelatte (amari, zuccherati), succo d'arancia, fette biscottate, pane e pane biscottato, biscotti o dolci in genere.

La merenda è composta da thè (zuccherato o amaro), biscotti, fette biscottate, talvolta altri dolci.

A seconda delle stagioni, vengono somministrati per la merenda ghiaccioli, bibite, macedonie, frullati o succhi di frutta, ciambelle, castagne, yogurt.

- Servizio di Guardaroba - Lavanderia

Il lavaggio della biancheria piana (lenzuola, copriletti, federe) è appaltato ad una ditta esterna, che provvede con procedure industriali al lavaggio e disinfezione. Così pure il lavaggio delle divise del personale.

Il lavaggio della biancheria da tavola è svolto direttamente dalla lavanderia interna, come pure tutto l'abbigliamento personale degli ospiti.

Quotidianamente avviene il ritiro degli indumenti sporchi che vengono riconsegnati nei giorni di martedì e venerdì mattina. Se necessario il lavaggio a secco, la struttura non ne garantisce la possibilità, ed è richiesto alla famiglia di occuparsene.

Si consiglia comunque, un abbigliamento comodo e caldo, tipo tuta, soprattutto per le persone in carrozzina.

I Familiari, se lo desiderano, possono anche provvedere autonomamente ad effettuare il lavaggio di indumenti personali degli ospiti, senza alcuna riduzione della retta.

- Servizio telefonico

La struttura, a richiesta e per le telefonate in entrata, garantisce il telefono in ogni stanza di degenza senza aggravio sulla retta. Inoltre, negli spazi comuni sono disponibili telefoni fissi o cordless sui quali vengono dirottate le telefonate dall'esterno per raggiungere la persona desiderata.

- Assistenza religiosa

Il servizio religioso è garantito da un sacerdote che celebra la messa una volta la settimana, il martedì, (h. 9,45) e altri momenti liturgici particolari, (rosario, benedizione, ecc.) sono attivati anche in altri momenti della settimana.

Per la messa domenicale, in collaborazione con il volontariato, è garantito il trasporto per la Chiesa Parrocchiale per quegli ospiti che volessero parteciparvi.

Il parroco del paese è a disposizione per l'unzione dei malati o benedizioni richieste dagli ospiti o dai loro familiari. Inoltre è a disposizione per messe di suffragio.

- Il volontariato

All'interno della struttura, esiste la presenza di alcune persone appartenenti ad Associazioni di Volontariato che si attivano durante le feste o la tombola, per accompagnare gli anziani in uscite con il servizio di animazione, trasporto anziani per visite varie.

- Il servizio di Parrucchiera/e e barbiere

Viene garantito agli ospiti il servizio di taglio barba e capelli per gli uomini, secondo necessità, presso il locale appositamente a disposizione.

Per le donne, è possibile taglio e messa in piega secondo un elenco programmato. Eventuali altre prestazioni (permanente e colore), sono considerate aggiuntive seppur svolte all'interno dell'Istituto e quindi rimangono con onere a carico dell'ospite.

Comunque, ogniqualvolta sia effettuato il bagno completo, il servizio di base garantisce il lavaggio dei capelli e, per le donne, la messa in piega.

MENU' PRIMAVERILE

Aprile/Giugno 1^a settimana

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Pranzo	Pranzo	Pranzo	Pranzo	Pranzo	Pranzo	Pranzo
Risotto agli asparagi	Pennette al pesto	Risi e bisi in brodo	Pasta al ragù	Pasta al pomodoro	Tagliatelle in brodo	Lasagne al forno
Minestrina	Minestrina	Minestrina	Minestrina	Minestrina	Minestrina	Minestrina
Scaloppine al limone	Arrosto di tacchino	Cotolette di pesce	Pollo arrosto	Trota al forno	Paiardine	Arrosto di vitello
Lesso	Lesso	Lesso	Lesso	Lesso	Lesso	Lesso
Carote alla parmigiana	Zucchine trifolate	Patate arrosto, spinaci	Verdure grigliate	Fondi di carciofi	Spinaci	Patate arrosto e cicoria
Verdura fresca Purè	Verdura fresca Purè	Verdura fresca Purè	Verdura fresca Purè	Verdura fresca Purè	Verdura fresca Purè	Verdura fresca Purè
Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca e dolce
Cena	Cena	Cena	Cena	Cena	Cena	Cena
Minestrone Minestrina	Minestrina	Pasta in bianco, minestrina	Minestrina	Minestrone Minestrina	Riso in bianco, minestrina	Minestrina
Filetti di sgombro e stracchino	Formaggi misti	Uova sode	Formaggi misti	Polpette di tonno	Porchetta e formaggi	Formaggi
Porri	Erbette	Asparagi	Fagiolini	Cipolle	Carote alla parmigiana	Fagioli e cipolle
Verdura fresca Purè	Verdura fresca Purè	Verdura fresca Purè	Verdura fresca Purè	Verdura fresca Purè	Verdura fresca Purè	Verdura fresca Purè
Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta

MENU' INVERNALE

Dicembre/Aprile 1^ settimana

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Pranzo	Pranzo	Pranzo	Pranzo	Pranzo	Pranzo	Pranzo
Risotto alla mantovana	Pasta al pomodoro	Riso e patate in brodo	Minestrone	Pasta al ragù	Pasta con zucca	Agnoli in brodo
Minestrina	Minestrina	Minestrina	Minestrina	Minestrina	Minestrina	Minestrina
Paillardine	Cotechino con lenticchie	Cotolette di pollo	Fegato alla veneta con polenta	Trota in bianco	Scaloppine al limone	Costine e pollo arrosto
Lesso	Lesso	Lesso	Lesso	Lesso	Lesso	Lesso
Verze e purè	Zucchine trifolate e purè	Cavoletti e purè	Cipolle e purè	Cavolfiori e purè	Spinaci e purè	Contorno tricolore e purè
Verdura fresca	Verdura fresca	Verdura fresca	Verdura fresca	Verdura fresca	Verdura fresca	Verdura fresca
Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca e dolce
Cena	Cena	Cena	Cena	Cena	Cena	Cena
Minestrone Minestrina	Minestrina	Pasta in bianco, minestrina	Minestrina	Minestrina	Riso in bianco, minestrina	Minestrina
Formaggi misti	Affettati misti	Polpette di tonno	Formaggi misti	Uova sode e stracchino	Polpette di carne	Salame, gorgonzola e polenta abbrustolita
Erbette e purè	Cipolle e purè	Carote alla parmigiana e purè	Zucca, patate e purè	Finocchio e purè	Porri e purè	Fagiolini, carote e purè
Verdura fresca	Verdura fresca	Verdura fresca	Verdura fresca	Verdura fresca	Verdura fresca	Verdura fresca
Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta

6. - Giornata Tipo

Personale nel turno mattutino:

n° 9 A.s.a. / O.s.s.
n° 1 Infermiera Professionale
n° 1 caposala coordinatrice
n° 2 fisioterapisti
n° 1 animatrice
n° 1 medico
n° 2 cuoche
n° 1 addetta al guardaroba
n° 2 addette agli uffici amministrativi
n° 1 direttore

h 6.30-h 9.30

alzata degli ospiti, a cura del personale ausiliario, con igiene intima personale, vestizione ed accompagnamento nei locali pranzo-soggiorno per la colazione, somministrazione della terapia da parte del personale infermieristico;

h 8.00-h 9.00

dispensa della colazione a cura del personale ausiliario e somministrazione della terapia da parte del personale infermieristico;

h 9.00-h 11.30

- attività di animazione quali uscite programmate al mercato, attività di giardinaggio, lavori individuali o in gruppo, ...
- attività di fisioterapia (mobilizzazione attiva e/o passiva, parallele, deambulazione assistita, ginnastica di gruppo ...)
- esecuzione di medicazioni da parte del personale infermieristico
- visite mediche da parte dei medici dell'istituto
- somministrazione di bevande ad orari prefissati
- accompagnamento in bagno secondo le esigenze e come da schema
- partecipazione alla Santa Messa secondo calendario
- presenza di parrucchiera/barbiere nelle giornate programmate
- visite mediche e/o specialistiche programmate
- riunioni di nucleo o di equipe programmate
- visite e colloqui con parenti e conoscenti;

h 11.30-h 12.00

somministrazione del pasto agli ospiti non autosufficienti che necessitano di essere imboccati, a cura del personale ausiliario e somministrazione della terapia da parte del personale infermieristico;

h 12.00-h 12.50

somministrazione del pasto nelle sale da pranzo agli ospiti, con controllo ed aiuto da parte del personale asa/oss, somministrazione della terapia da parte del personale infermieristico;

h 12.50-h 13.30

messa a letto degli ospiti che richiedono di riposare o secondo necessità, accompagnamento in bagno e sosta in sala tv per coloro che non desiderano andare a letto;

Personale nel turno pomeridiano:

n° 6 Ausiliari socio-assistenziali
n° 1 Infermiera Professionale
n° 1 fisioterapista
n° 1 animatrice a giorni alterni
n° 1 cuoca
n° 1 addetta al guardaroba
n° 2 addette agli uffici amministrativi a giorni alterni
n° 1 direttore

h 13.30-h 14.30

momento riservato al riposo dell'ospite;

h 14.30-h 16.00

- alzata degli ospiti a letto con esecuzione dei bagni programmati e dell'igiene intima;
- attività di fisioterapia (mobilizzazione attiva e/o passiva, parallele, deambulazione assistita ...)
- attività di animazione

h. 16.00-h.16.30

distribuzione della merenda

h 16.30-h 18.00

- accompagnamento degli ospiti in bagno ed esecuzione dell'igiene intima
- somministrazione di bevande
- attività di animazione
- attività di fisioterapia (mobilizzazione attiva e/o passiva, parallele, deambulazione assistita ...)
- deambulazione degli ospiti a cura del personale ausiliario
- rilevazione parametri a cura del personale infermieristico
- visite mediche e/o specialistiche programmate
- visite e colloqui con i parenti e conoscenti;

h 17.45-h 18.20

somministrazione del pasto agli ospiti non autosufficienti e che necessitano di essere imboccati e somministrazione della terapia da parte del personale infermieristico;

h 18.20-h 19.10

somministrazione del pasto nelle sale da pranzo agli ospiti, con controllo ed aiuto da parte del personale asa/oss, e somministrazione della terapia da parte del personale infermieristico;

h 19.00-h 21.00

messa a letto con preparazione degli ospiti per il riposo notturno

h 21.00 in poi

somministrazione bevande agli ospiti che lo richiedono o su indicazioni mediche;
controllo degli ospiti da parte del personale asa/oss notturno, con cambi di posture, cambi pannoloni ed igiene intima.

La gestione della giornata **festiva** non si differenzia dalla feriale se non nella presenza di più famigliari e conoscenti, oltre che nei menù domenicali e nell'abbigliamento, che risultano più curati.

Le figure professionali di base (asa/oss) ed infermieristiche sono presenti nella stessa misura dei giorni feriali, come pure per il personale di pulizia e di cucina.

Il servizio medico è garantito da personale medico reperibile (convenzione in essere da molti anni e con gli stessi medici) sulle 24 h. e con obbligo di presenza entro i 30 minuti dalla chiamata.

7.- Figure professionali

Ai sensi della D.G.R. n. 12618 del 07.04.2003, gli standard gestionali stabiliti dalla Regione Lombardia sono i seguenti:

- n. 901 minuti settimanali di assistenza per ospite suddividendoli tra le figure professionali necessarie di Medico, Infermiere, Fisioterapista, Asa/Oss, Animatore o figure equivalenti.
- Le responsabilità delle prestazioni sono assegnate secondo il seguente organigramma:

ORGANIGRAMMA

8. – Ulteriori Servizi

1. - RICOVERI DI SOLLIEVO (O PRIVATI)

Sono ammessi ospiti per ricoveri di sollievo (posti letto autorizzati ma non in regime di accreditamento con la Regione Lombardia) per un periodo minimo di 20 giorni fino al periodo massimo di 30. Nel caso il periodo successivo di 30 gg. non sia prenotato e non in presenza di altre domande, è possibile il rinnovo per un ulteriore medesimo periodo.

Tale tipologia di degenza è utilizzata per garantire alle famiglie periodi di riposo, cure mediche, recupero per terapie fisiche dell'utente e sono prenotabili con anticipo oppure, se il posto è libero, anche per l'immediato.

L'ammissione ai posti per ricoveri di sollievo è soggetta alla positiva valutazione sanitaria da parte del Direttore Sanitario della Fondazione. La retta di degenza è stabilita dal Consiglio di Amministrazione 15 gg. prima della decorrenza.

L'ospite mantiene l'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale e quindi il proprio medico di base, che ne ha la responsabilità terapeutica. Prima dell'ingresso e durante la degenza, i famigliari sono tenuti a garantire, tramite il S.S.N., tutte le provvidenze necessarie alla normale degenza anche sotto il profilo sanitario. Per i suddetti ricoveri, comunque, si rimanda ad apposito regolamento per "Ricoveri di Sollievo".

2.- CENTRO DIURNO INTEGRATO

Il C.D.I. si colloca nella rete dei servizi socio-sanitari per anziani con la funzione intermedia tra l'assistenza domiciliare e le strutture residenziali. Si rivolge a coloro che vivono al proprio domicilio e con compromissione parziale della autonomia e con necessità assistenziali superiori al solo intervento domiciliare.

Garantisce l'utente e le famiglie per l'assistenza sollevando le stesse dall'onere diurno assistenziale.

Non di meno spesso il bisogno è legato all'emarginazione e alla solitudine.

Per ulteriori informazioni sul servizio, si rimanda alla specifica Carta dei Servizi del C.D.I.

3.- PASTI A DOMICILIO PER ANZIANI

La Fondazione in collaborazione con il Comune di Guidizzolo, prepara i pasti a domicilio per circa 20/25 anziani, secondo le indicazioni dietetiche del proprio medico curante.

Per questo servizio è necessario rivolgersi direttamente al Servizio Sociale del Comune di Guidizzolo per la prenotazione.

4.- FISIOCHINESITERAPIA PER UTENTI ESTERNI

Dal 01.09.2009 è aperto il servizio di FISIOKINESITERAPIA per utenti esterni.

Ciò consiste nell'offrire a chiunque la possibilità di usufruire a pagamento del servizio di fisioterapia per le prestazioni elencate in apposito elenco.

Il servizio deve essere prenotato direttamente presso la Fondazione con prescrizione medica, la quale provvede a concordare con l'utenza la data di effettuazione della prestazione.

Il servizio si svolge sotto la sorveglianza della Direzione Sanitaria.

Per ulteriori informazioni sul servizio, si rimanda ad apposito regolamento disponibile in Sede.

9- Le modalità di accesso alla Residenza

La Residenza Sanitaria Assistenziale ha lo scopo di provvedere all'assistenza, alla tutela della salute, alla cura, al recupero funzionale e sociale delle persone anziane di ambo i sessi non autosufficienti, delle persone svantaggiate per disabilità fisica e/o per emarginazione sociale, che per motivi di salute, sociali e famigliari si trovino in condizioni di bisogno di assistenza.

La R.S.A. presta i suoi servizi ai soggetti suddetti senza distinzione di nazionalità, cultura, razza, religione, sesso, condizione sociale o politica, aventi la residenza nel Comune di Guidizzolo, nei Comuni appartenenti territorialmente all'A.S.L. di competenza, in Regione Lombardia e in tutto il Territorio Nazionale.

Modalità di accesso

L'ammissione degli ospiti è gestita direttamente dalla Fondazione con un sistema di valutazione sanitaria e sociale che garantisce la priorità all'emergenza e/o alla gravità, sia clinica che sociale, di coloro che presentano domanda di ammissione.

Da apposita scheda clinica informativa, compilata dal medico curante o dallo specialista, si desumono le notizie sanitarie e sociali. Tramite colloquio con la Direzione e con il Medico di struttura vengono compilate la domanda amministrativa e la scheda di valutazione per l'attribuzione del punteggio per l'inserimento in graduatoria.

Non è l'ordine cronologico di presentazione della domanda, ma il punteggio attribuito che ne determina la posizione nella stessa; a parità di punteggio sarà data priorità ai residenti nel comune di Guidizzolo.

Inoltre, la graduatoria viene continuamente aggiornata per l'inserimento di nuove domande, per l'aumento del punteggio dovuto a revisione per aggravamento di domande preesistenti e per eventuali cancellazioni.

Tutte le domande vengono inserite in un programma provinciale in collaborazione con l'Asl di Mantova

Sempre, comunque, in base anche alla situazione familiare e sociale, al momento della domanda di ammissione, si consigliano anche servizi alternativi che possano essere di supporto alla famiglia nell'attesa dell'ingresso, quali Centro Diurno Integrato, posti di sollievo, pasti o servizi a domicilio, altre rsa o assistenza domiciliare.

L'interessato o i suoi famigliari possono sempre richiedere informazioni presso l'Istituto circa la propria posizione in lista d'attesa.

E' possibile accettare un ricovero in altra struttura e richiederne successivamente il trasferimento.

Accoglienza e ricovero

Quando vi è disponibilità del posto, il richiedente viene avvisato e messo in contatto con l'Ufficio Direzione della residenza per la conoscenza, le informazioni e le procedure di accoglienza.

Una volta confermata l'accettazione in via telefonica, viene richiesto un colloquio presso la struttura per:

- espletare la parte amministrativa legata all'ingresso, stabilire la data del ricovero (entro il secondo giorno).
- compilare la scheda pre-ammissiva legata ai bisogni primari dell'ospite.
- l'eventuale rinuncia al posto dovrà essere comunicata immediatamente per iscritto onde rendere disponibile il ricovero per altra persona seguente in lista d'attesa.

Al momento dell'ingresso, devono essere consegnati i seguenti documenti:

1. Carta di Identità in corso di validità
2. Carta Regionale dei Servizi in originale
3. Esenzione ticket in originale
4. Verbale di invalidità o accompagnamento in fotocopia
5. Certificato Elettorale
6. Copia del versamento della cauzione (per CDI)
7. Documentazione sanitaria anche pregressa
8. Ausili e protesi che il richiedente l'ammissione sta utilizzando.

10- Requisiti e programmi di miglioramento

In base alla normativa sull'accreditamento, ogni struttura deve possedere una serie di requisiti strutturali, strumentali ed organizzativi, sia nazionali che regionali.

Dal punto di vista strutturale (ambienti fisici), ci si riferisce, oltre alle normative sulla sicurezza, controllo produzione alimentare e sulla prevenzione incendi valide per ogni ambiente di ricovero, ai regolamenti di igiene comunali, ai requisiti minimi nazionali, ed alle norme regionali contenute nella D.G.R. N. 7435 del 14.12.2001.

Dal punto di vista Gestionale, è in essere la D.G.R. N. 12618 del 07.04.2003 che determina la quantità di minuti di assistenza settimanali in 901/m ospite rapportati alle figure professionali determinate dalla Regione Lombardia, quali Medico, infermiere professionale, fisioterapista, animatore, a.s.a. / o.s.s.

Rispetto a questo insieme di requisiti, il cittadino e l'ospite sono garantiti della loro esistenza dalle operazioni di **accreditamento**, appositamente definite per rendere certo il rispetto delle condizioni definite dalla legge.

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 i seguenti interventi, che rappresentano condizioni di miglior favore per i propri ospiti:

1. Interventi strutturali:
 - ulteriore ampliamento da destinarsi a posti letto autorizzati e non accreditati per garantire alle famiglie in difficoltà il recupero psico-fisico per proseguire la cura a domicilio di persone non autosufficienti.
2. Interventi organizzativi:
 - formazione continua del personale in servizio sia per la formazione obbligatoria che per quella legata alle specifiche figure professionali;
 - potenziamento del sistema qualità;
 - progetti di riabilitazione cognitiva individuale o a gruppi;
 - rafforzamento e partecipazione alla rete dei servizi sul territorio, con collaborazioni ad associazioni, enti ed istituzioni.
3. Tra i programmi di miglioramento, sono stati attuati nel 2011/2012 due progetti e specificatamente:
 - in collaborazione con l'Asl di Mantova e la Fondazione Maugeri di Castel Goffredo un progetto di sostegno ai care-giver di persone affette dalla malattia di Alzheimer con incontri dei famigliari con figure professionali specifiche: neurologo, psicologo, educatore, assistente sociale.
 - È stato attivato a maggio 2012 un corso di formazione per tutto il personale della Fondazione "LA COMUNICAZIONE UTILE IN RSA E CDI" per meglio affrontare le problematiche relazionali che insorgono tra operatori, ospiti e famigliari.
 - Nel 2013 è stato attivato un progetto sperimentale con l'Asl per voucher educativi con utenti domiciliari affetti da malattia di Alzheimer o disturbi cognitivi.

Sono in revisione anche i regolamenti dei vari servizi per adeguarli alle più recenti normative.

11 - Sistema qualità: valutazione della soddisfazione e relativi strumenti di intervento

Nella progettazione e nell'erogazione dei servizi, l'ente si basa su standard strutturali e gestionali stabiliti dalla Regione Lombardia.

Per standard strutturali, si intendono i requisiti minimi obbligatori con riferimento ai locali utilizzati come sede dei servizi, vedi D.G.R. VII / 7435 del 14.12.2001.

Per standard gestionali, si intendono i rapporti numerici proporzionali tra ospiti e dotazioni di personale (distinti per mansione), secondo la D.G.R. n. 12618 del 07.04.2003.

Nello spirito richiamato dal Piano Nazionale degli Interventi e dei Servizi Sociali 2001/2003, si è intesa la Carta dei Servizi anche come *“preziosa occasione di verifica, all'interno delle Amministrazioni, dello stato dei servizi sociali e delle possibilità di miglioramento: le carte costituiscono pertanto uno strumento, oltre che di tutela dei cittadini, di crescita organizzativa”*.

Pertanto, la Fondazione, consapevole che migliorare la qualità dei servizi significa rendere questi ultimi sempre più rispondenti alle aspettative degli Utenti, effettua sondaggi per conoscere come gli stessi giudicano il servizio.

Annualmente a tutti gli Ospiti/Utenti dei servizi sarà proposto il questionario, che consentirà di esprimere, in maniera anonima, le proprie valutazioni sulla qualità del servizio e di fornire suggerimenti per rendere le prestazioni più rispondenti alle loro esigenze.

Il modello permette di verificare, di anno in anno, l'evolversi della qualità delle prestazioni ed inoltre la possibilità di simulare, a fronte della disponibilità limitata di risorse, quali interventi, tra quelli possibili, producono una maggior miglioramento della qualità (analisi costi/efficacia).

Si allega, questionario somministrato agli ospiti e famigliari nel nov. 2012 e di cui si stanno raccogliendo i risultati.

Sarà impegno della Fondazione, successivamente all'elaborazione degli stessi, restituirne la valutazione globale in una assemblea plenaria.

12 - Le associazioni e i gruppi di volontariato presenti nella residenza

Nome dell'associazione	Attività Svolte	Possibilità di inserimento e formazione per volontari	Indirizzo e telefono per informazioni
AUSER	TRASPORTI - GUARDAROBA- ORGANIZZAZIO NE FESTE E GITE-		
GVG	TRASPORTO VISITE - ORGANIZZAZIO NE FESTE E GITE-		0376/818240
PRO-LOCO	ORGANIZZAZIO NE FESTE- GITE- PARTECIPAZIO NE ALLE ATTIVITA' DI ANIMAZIONE		0376/1620426
ANSPI	ORGANIZZAZIO NE FESTE- GITE- PARTECIPAZIO NE ALLE ATTIVITA' DI ANIMAZIONE		
PROTEZIONE CIVILE	ORGANIZZAZIO NE FESTE- GITE- TRASPORTI AMBULANZA		

13 - Forme di tutela

Ufficio ospiti

Presso la residenza è attivo un ufficio cui compete, oltre la funzione di informazione e accoglienza, anche quella di tutela ed accoglimento dei reclami.

La funzione di tutela si espleta verso gli utenti tramite:

- L'accoglimento e la raccolta dei reclami contro gli atti o comportamenti che limitano o negano la fruibilità delle prestazioni dovute dall'Ente.
- La trasmissione degli atti alla Direzione per le decisioni in merito.
- La predisposizione delle procedure per l'individuazione e la risoluzione del reclamo e l'attivazione di tutte le iniziative atte alla risoluzione dei disservizi segnalati
- L'accoglienza e la raccolta di nuove idee e proposte, di segnalazioni, di esigenze e necessità urgenti degli ospiti.

Modalità di presentazione dei reclami e suggerimenti

I reclami o i suggerimenti scritti possono essere inviati in carta semplice per posta, posta elettronica, fax, consegnati agli uffici o inseriti nelle apposite cassette che gli interessati troveranno presso la struttura.

I reclami dovranno essere presentati nei modi sopra indicati, di norma entro 15 gg. dal momento in cui l'interessato o un suo rappresentante abbia avuto conoscenza dell'atto o del comportamento lesivo dei propri diritti.

L'ufficio preposto nei 3 giorni lavorativi successivi, comunicherà ai responsabili di servizio interessati la notizia del reclamo affinché questi adottino tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e forniscano all'ufficio richiedente entro 10 gg. tutte le informazioni necessarie per comunicare un'appropriata risposta all'utente.

A tutti i reclami e alle richieste di chiarimento presentate in modo formale e in forma scritta verrà data risposta scritta di norma entro 20 gg. dal ricevimento della segnalazione.

Qualora, invece la questione prospettata con il reclamo sia particolarmente complessa e di non immediata definizione, il termine sopraindicato può essere prorogato di altri 10 gg. e della circostanza verrà data notizia motivata al ricorrente.

Allegato A

MODULO PER SUGGERIMENTI E RECLAMI

Gentile Signore, Egregio Signore,

se ritiene che questa Residenza 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 riconsegnarlo al personale di questo ufficio. Si rammenta che eventuali atti a rilevanza civile e penale, di significativa gravità, devono essere oggetto di denuncia all'autorità competente.

La preghiamo di fornirci tutte le informazioni necessarie a risolvere il problema da Lei segnalato nel più breve tempo possibile.

Avendo il Suo recapito sarà nostra cura contattarla entro 20 giorni dalla data di consegna del modulo per fornirLe una risposta.

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

Grazie per la Sua collaborazione.

Il Direttore

Motivo del reclamo / segnalazione.....

.....
.....
.....
.....

Servizio / reparto.....

Data dei fatti segnalati.....h.

Suggerimento.....

.....
.....
.....

Eventuale persona al corrente dei fatti esposti.....

Richiesta d'incontro con il funzionario / dirigente.....

.....
.....

CognomeNome.....

Indirizzo.....

Tel.....

Data di consegna del modulo.....N° progressivo.....

Operatore che ha raccolto la segnalazione.....

Allegato B

Normativa di riferimento

Principali norme nazionali di riferimento:

I documenti ai quali si fa riferimento, sono la direttiva della Presidenza del consiglio dei ministri del 27/01/94 intitolata “Principi per l'erogazione dei servizi pubblici”, la Legge 273/95, riferita alla Carta dei Servizi, le Linee Guida 2/95 del Ministero della Sanità (G.U. 203 del 31/8/95), D.P.R. 14 gennaio 1997, “Approvazione dell'atto di indirizzo e coordinamento alle regioni e alle province autonome di Trento e di Bolzano, in materia di requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi minimi per l'esercizio delle attività sanitarie da parte delle strutture pubbliche e private” le “Regole per la qualità dei servizi sociali, documento base del 15/4/1999, a cura del Ministero per la Solidarietà Sociale”, la Legge 328/2000 per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali, la legge regionale n° 3 del 12.03.2008, la dcr 17.11.2010 n° 88 di approvazione del Piano Socio-Sanitario regionale 2010-2014, la dgr 22.12.2011 n° IX /2734 “Testo unico delle regole di gestione del sistema socio-sanitario regionale”.

Inoltre, come normativa di riferimento regionale, ci si attiene alla D.G..R. N. 7435 del 14.12.2001 - D.G.R. N. 12618 del 07.04.2003 – D.G.R. N. 3540 del 30.05.2012

La Fondazione ha adottato le misure per la tutela della privacy degli Ospiti/Utenti ai sensi del D.Lvo N. 196/2003.