FONDAZIONE
CASA DI RIPOSO DI CALCINATO
ONLUS

CARTA DEI SERVIZI

CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA

La presente Carta dei Servizi è stata redatta seguendo i principi espressi dalla normativa in vigore, a partire dalla Costituzione sino alle più recenti norme della Regione Lombardia.
Essa vuole costituire uno strumento di comunicazione tra la Fondazione Casa di Riposo di Calcinato "ONLUS", di seguito denominata Fondazione, gli Ospiti e Familiari, nella consapevolezza che solo aumentando la comunicazione e la collaborazione tra le diverse figure che vivono e operano all'interno della struttura, sia possibile ottenere un costante miglioramento della qualità dei servizi forniti. A loro volta gli Ospiti e Familiari, si impegnano al rispetto dei principi e delle disposizioni contenute nella presente Carta.

ART.1 PRESENTAZIONE

1.1 Cenni Storici

La storia della Fondazione Casa di Riposo di Calcinato inizia nel 1882 con il nome di Ospizio Cronici di Calcinato. L'Ospizio aveva sede presso la soppressa chiesa di San Vincenzo e godeva di un patrimonio costituito dalle rendite derivanti da alcuni legati di beneficenza e dal contributo annuale del Comune. Per alcuni anni la struttura venne gestita dalla Congregazione di Carità di nomina comunale, ed in seguito dall'Ente Comunale di Assistenza. Dopo la seconda guerra mondiale all'Ospizio Cronici venne annesso un reparto maternità e dal 1955, un'infermeria acuti, attivi sino al 1968.
Con decreto del Presidente della Repubblica del 25 novembre 1964, la denominazione "Ospizio Cronici" venne mutata in "Casa di Riposo"; a seguito della nuova denominazione, che recepiva i profondi mutamenti sociali del dopoguerra, venne redatto un nuovo statuto approvato con decreto del Presidente della Regione Lombardia del 23 settembre 1987.
Con DGR N.VII/16548 del 27.02.2004 della Regione Lombardia con decorrenza 01.03.2004 l'IPAB (Istituzione pubblica di assistenza e beneficenza) Casa di Riposo di Calcinato è stata trasformata in persona giuridica di diritto privato denominata Fondazione Casa di Riposo di Calcinato "Onlus".

1.2 Come raggiungerci

La Fondazione Casa di Riposo di Calcinato "ONLUS" è composta da un'unica sede sita in Via Salvo D'Acquisto 5 a Calcinato (Brescia). I numeri di telefono sono 030/963221 – 030/963120, il numero di fax è 030/963404, l'indirizzo e-mail dell'ufficio è info@casariposocalcinato.it - casariposocalcinato@pec.it e dell'ambulatorio è ambulatorio@casariposocalcinato.it , il sito internet è www.casariposocalcinato.it.
La Fondazione Casa di Riposo di Calcinato "ONLUS" si trova nel centro storico del paese. Non è direttamente raggiungibile dai mezzi pubblici. Il pullman che effettua la fermata più vicina, ma con frequenza giornaliera limitata, è a circa 500 metri. Il pullman che effettua servizio ogni ora si ferma nella frazione di Ponte S. Marco, a circa due chilometri.
La struttura non è dotata di parcheggio interno per i visitatori ma un parcheggio pubblico antistante ed altri parcheggi pubblici in prossimità.

1.3 La Residenza

La Struttura eroga il servizio di RSA ad anziani con diverso grado di non autosufficienza ed è dotata di complessivi n°103 p.l. di cui n°79 p.l. accreditati e convenzionati e n°24 p.l. autorizzati.
Le Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA) sono Istituti di ricovero, una volta denominati Case di Riposo o Strutture Protette, che accolgono persone anziane con diverso grado di non autosufficienza, non più in grado di rimanere al proprio domicilio per la compromissione anche molto grave delle loro condizioni di salute e di autonomia, pertanto non più in grado di utilizzare altri servizi disponibili nella rete.
Secondo la normativa regionale e nazionale, la RSA deve offrire agli Ospiti, sia per ricoveri temporanei che a tempo indeterminato:

- una sistemazione residenziale (*Residenza*) con una connotazione il più possibile domestica, organizzata in modo da rispettare il bisogno individuale di riservatezza e di privacy e da stimolare al tempo stesso la socializzazione tra gli Ospiti;
- tutti gli interventi medici, infermieristici e riabilitativi (*Sanitaria*) necessari a prevenire e curare le malattie croniche e le loro riacutizzazioni;
- un'assistenza individualizzata (*Assistenziale*), orientata alla tutela ed al miglioramento dei livelli di autonomia, al mantenimento degli interessi personali ed alla promozione del benessere;

- tutti e tre gli interventi devono orientarsi verso una assistenza personalizzata; attraverso l'utilizzo del P.I. (progetto individuale) e del P.A.I. (piano di assistenza individuale).

1.4 L'Amministrazione

La Fondazione è amministrata da un Consiglio di Amministrazione composto da sette membri di cui n°3 nominati dal Sindaco pro-tempore del Comune di Calcinato, quale personificazione della comunità calcinatese e n°4 nominati dalla Consulta degli Esperti e dei Benefattori, e restano in carica per cinque anni. Il Consiglio di Amministrazione è l'Organo di indirizzo della Fondazione ed in particolare ha i poteri indicati all'art.6 dello Statuto.

È composto dai seguenti membri:

- *Presidente:* la quale assume altresì la qualifica di datore di lavoro del personale della Fondazione
- *Vicepresidente*
- *n°5 Consiglieri*

Il Presidente, o un suo delegato, riceve su appuntamento.

1.5 La Dirigenza

La Direzione della Fondazione è affidata al Direttore Generale ed al Responsabile Sanitario, i quali collaborano strettamente, pur seguendo particolarmente gli aspetti di specifica competenza, per raggiungere nel modo migliore gli obiettivi del servizio.

Il Direttore Generale, è il responsabile della gestione della Fondazione e pone in essere tutti gli atti necessari a garantire il regolare funzionamento in relazione agli obiettivi assegnati dal Consiglio stesso; gli compete l'esecuzione delle deliberazioni del Consiglio, la tenuta contabile e la predisposizione del Bilancio di cui ai successivi artt. 11 e 12.

Il Responsabile Sanitario è responsabile delle attività cliniche e di assistenza socio-sanitaria, delle condizioni igienico-sanitarie all'interno della struttura, dell'approvvigionamento e gestione dei farmaci e altri presidi sanitari, del controllo della qualità delle prestazioni socio-sanitarie erogate, dell'integrazione dei servizi erogati e della unitarietà d'azione rispetto agli standard o indicatori di qualità definiti dalla Fondazione e resi necessari ai fini dell'autorizzazione al funzionamento ed accreditamento della struttura. Valuta inoltre l'idoneità al ricovero dei soggetti in lista d'attesa. Viene nominato quale operatore di riferimento per gli obblighi indicati dal punto 3.2.3. comma b) di cui alla DGR 2569/2014.

Gli orari di ricevimento del Responsabile Sanitario sono esposti all'esterno dell'ambulatorio al 1°P della RSA.

1.6 Il Personale

Presso la Fondazione prestano servizio Operatori qualificati e formati nel campo dell'assistenza agli anziani. Il personale opera in équipe, in modo tale che le conoscenze professionali specifiche di ciascuno siano condivise con quelle degli altri profili professionali: così facendo è possibile operare interventi multidisciplinari su ciascun caso. L'organico del personale, si avvale di tutte le figure professionali rispettando lo standard della normativa vigente nella Regione Lombardia. La gestione dei turni del personale garantisce la continuità dell'assistenza.

La Fondazione dispone inoltre di un adeguato numero di personale atto a garantire il servizio amministrativo, cucina e lavanderia-guardaroba.

Poiché le risorse umane risultano fondamentali per il continuo miglioramento della qualità dei servizi offerti, viene data grande rilevanza alla formazione, aggiornamento ed informazione del personale dipendente.

Gli obiettivi formativi sono finalizzati a:

- migliorare i processi di comunicazione tra Operatori, Ospiti e famigliari;
- favorire lo sviluppo del lavoro di équipe e la personalizzazione degli interventi socio-sanitari;
- promuovere il costante aggiornamento professionale di tutti gli Operatori;

L'Istituto è sede di tirocini formativi.

Ogni Operatore è dotato di un cartellino di riconoscimento riportante fotografia, nome, cognome e qualifica. Tale modalità di riconoscimento ha la finalità di rendere più immediati e meno impersonali i rapporti tra il personale, gli Ospiti ed i loro familiari.

ART.2 PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Essendo la maggioranza dei clienti/utenti della Fondazione Onlus composta da Persone Anziane, per comodità e per convenzione verranno di seguito usati termini "Anziano" o "Ospite".

La prima identità di riferimento dell'Anziano che, a qualsiasi titolo, usufruisce dei servizi della Fondazione è quella di "persona". Da qui discendono quelle successive di "cittadino", di "cliente", di "utente" e di "portatore di bisogni ed esigenze in relazione al proprio stato psichico, fisico e sociale". Questa affermazione viene fatta nella

convinzione che l'inversione dell'ordine delle identità di riferimento abbassa il livello della qualità assistenziale, perché, a seconda dei casi, l'Anziano è visto solo in quanto malato o destinatario passivo dei servizi.
La presente "Carta dei Servizi" contiene i principi sui quali si basa la filosofia aziendale nell'erogazione dell'assistenza e tiene conto:

- del rispetto dei diritti dell'Anziano;
- del corretto utilizzo delle risorse economiche, materiali ed umane;
- dell'efficacia e dell'efficienza nell'erogazione del servizio.

La Fondazione, nell'erogare i servizi oggetto del suo compito istituzionale, recepisce i principi ispiratori della "Carta dei Diritti della Persona Anziana", emanata dalla Regione Lombardia (all.C), del Codice Etico e di Condotta.
I principi fondamentali sono i seguenti:

- **Eguaglianza**

La RSA garantisce a tutti i suoi Ospiti parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato. Ciò non si traduce in uniformità degli interventi, ma nella personalizzazione delle attività considerando l'unicità di ogni Ospite che dimora all'interno della Fondazione.
La vita nella Fondazione per anziani è priva di qualsiasi discriminazione.

- **Imparzialità**

Ogni persona che presta servizio all'interno della Fondazione deve operare con imparzialità ed obiettività. Il personale deve operare con trasparenza ed onestà, garantendo a tutti gli Ospiti le risposte più appropriate ai bisogni espressi.

- **Continuità**

L'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni. In particolare il servizio di assistenza è garantito 24 ore su 24. La continuità delle prestazioni personalizzate sia sanitarie che sociali è garantita dalla predisposizione di Schede Socio-Assistenziali, Progetti individuali (PI) e Piani di Assistenza Individuali (PAI), volti ad adeguare gli interventi ai bisogni ed alle condizioni di salute degli Ospiti, affinché la qualità della vita nella struttura sia garantita e tutelata.

- **Diritto di informazione e scelta**

L'Ospite della RSA ha diritto di essere coinvolto, quando in grado di capire e scegliere, nei trattamenti di cura, di riabilitazione e di assistenza previsti nel Progetto Individuale e nel Piano Individuale. Per gli Ospiti che abbiano decadimento cognitivo, il diritto di informazione e scelta viene garantito al familiare di riferimento o sostituto, indicato nel contratto (in attesa della nomina da parte del tribunale del rappresentante giuridico) e, se già nominato, da Amministratore di sostegno o Tutore o Curatore, compatibilmente con quanto previsto dal decreto di nomina.
Le diverse figure professionali che operano nella Fondazione, hanno il compito di favorire e stimolare la maggiore autonomia possibile nelle attività quotidiane degli anziani residenti.

- **Diritto al rispetto della privacy**

Tutela della privacy

Titolare del trattamento dei dati personale è il Legale Rappresentante della Fondazione Casa di Riposo di Calcinato.
I Referenti Privacy di funzione sono il Direttore per l'area amministrativa ed il Responsabile Sanitario per l'area di sua competenza.
Ai sensi del Regolamento Europeo 2016/679 è stato nominato il Responsabile Protezione Dati.
I dati personali forniti dagli Ospiti, o dai loro famigliari qualora siano impossibilitati, o altrimenti acquisiti nell'ambito dell'attività istituzionale della Fondazione, sono protetti dalla legge sulla tutela dei dati personali (D.Lgs. 196 del 30.06.2003 e successive modificazioni ed integrazioni e Regolamento UE 2016/679).
La Fondazione mette in atto tutti gli accorgimenti necessari, a livello sia informatico che cartaceo, per tutelare la riservatezza dei dati sensibili.
Su tali dati, la Fondazione compie una serie di trattamenti obbligatori per il perseguimento dei suoi fini istituzionali di cura ed assistenza socio-sanitaria, nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità delle persone, con particolare riferimento alla riservatezza ed all'identità personale secondo quanto disposto dal D.Lgs. 196/03 e successive modificazioni ed integrazioni e Regolamento UE 2016/679.
I dati sensibili potranno essere trasmessi ad altri soggetti, per quanto di loro competenza,(come alle Autorità di Pubblica Sicurezza, alle Regioni, alle ATS ed alle ASST, Laboratori di Analisi cliniche, ed alle ditte esterne che prestano attività di outsourcing alla Fondazione), esclusivamente per lo svolgimento delle rispettive funzioni istituzionali, qualora sia previsto da specifiche disposizioni di legge. Tali soggetti li cureranno autonomamente in qualità di titolari del trattamento.
Nessuno, tranne il personale autorizzato, può divulgare informazioni sulle condizioni di salute fisica e psichica dell'Ospite dei quali venisse casualmente a conoscenza.

È garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale, diagnostiche e terapeutiche che emergono durante la degenza.
A tutela del corretto trattamento dei dati personali ed in applicazione del D. Lgs. 196/03 e successive modificazioni ed integrazioni e del Regolamento UE 2016/679 sulla Privacy, non vengono fornite telefonicamente informazioni relative alle condizioni degli Ospiti. La visione della documentazione sanitaria e le informazioni sanitarie sono fornite esclusivamente dal medico che ha in cura l'Ospite e viene garantita solo ai familiari autorizzati.
Tutte le informazioni sensibili sono raccolte da personale qualificato e formato sugli aspetti di tutela dei dati personali (personale sanitario, sociale, assistenziale ed amministrativo).
Nel modulo di domanda per l'ingresso in struttura viene consegnata l'informativa in cui vengono riportate le finalità e le modalità del trattamento dei dati personali e sensibili e si richiede il consenso per il relativo trattamento da parte dell'Ospite.
Al momento dell'ingresso il Responsabile Sanitario, o sostituto, richiede all'Ospite il consenso alle cure.
Se l'Ospite non è in grado di fornire i consensi, gli stessi saranno richiesti alla persona giuridicamente autorizzata in tal senso, qualora sia in corso la relativa nomina o qualora debba essere avviata la pratica, al parente di riferimento.
Non è consentito fare riprese video e scattare fotografie; sono ammessi eventualmente solo video o fotografie che ritraggano unicamente il proprio congiunto, con esclusione quindi di altri Ospiti, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. 196/03 e s.m.i. e Regolamento UE 2016/679).
L'Ospite ha diritto di conoscere tutti i suoi dati personali in possesso dell'Ente e le modalità di trattamento, di opporsi al trattamento dei dati che lo riguardano ed alla riservatezza circa i dati riguardanti il suo stato di salute.
La Fondazione favorisce e promuove il mantenimento dei rapporti affettivi tra l'Ospite ed i propri familiari. A tal fine è prevista la massima elasticità nel consentire l'accesso dei familiari nella struttura. E' possibile anche prevedere particolari iniziative volte a coinvolgere i familiari .
L'Ospite può autorizzare, attraverso i Medici della struttura, la corretta informazione ai propri familiari riguardo le proprie condizioni socio-sanitarie.

- **Efficacia ed efficienza**

I servizi forniti dalla struttura sono erogati tenendo conto dei criteri di EFFICACIA (verificare se gli obiettivi sono stati raggiunti) ed EFFICIENZA (il miglior utilizzo delle risorse per raggiungere gli obiettivi) nella gestione.
L'organizzazione ha come obiettivi garantire un buon livello di qualità delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali e l'ottimizzazione delle risorse disponibili.

- **Diritto ad una Struttura che operi in sinergia**

L'assistenza personalizzata richiede necessariamente che i diversi servizi operino in stretta collaborazione tra loro. Per questo motivo le strategie organizzative ed operative della Fondazione sono improntate ad un'integrazione fra tutte le attività di cui l'Anziano è destinatario: sanitarie, assistenziali, igieniche, riabilitative, di animazione e alberghiere.

ART.3 OBIETTIVI DEL SERVIZIO

Gli obiettivi principali della Fondazione possono essere così riassunti:

- Garanzia di un'elevata qualità assistenziale,
- Sviluppo della capacità funzionale residua dell'anziano,
- Approccio globale alla persona con interventi mirati,
- Formazione continua del personale per sostenerne la motivazione e la rivalutazione della preparazione professionale,
- Razionalizzazione delle spese mediante un costante controllo dei costi in rapporto alla qualità del servizio fornito.

Ogni intervento pertanto sarà caratterizzato da prestazioni qualificate volte al mantenimento dell'autonomia e delle capacità degli Ospiti. Particolare attenzione sarà prestata alla cura dei rapporti interpersonali all'interno della RSA, nella consapevolezza che solo il rispetto per gli altri e l'umanità nelle attività di assistenza potranno garantire l'erogazione di un servizio di qualità.

ART.4 SERVIZI OFFERTI

I pazienti sono ospitati in camere a 2 ,3 e 4 posti letto.
La residenza è composta da cinque nuclei che sono così strutturati:

- **N° 1 nucleo** collocato al piano rialzato (REP. GIALLO)
- **N° 2 nuclei** collocati al primo piano (REP. VERDE)
- **N° 2 nuclei** collocati al secondo piano (REP. BLU)

Sono a disposizione:

- Sala da pranzo al PS
- Sala polivalente al PR
- Sala soggiorno al PR
- Laboratorio – sala animazione - attività occupazionale al PS
- Sala parrucchiere, manicure e pedicure curativo al PS
- Ambulatorio al PR
- Cappella al PR
- Palestra al PS
- Spazio verde attrezzato all'esterno

Sono previsti inoltre i vari servizi di nucleo, come indicato nella D.G.R. 7435 del 14.12.2001 e successive integrazione e/o modificazioni.
Le procedure ed i protocolli sono a disposizione del personale, al quale è periodicamente effettuata una formazione sugli stessi in occasione di modifiche e/o integrazioni. I protocolli sono aggiornati ogniqualvolta se ne ravvisi la necessità e comunque con periodicità non superiore al triennio.
Per ogni Ospite della RSA è in uso un FASAS costituito da Dossier socio-sanitario ed una Cartella Socio-sanitaria cartacea. Detta documentazione viene compilata all'ingresso e mantenuta aggiornata, in forma informatica ed in parte cartacea, da parte di tutte le figure professionali in base alle proprie autorizzazioni.
Il FASAS è articolato secondo le indicazioni contenute nella normativa Regione Lombardia e sono definite le modalità per la sua tenuta e conservazione.

I servizi che fornisce la struttura agli Ospiti sono i seguenti:

Servizio Amministrativo

Il Direttore Generale e due impiegate provvedono all'organizzazione amministrativa/contabile della Fondazione. In ufficio viene ritirata e consegnata la modulistica per l'ammissione in struttura, vengono richieste le informazioni e viene ritirata l'eventuale documentazione riguardante gli Ospiti.
La RSA garantisce l'apertura degli uffici amministrativi dalle ore 09.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.00 dal lunedì al venerdì. La Segreteria della Fondazione offre un servizio di Relazione con il Pubblico (U.R.P.), dal lunedì al venerdì, dalle ore 09.00 alle ore 12.00
Il Direttore riceve dal lunedì al venerdì su appuntamento.
Il Presidente della Fondazione riceve solo su appuntamento telefonico prenotabile al n°030/963221-963120.

Servizio di Assistenza Medica

Al momento dell'inserimento in RSA su posto contrattualizzato, si procede a cancellare l'Ospite dagli elenchi dei MMG mentre per gli Ospiti sui posti solventi viene mantenuto il Medico di Medicina Generale con cui interagisce il medico della Fondazione.
Agli Ospiti della RSA è fornita, quotidianamente 24 ore su 24, l'assistenza medica di base e l'assistenza specialistica attraverso la consulenza di un cardiologo e di un medico fisiatra.
L'assistenza medica di base è garantita dal Responsabile Sanitario e dai medici collaboratori, i quali sono presenti un Struttura nei giorni da lunedì al venerdì dalle 09.00 – 16.00 ed il Sabato dalle 09.00 alle 12.00.
Nei rimanenti giorni ed orari l'assistenza è garantita da un servizio di reperibilità medica. Il personale medico opera al momento dell'ingresso una valutazione multidimensionale (clinico-funzionale) e, unitamente all'équipe di lavoro, predispone la compilazione di un Progetto Individuale (PI) e da un Piano di Assistenza Individuale (PAI) coinvolgendo, ove possibile, l'Ospite e, previo suo consenso, anche i familiari, in linea con le indicazioni stabilite dalle norme regionali.
La valutazione multidimensionale:

- Si effettuata a seguito di variazioni conseguenti ad eventi acuti che hanno comportato modifiche funzionali significative;
- Comporta anche l'esecuzione di esami di laboratorio di routine, l'elettrocardiogramma ed eventuali altri esami diagnostici e specialistici, a parere del medico di RSA;
- Prende in considerazione aree critiche degli Ospiti non autosufficienti: stato nutrizionale, incontinenza, rischio di caduta, contenzione, cute, disturbi sensoriali, disturbi del comportamento.

I medici ricevono i parenti nelle ore di presenza presso la struttura previo appuntamento.
Il Responsabile Sanitario, fornisce con cadenza regolare (ogni 6 mesi) un appropriato spazio di ascolto per i familiari, con il fine di costituire un rapporto di fiducia reciproca. Detto approccio è finalizzato a garantire un adeguato flusso informativo, evitando barriere comunicative, in ottemperanza anche ai criteri di disponibilità e trasparenza che questa RSA vuole garantire. In detti incontri i familiari vengono informati in merito a:

- attività sanitarie assistenziali-sociali assicurate all'Ospite;
- condivisione del PI (Progetto Individuale), del PAI (Piano Assistenza Individuale) e le decisioni relative al progetto di lavoro;
- raccogliere indicazioni e suggerimenti.

Oltre ai succitati incontri programmati i Medici assicurano come sempre la loro disponibilità per contatti telefonici ed ulteriori colloqui che si rendessero necessari.
Le spese per visite specialistiche ed esami per i quali gli Ospiti non sono in possesso dell'esenzione ticket sono a loro carico.

Servizio infermieristico

Gli infermieri professionali garantiscono l'assistenza infermieristica, organizzando il loro lavoro in turni e in stretta collaborazione con i medici assicurando il servizio 24 ore su 24.

Servizio socio-assistenziale

L'Assistenza agli anziani è garantita dagli operatori socio-assistenziali e socio-sanitari con turni che coprono le 24 ore. Gli operatori provvedono a garantire al paziente l'assistenza di cui abbisogna, definita attraverso il P.I. (Progetto Individuale), il P.A.I. (Piano assistenziale individuale) e la Scheda Socio-Assistenziale, finalizzata non solo a soddisfare i bisogni primari (alimentazione, igiene, mobilizzazione, ecc.) ma anche alla conservazione ed al recupero della massima autonomia funzionale e relazionale possibile. Attraverso la cura complessiva della persona si vuole soddisfare i bisogni di ogni Ospite.
Qualora la famiglia desideri affiancare all'Ospite un "assistente privato" deve comunicarlo preventivamente al Direttore Generale e al Responsabile Sanitario, specificando per iscritto le generalità e gli orari di permanenza in RSA. Lo stesso dovrà essere identificato da apposito cartellino di riconoscimento.
La Fondazione declina ogni responsabilità sull'operato di questa figura che **non può** comunque svolgere attività di assistenza proprie del personale sanitario e socio sanitario della struttura e deve attenersi rigorosamente alle disposizioni vigenti nella struttura.
La Direzione gestionale e sanitaria possono negare per giustificati motivi o revocare l'autorizzazione all'accesso in RSA delle "Assistenti Private" nel caso in cui ravvisasse comportamenti difformi alle disposizioni vigenti.
Per rispetto della legge sulla privacy, le assistenti private hanno mera funzione assistenziale e non sono ritenute referenti per eventuali notizie sanitarie riguardanti gli Ospiti.
L'assistenza personalizzata è a carico degli interessati e potrà essere:
Permanente: l'Ospite dispone di un'assistenza personale.
Occasionale: l'Ospite viene a trovarsi in una situazione di particolare difficoltà per motivi di salute.
I familiari o gli assistenti personali, prima di prendere iniziative particolari, dovranno consultare l'infermiere in turno.

Servizio di terapia riabilitativa - fisioterapica

Il servizio è svolto da terapisti della riabilitazione coordinati dal Responsabile Sanitario, su valutazione del medico Fisiatra.
La riabilitazione fisioterapica mira al recupero, miglioramento e al mantenimento delle capacità funzionali residue degli Ospiti. L'attività si svolge, dal lunedì al venerdì nella palestra e nei reparti con l'ausilio delle adeguate attrezzature.
A tutti gli Ospiti è garantita la presenza dei fisioterapisti per lo svolgimento delle attività professionali di loro competenza (trattamenti di riabilitazione neuromotoria, ortopedica, respiratoria, terapia fisica, terapia occupazionale per stimolazione cognitiva e funzionale, e terapia riabilitativa motoria di gruppo che viene effettuata anche in collaborazione dell'educatrice.

Servizio Educativo

L'attività educativa si svolge dal lunedì al venerdì. Le educatrici assicurano la loro presenza anche al di fuori dei suddetti orari in-occasione di feste particolari. Questo servizio riveste un ruolo fondamentale nella vita di una RSA, per migliorare in modo significativo la qualità del tempo, mantenendo e/o stimolando nuovi interessi, favorendo i rapporti interpersonali, preservando la funzionalità residua e valorizzando le risorse in maniera che gli Ospiti possano vivere in modo sereno e piacevole il soggiorno presso la struttura. Per meglio rispondere alle diverse esigenze/aspettative la stessa opera in tre dimensioni: sociale, ricreativa e riabilitativa.
Ogni anno è predisposto un progetto specifico che si articola su attività di animazione quotidiana, rivolta a piccoli e grandi gruppi ed attività di animazione dei "grandi eventi" in cui è coinvolta tutta la Struttura.
Le attività ricreative e culturali, proposte sono:

- lettura del giornale
- attività di stimolazione mnemonica, di gruppo ed individuale
- attività di terapia occupazionale in collaborazione con la fisioterapista
- proiezione di film, opere e documentari
- laboratorio creativo- manuale
- feste dei compleanni e per ricorrenze varie con pomeriggi musicali
- laboratorio di cucina, sartoria e giardinaggio
- Pet therapy
- storie di vita e incontri individuali in camera
- tombola e altri giochi di società
- musicoterapia ambientale
- musicoterapia recettiva
- terapia della bambola
- terapia occupazionale
- incontri a tema
- incontri ed attività con bambini delle scuole materne ed elementari e ragazzi scuole medie
- brevi uscite in Calcinato e nei paesi limitrofi
- durante l'anno si organizzano uscite effettuate con il pulmino attrezzato di proprietà (mercati, musei, biblioteca, centro sociale). Le uscite sul territorio, sono mirate a luoghi ed eventi in grado di suscitare stimoli significativi.

Servizio di Ristorazione

La cucina provvede al ricevimento delle derrate, alla preparazione e alla distribuzione dei pasti nei nuclei.
Agli Ospiti è garantita la colazione, il pranzo, la cena, l'idratazione e spuntini mattutini e pomeridiani.
I menù proposti quotidianamente dal servizio ristorazione variano il più possibile (tempo di ripetizione 4 settimane), vengono modificati in base alle stagioni. Si prendono in considerazione attentamente le preferenze gastronomiche dei degenti. Sono sempre presenti alternative per Ospiti con problemi di deglutizione o disfagia.
Su richiesta medica si preparano diete personalizzate per soggetti affetti da patologie particolari.
La gestione della produzione degli alimenti è controllata secondo le normative di autocontrollo (HACCP) vigente.

Servizio di lavanderia e guardaroba

Presso la RSA è operativa una lavanderia interna che provvede al lavaggio e stiratura dell'abbigliamento degli Ospiti. Il servizio è completamente compreso nella retta. All'atto dell'ingresso viene consegnato al familiare un elenco dei capi di corredo consigliati che vengono numerati secondo quanto indicato dall'Ufficio Amministrativo, così pure l'eventuale biancheria che verrà reintegrata. Si consiglia di consegnare sempre la biancheria al personale di reparto che provvederà a farla contrassegnare per evitare spiacevoli smarrimenti. Sono a carico dei familiari il lavaggio di capi particolarmente delicati che necessitano di un lavaggio a secco, il cambio stagionale ed il reintegro dei capi usurati. La Direzione declina ogni responsabilità e rimborso per eventuali capi rovinati e/o smarriti.
Le recenti disposizioni in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID19, dispongono che siano limitati il più possibile interscambi tra l'esterno e l'interno della struttura; pertanto la biancheria dell'Ospite, soprattutto sporca, non può uscire dalla struttura ma deve essere tassativamente lavata all'interno della stessa, sia l'Ospite in isolamento o meno, secondo le procedure definite per assicurare la sanificazione della biancheria e dei letterecci.

Servizio di trasporto

Per gli Ospiti che devono recarsi presso le strutture ospedaliere in caso di ricovero o presso gli ambulatori per le prestazioni specialistiche e diagnostiche è garantito un apposito servizio di trasporto con ambulanza o con altro mezzo idoneo.
Il servizio è svolto da più Enti o Associazioni autorizzate, e nel caso di trasporti non urgenti, i famigliari, qualora fossero disponibili, possono accompagnare i loro congiunti durante le succitate uscite. I trasporti sono attivati con procedure interne alla Struttura e sono compresi nella retta.

Servizio farmacia e fornitura ausili

La struttura provvede direttamente per gli Ospiti su posti letto contrattualizzati alla fornitura di:

- farmaci,
- ausili per la gestione dell'incontinenza,

- presidi per la prevenzione e cura delle lesioni cutanee,
- ausili per la deambulazione,
- presidi medico-chirurgici parafarmaceutici.

I sopracitati farmaci e presidi rimangono a carico dell'Ospite che occupa il posto solvente, il quale di avvarrà del Servizio Sanitario Nazionale tramite il proprio MMG. I rapporti con l'ASST per i piani terapeutici attivi è mantenuta dai familiari.

Servizio Ossigenoterapia

La Fondazione garantisce, ai soli Ospiti su posti contrattualizzati, la somministrazione, tramite bombole, di ossigeno sia gassoso che liquido. Per gli Ospiti che occupano posti solventi il servizio verrà attivato dal MMG e fornito da ATS.

Servizio Bar interno

Presso la struttura, in un apposito locale, sono presenti distributori automatici di caffè, altre bevande calde bibite e snacks.

Servizio funebre

In RSA sono a disposizione due locali adibiti a Camere Ardenti che possono essere utilizzati in caso di decesso in struttura. Nel caso il decesso avvenga in Ospedale per poter fruire delle Camere Ardenti della RSA deve essere richiesta autorizzazione per verificare la disponibilità delle stesse in quanto è data precedenza di utilizzo per i decessi avvenuti in RSA.
L'orario di apertura è gestito direttamente dai familiari.
I contatti con le ditte di onoranze funebri devono essere presi direttamente ed esclusivamente dai congiunti in quanto il personale della struttura non è autorizzato a procedere in tal senso.

Servizio posta

La posta degli Ospiti è consegnata all'ufficio amministrativo della struttura che provvede a consegnarla all'Ospite, o a trattenerla presso l'ufficio su richiesta dei familiari o persone giuridiche aventi titolo. Il personale della Fondazione non è autorizzato ad aprire la corrispondenza dell'Ospite e pertanto la persona, individuata come "riferimento" nel contratto d'ingresso, è tenuta a recarsi periodicamente presso l'ufficio della Fondazione per il ritiro della corrispondenza. In caso di ricezione di notifiche, se l'Ospite è impossibilitato a firmare, le stesse sono ritirate dal personale dell'ufficio amministrativo che provvederà ad avvisare la persona di riferimento. Nel caso di Ospiti senza alcun parente o persona giuridica di riferimento la corrispondenza, che non sia notificata, è inviata ai Servizi Sociali del Comune di residenza che hanno in carico l'utente.

Servizio custodia valori

L'Ufficio Amministrativo è dotato di apposita cassaforte. Il servizio per il deposito ed il prelievo funziona durante gli orari di apertura degli uffici.
Gli Ospiti, dietro specifica richiesta, possono depositare gratuitamente in custodia presso il servizio cassa interno, denaro di valore non superiore ad €. 300,00 (trecento). Ogni movimento di deposito e ritiro è annotato, su apposito registro, da parte del servizio amministrativo della struttura.
Si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di valore o somme di denaro e si precisa che la Fondazione, in tal caso, **non risponde** di eventuali furti o smarrimenti di denaro ed oggetti anche non preziosi.

Giornale

Presso la Fondazione sono disponibili n°3 quotidiani ed alcune riviste. Nel salone attiguo gli uffici sono a disposizione numerose riviste.

Servizio di parrucchiera e pedicure curativo

Viene garantito, con frequenza mensile, presso la struttura da n°2 parrucchiere presenti settimanalmente. Il costo per il taglio e piega mensile è compreso nella retta di degenza.
Sempre con frequenza mensile, e compreso nella retta, è assicurato il servizio pedicure curativo.
Prestazioni diverse da quelle indicate comprese nella retta, possono essere richieste direttamente alle parrucchiere presenti in RSA in giornate definite.

Servizio telefonico

E' possibile per gli Ospiti ricevere telefonate dall'esterno attraverso il centralino della Fondazione.

Servizio di pulizia e sanificazione ambientale

Il servizio di pulizie, ordinarie e straordinarie, attuato seguendo le disposizioni più idonee a garantire l'igiene e la sanificazione degli ambienti, è assicurato direttamente dal personale della Fondazione.
E' stata appaltata ad una ditta esterna l'effettuazione di alcune pulizie gravose dei vari servizi ed eventuali pulizie straordinarie.

Assistenza religiosa

Il servizio religioso degli Ospiti di religione cattolica si svolgerà nell'apposita Cappella ed è affidato ai sacerdoti dell'U.P. Santi Martiri delle Parrocchie di Calcinato in collaborazione con le Piccole Suore della Sacra Famiglia della Scuola Materna Nascimbeni. Vengono celebrate S.Messe. È libero l'intervento dei Ministri di culto appartenenti ad altre religioni, solo su espressa autorizzazione, qualora gli Ospiti ne facciano richiesta. È fatto divieto a chiunque di esercitare pressioni sulla coscienza e volontà degli Ospiti, i quali devono essere lasciati, in fatto di fede, assolutamente liberi di praticare o meno secondo la loro coscienza.

Il volontariato

All'interno della struttura è operativo da diversi anni un gruppo di volontari che collabora con il servizio educativo.
Il personale volontario è identificato da apposito cartellino di riconoscimento e l'attività svolta dai medesimi è solo a titolo gratuito. Apposito regolamento disciplina l'attività di volontariato.

ART.5 ABITUDINI DELLA RSA

Regole generali di comportamento

I visitatori sono tenuti a rispettare le disposizioni vigenti in RSA ed in particolare, a mantenere comportamenti ed atteggiamenti rispettosi delle esigenze degli Ospiti e della civile convivenza.
In particolare è richiesto ai visitatori:

- di mantenere un tono di voce moderato
- di evitare ogni azione che possa essere di disturbo/imbarazzo agli Ospiti ed alle attività del personale
- di non accedere ai locali di servizio senza la presenza di personale della Fondazione
- di non prendere iniziative nei riguardi degli Ospiti senza la necessaria autorizzazione da parte del personale preposto all'assistenza
- di rispettare gli orari di accesso alla struttura ed ai nuclei di degenza
- di rispettare la privacy degli Ospiti, in particolare è possibile scattare fotografie solo al proprio congiunto

Il fumo

In ottemperanza alle disposizioni di legge, e soprattutto per rispetto della salute propria e delle altre persone, è assolutamente **VIETATO** fumare in tutti i locali della Struttura.

L'orario dei pasti

Colazione	ore 08.00
Pranzo	ore 11.30
Cena	ore 17.30

Vengono promossi e favoriti i rapporti sociali in particolare con la famiglia che ha il libero accesso alla residenza dalle ore 08,00 alle ore 20,00 di ogni giorno, fatta eccezione per i momenti della giornata dedicati ai pasti, al riposo pomeridiano. Ciò per garantire la privacy degli Ospiti, il regolare e tranquillo svolgimento delle attività sanitarie ed assistenziali dirette agli Ospiti ed i lavori di igiene degli ambienti.
Ai sensi del Protocollo di gestione post-emergenza COVID 19 fase di transizione (Nota Regionale prot. N. G I.2022.0020897 del 10/05/22 l'accesso dei visitatori è consentito fino al 31/12/22, ai soggetti:

- **in possesso di Certificazione Verde Covid-19 rilasciata a seguito della somministrazione della dose di richiamo (booster) successivo al ciclo vaccinale primario o, come già previsto dalla nota G1.2022.0015538 del 25/03/2022, a seguito di guarigione successivamente al ciclo vaccinale primario (Certificazione Verde Covid-19 rafforzata);**
- **- in possesso di Certificazione Verde Covid-19, rilasciata a seguito del completamento del ciclo vaccinale primario o dell'avvenuta guarigione dopo la somministrazione della prima dose di vaccino oppure avvenuta guarigione al termine del ciclo vaccinale primario, unitamente a una certificazione**

che attesti l'esito negativo del test antigenico rapido o molecolare eseguito nelle 48 ore precedenti l'accesso.

Per accedere, quando la porta d'ingresso è chiusa, è necessario suonare il campanello e per uscire è necessario informare il personale in servizio.

Le visite dei familiari, pur non esistendo rigidi orari, dovranno avvenire nel rispetto della convivenza e delle attività degli operatori. Durante le visite mediche, i cambi, le mobilizzazioni e l'igiene dell'Ospite è sempre richiesto l'allontanamento dalle camere di degenza.

In situazioni di necessità è possibile la permanenza di un familiare anche durante la notte.

Nel caso in cui l'Ospite necessiti di aiuto per alimentarsi ed il familiare lo desideri, l'accesso ai nuclei dovrà armonizzarsi con le esigenze della vita comunitaria, (in numero di un familiare per ogni Ospite). Per i parenti che aiutano gli Ospiti al momento dei pasti, gli orari sono: pranzo alle 11,30 e cena alle 17,30.

In circostanze particolari, concordate con il Responsabile Sanitario o Medico di struttura, i parenti potranno usufruire di permessi di visita fuori orario.

I parenti ed i visitatori sono tenuti a rispettare rigorosamente gli orari concernenti l'ingresso e la permanenza nella struttura nel rispetto delle comuni norme di correttezza e di riservatezza degli Ospiti. trattenersi nella struttura per la compagnia dell'Ospite anche al di fuori degli orari generali previsti per il pubblico.

L'autorizzazione scritta dovrà essere esibita al personale in servizio, responsabile dell'osservanza di tali disposizioni.

Durante le visite è consentito il contemporaneo accesso alla camera ad un numero massimo di 1 familiare per Ospite.

La libertà di movimento dei visitatori potrà essere parzialmente limitata da esigenze connesse all'organizzazione delle attività di assistenza e di igiene degli ambienti: la reciproca comprensione ridurrà al minimo i relativi inconvenienti.

Le uscite

Le uscite esterne sono un momento importante nella vita degli Ospiti della RSA perché consentono di mantenere un rapporto con il mondo esterno. Pertanto è possibile per gli Ospiti purché ne sia garantita la sicurezza, e la struttura sia sollevata da responsabilità per il periodo in cui al personale non è possibile effettuare la vigilanza sugli Ospiti.

Le uscite temporanee degli Ospiti delle strutture residenziali, così come indicato all'art. 2 quater della Legge 17 giugno 2021, n. 87, sono consentite purché tali persone siano munite delle Certificazioni Verdi COVID-19.

Gli Ospiti che escono e rientrano in Struttura, l'esecuzione di test antigenico è prevista in caso di sintomatologia potenzialmente riconducibile a Covid-19, che deve essere verificata all'ingresso. Analogamente è garantito il test se il paziente risulta contatto di caso nel periodo di permanenza fuori dalla Struttura.

Anche con riferimento alle uscite programmate si ribadisce l'importanza di sottoscrivere il patto di corresponsabilità con la famiglia.

Al fine di garantire la sicurezza degli Ospiti, si sono regolamentate le uscite dalla struttura secondo i seguenti criteri:

- per le uscite si prevede un'autorizzazione preventiva generale, per l'intero periodo di degenza, salvo revoca, sottoscritta al momento dell'ingresso nella RSA Casa di Riposo di Calcinato dal Familiare di riferimento o Tutore o Curatore o Amministratore di Sostegno (qualora il decreto di nomina lo preveda).
- salva diversa prescrizione medica l'Ospite autonomo gode di piena libertà di entrata e di uscita dalla Struttura, dandone comunicazione preventiva al personale in servizio. In caso di Ospiti non completamente autonomi l'uscita è consentita solo se accompagnati dai familiari, amici o volontari, previo consenso della Fondazione e compilazione di apposito modulo, da sottoscrivere in ambulatorio al momento dell'uscita e del rientro, garantendo all'Ospite la massima sicurezza e sollevando la Fondazione da qualsiasi responsabilità per il periodo in cui al personale non è possibile effettuare la vigilanza sugli Ospiti. In entrambi i casi comporta la totale responsabilità dell'Ospite o dell'accompagnatore.
- la Fondazione è inoltre sollevata da qualsiasi responsabilità derivante da eventuali assenze o allontanamento dalla RSA Casa di Riposo dell'Ospite, quando queste avvengano nonostante la corretta messa in atto di tutte le procedure di sorveglianza da parte della stessa e l'Ospite sia riuscito, nonostante tutto ad evitarle.

ART.6 COME SI ACCEDE AL SERVIZO

La presentazione della domanda di accesso alla RSA, per posti letto contrattualizzati e solventi, avviene dopo la compilazione della modulistica disponibile presso l'Ufficio Amministrativo della Struttura o scaricabile dal sito della Fondazione, ed allo stesso riconsegnata. La stessa verrà registrata sul protocollo generale della Fondazione

ed inserita nelle graduatorie gestite direttamente dalla RSA. I posti contrattualizzati sono destinati ai residenti nel Comune di Calcinato.

ART.7 VISITA GUIDATA DELLA STRUTTURA

Ai potenziali utenti ed ai loro familiari è possibile conoscere la Fondazione mediante visita guidata della Struttura, preventivamente concordata con il personale amministrativo.

ART. 8 RETTA DI DEGENZA

La retta di degenza viene determinata dal Consiglio di Amministrazione.
Esistono tre tipologie di rette: una per posti letto contrattualizzati in stanze da 2/3/4 posti letto, una per posti letto solventi in stanze da 2/3/4 posti letto e una per posti letto solventi in stanza singola.
L'ammontare della retta è il risultato di un'attenta ed approfondita valutazione di diversi fattori quali:

- Costi dei servizi sanitari
- Costi dei servizi socio-assistenziali
- Costi generali di gestione della Struttura.

La retta di degenza è onnicomprensiva e comprende:

- assistenza generale con igiene e cura della persona
- elaborazione ed esecuzione P.I e P.A.I.
- assistenza medica nell'arco delle 24 ore
- assistenza riabilitativa e fisioterapica
- assistenza infermieristica
- assistenza farmaceutica solo per posti letto contrattualizzati
- fornitura di materiale sanitario e presidi per l'incontinenza per posti letto contrattualizzati
- vitto e alloggio
- parrucchiere, callista, manicure e pedicure curativo
- attività educativa
- lavanderia-guardaroba
- pulizia locali
- segretariato sociale

La retta non comprende:

- Eventuali ticket su analisi di laboratorio ed esami strumentali
- Visite specialistiche non richieste dai medici della RSA
- Trasporti per visite o esami non richiesti dalla RSA
- Dotazione di biancheria personale e vestiario in generale

Il versamento della retta deve essere effettuato entro e non oltre il giorno 10 del mese successivo a quello del mese di riferimento, mediante SDD (addebito automatico in conto corrente bancario) o a mezzo bonifico bancario.
A tutti gli Ospiti viene rilasciata, annualmente, una dichiarazione che riporta l'importo per le rette di degenza e l'importo per prestazioni di assistenza specifica.
La dichiarazione può essere utilizzata per far valere detrazioni o deduzioni dal reddito nelle dichiarazioni fiscali annuali.
Al momento della conferma del ricovero, l'Ospite deve versare una cauzione (infruttifera) pari al costo della retta mensile applicata al momento del ricovero. Tale cauzione verrà restituita allo stesso od agli eredi entro 60 giorni dalla dimissione o dal decesso. Sono esentati dal pagamento della cauzione gli Enti Pubblici, Comuni, Province.

ART. 9 INGRESSO: la valutazione multidimensionale dell'Ospite

L'accoglienza inizia alcuni giorni antecedenti il ricovero fissando un colloquio di pre-inserimento con il Responsabile Sanitario, o suo sostituto, con i familiari del futuro Ospite, ed, ove possibile, anche con l'Ospite stesso, per raccogliere le informazioni necessarie e per fornire informazioni organizzative e gestionali dell'unità d'offerta, onde potersi dedicare esclusivamente all'Ospite il giorno dell'accoglienza, al fine di rendere il ricovero il meno traumatico possibile ed accelerare il processo di accettazione della nuova realtà, oltre ad attivare gli interventi il più possibile personalizzati.
Il momento dell'ammissione è particolarmente importante e delicato. Per tale motivo tutto il Personale è formato in merito alla corretta applicazione del "*Protocollo accoglienza – presa in carico del nuovo Ospite*", che vuole garantire un corretto inserimento.

L'Ospite viene accolto dal Responsabile Sanitario e dal Coordinatore infermieristico per la prima visita e l'accompagnamento in camera.
Fin dal primo giorno sono operativi la scheda socio-assistenziale, il P.I. ed il P.A.I. provvisori predisposti dall'Unità di valutazione multidisciplinare interna, la quale provvede alla raccolta delle prime informazioni utili a definire le corrette modalità di erogazione dell'assistenza terapeutico-riabilitativa, a rispondere in modo preciso e puntuale alle esigenze dell'Anziano, a conoscerne la dinamica delle condizioni ed a mantenerne l'autonomia il più a lungo possibile. Le varie figure professionali effettuano inoltre un monitoraggio continuo sia delle condizioni di salute sia delle difficoltà incontrate nell'inserimento e provvederanno, dopo un'analisi più dettagliata ed approfondita, alla stesura, entro un 30 giorni dall'ingresso, del progetto individuale (P.I.) e del piano di assistenza individualizzato (P.A.I.).

ART.11 Dimissioni

Le dimissioni dalla RSA avvengono generalmente per trasferimento ad altra struttura (se richiesto dall'utente), per decesso o più raramente per rientro al domicilio. In questa fase dell'emergenza pandemica da SARS-COV-2 è necessario garantire la prevenzione dei rischi di contagio anche per gli utenti in dimissione.

Trasferimento ad altra struttura

La procedura per il trasferimento ad altra struttura prevede la stesura di una relazione dettagliata da parte del medico curante, così come per tutte le precedenti dimissioni, che preveda una valutazione multidimensionale comprensiva di:

- situazione clinica (terapia assunta, accertamenti diagnostici, interventi infermieristici, presidi in uso, piani terapeutici attivi),
- funzioni cognitive e affettive (punteggi alle scale di valutazione validate in uso),
- livelli di autonomia nelle BADL e nelle IADL (punteggi alle scale di valutazione validate in uso),
- certificazione di effettuazione di tampone (quest'ultimo con risultato negativo) al fine di attestare l'assenza di infezione da SARS- COV-2 e permettere un trasferimento in sicurezza.

Il Coordinatore infermieristico concorda la data del trasferimento con il parente di riferimento (o con la persona autorizzata) e con la struttura ricevente.

Rientro al domicilio: temporaneo

In via generale sono ammessi i soggiorni fuori dalla struttura per il fine settimana o per altri tipi di soggiorno, nei casi eccezionali in cui l'Ospite esca dalla struttura per un periodo di tempo limitato verranno consegnate delle indicazioni/raccomandazioni sui comportamenti da tenere al domicilio e al suo rientro in struttura verrà applicato l'iter cautelativo previsto per l'accoglimento di un nuovo Ospite. Il rientro temporaneo in famiglia potrà essere concordato e programmato con la Direzione della RSA (Responsabile Sanitario per la parte di competenza sanitaria sulla continuità assistenziale), nel rispetto delle predette comunicazioni di legge, secondo le previsioni del progetto individualizzato e con la sottoscrizione preventiva di un patto di responsabilità reciproca tra la Fondazione e i familiari/congiunti dell'Ospite per il rispetto delle regole di contrasto alla diffusione del virus che prevede, tra l'altro, l'autodichiarazione circa la non presenza nell'ambito del proprio nucleo familiare di persone con febbre o sintomi di malattia respiratoria e, nel caso in cui un componente del nucleo familiare dovesse presentare questi sintomi nei giorni successivi il rientro in famiglia, l'impegno ad informare la struttura. Nel caso in cui il rientro al domicilio sia definitivo si seguono le istruzioni operative contenute nel *Protocollo sulle dimissioni*, già in uso in struttura.

Rientro al domicilio: definitivo

La dimissione da una struttura residenziale, luogo di vita e di cura, presso il domicilio viene valutata dal medico che segue l'Ospite in collaborazione con l'equipe multidisciplinare e approvata dal Responsabile Sanitario (parere sulle potenzialità di sicurezza e appropriatezza clinico-assistenziale al domicilio perché deve necessariamente essere orientata a garantire una continuità di presa in carico coerente con i bisogni dell'anziano, anche nel setting domiciliare. La decisione deve tener conto, dopo aver dato un'adeguata informazione sui rischi e benefici di un rientro al domicilio, delle abilità cognitive in termini di capacità critiche, di giudizio e di esercizio di libero arbitrio: nel caso queste siano compromesse accettare solo quelle dei familiari/caregiver.
La procedura per il rientro domiciliare definitivo prevede la stesura di una relazione dettagliata da parte del medico.

ART.12 STANDARD DI QUALITA'

La Fondazione ha definito degli standard generali finalizzati a migliorare la qualità dei servizi rivolti agli Ospiti.
Gli standard successivamente indicati corrispondono ad obiettivi di qualità delle prestazioni rese. La loro verifica è data dal gradimento delle attività manifestato dagli Ospiti e dai familiari, che verrà rilevato mediante appositi questionari di customer satisfaction somministrati annualmente.
Anche al personale in servizio vengono somministrati annualmente questionari di customer satisfaction.

LAVORO PER PROGETTI INDIVIDUALIZZATI

L'operare per progetti è una modalità complessa che vede tutta l'organizzazione impegnata nel lavoro per "obiettivi e risultati" e non più per prestazioni. Tutte le figure professionali facenti parte dell'organizzazione lavorano in modo integrato e coordinato per migliorare la qualità del servizio fornito agli Ospiti. Gli interventi sono personalizzati, i comportamenti e le attenzioni degli operatori sono finalizzati a soddisfare i bisogni degli Ospiti.

FORMAZIONE DEL PERSONALE

Tutto il personale che lavora nella Fondazione è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale.
All'interno della struttura viene predisposto un piano di formazione del personale in servizio allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica di lavorare per progetti individualizzati.
Viene inoltre favorita la partecipazione di varie figure professionali a corsi di formazione esterni ed a convegni sulle tematiche di interesse per ciascuna professionalità.

SISTEMI INFORMATIVI SCRITTI E\O DIGITALI

Il personale utilizza nelle attività quotidiane degli strumenti di informazione scritti, ed aggiornati a seconda del variare dei bisogni degli Ospiti, allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili.
Gli strumenti a disposizione del personale raccolti in appositi raccoglitori sono: protocolli vari, linee guida, circolari, progetti individuali e piani di assistenza individuali, scheda socio-assistenziale, piani di lavoro, verbali delle riunioni d'équipe.
In ambulatorio è a disposizione del personale la consegna infermieristica.

HACCP (sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare)

Il Dlg. 155/97 e successive modificazioni ed integrazioni ha introdotto nelle collettività, un sistema di auto-controllo della produzione e somministrazione degli alimenti, che ha come finalità il garantire l'igiene e la qualità degli alimenti.
La Fondazione ha elaborato il manuale previsto dal Dlg. 155/97 mettendo in atto un sistema di "controllo di processo" che identifica la possibilità di verificarsi dei rischi durante la manipolazione degli alimenti.
Il personale segue regolarmente corsi di formazione sulle norme igieniche.
Il manuale viene rivisto sistematicamente e tenuto aggiornato.

ATTUAZIONE DEL D.L. 81/08

La Fondazione in ottemperanza al D.lgs.81/08 e successive modificazioni e/o integrazioni, ha istituito il Servizio di Prevenzione e Protezione che ha predisposto il documento sulla valutazione dei rischi.
All'interno della Struttura è operativo il Medico Competente, specialista in medicina del Lavoro che, sulla scorta della valutazione dei rischi possibili presenti sul posto di lavoro, ha provveduto ad istituire il protocollo di sorveglianza sanitaria per il personale dipendente, comprendente accertamenti sanitari da eseguire prima dell'inizio del rapporto di lavoro ed accertamenti sanitari periodici.
Viene curata la formazione e l'informazione dei lavoratori sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione, con particolare riguardo alla movimentazione dei pazienti e dei carichi, al rischio biologico ed incendio.
Tutto il personale operante nella Fondazione è preparato a fronteggiare le emergenze in caso di incendi e calamità che coinvolgono la struttura, o nel caso di particolari necessità relative allo stato di salute degli Ospiti.

ATTUAZIONE DECRETO LEGISLATIVO 231/2001 e s. m. ed i. (disciplina responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, società ed associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma della legge 29.09.2000 n.300) – CODICE ETICO.

La **Fondazione**, in ottemperanza di quanto prescritto dalla legge e dalle normative Regionali, nello specifico della DGR IX/3540 del 30 maggio 2012 e della DGR 1185 del 20 dicembre 2013, con delibera del Consiglio di Amministrazione n.9 del 03/12/2018, ha approvato ed adottato la 2° revisione del Modello Organizzativo (già adottato con delibere N.15 del 22.12.2011 e N.10 del 22.09.2014)e con delibera N.8 del 05.11.2018 ha proceduto alla revisione del Codice Etico (adottato con delibera N.2 del 23.02.2015). Come previsto dalla succitata normativa si è provveduto alla nomina dell'Organismo di Vigilanza ed alla formazione di tutto il personale e dei componenti del Consiglio di Amministrazione.

ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA E SOCIOSANITARIA (L.241/90 " Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto d'accesso ai documenti amministrativi").

Per diritto d'accesso s'intende il diritto di chiunque abbia un interesse diretto, concreto ed attuale, di prendere visione ed eventualmente di estrarre copia dei documenti amministrativi e socio-sanitaria corrispondenti ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento amministrativo per il quale è richiesto l'accesso(art.22 e seguenti).

Presso gli uffici è a disposizione l'apposito modulo da compilare per la richiesta della documentazione.

I documenti, per i quali non vige l'esclusione all'accesso, verranno consegnati gratuitamente entro 30 giorni dalla data della richiesta.

CERTIFICAZIONI

Il rilascio di certificazioni (di ricovero, residenza, mediche e copia del FASAS) deve essere chiesto all'ufficio amministrativo della Fondazione.

Le certificazioni ai fini fiscali sono predisposte annualmente dalla Fondazione.

ASSICURAZIONI

La Fondazione ha provveduto a stipulare polizza assicurativa per la responsabilità civile, senza alcun aggravio di franchigia sui terzi danneggiati, per coprire eventuali danni agli utenti o ad altri soggetti. La polizza comprende i danni involontariamente cagionati in conseguenza di fatti accidentali e imputabili a negligenza, imprudenza o imperizia.

DIMISSIONI

Le modalità di dimissione degli Ospiti sono indicate nel regolamento sottoscritto al momento dell'ingresso.

ADOTTATA DAL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE DELLA FONDAZIONE IN DATA 15.06.2022.

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Introduzione

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

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

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, 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 garantiscono 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 trasporto 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 dell'attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

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

- Il principio di "giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.
  La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende per tutto l'arco della vita.
- Il principio di "solidarietà", enunciato dall'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

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

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

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

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 sociale, come si è auspicato nell'introduzione.

La persona ha il diritto	*La società e le Istituzioni hanno il dovere*
di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana , riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
Di vivere con chi desidera.	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.

Di avere una vita di relazione.	di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali , di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	di contrastare, in ogni ambito sella società, ogni forma di sopraffazione e di prevaricazione a danno degli anziani.
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	di operare perché, anche nelle situazione più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

La tutela dei diritti riconosciuti

E' opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita dalla sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).
Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela.
E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.
E' necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

LA GIORNATA TIPO IN R.S.A

La cura sanitaria ed assistenziale occupa una parte considerevole della giornata dell'Ospite, ma non mancano i momenti di animazione e socializzazione.
L'organizzazione della propria giornata è comunque lasciata alla libertà di scelta di ogni singolo Ospite. Il personale è pertanto impegnato, nell'ambito del possibile, ad organizzare il lavoro tenendo conto delle necessità ed esigenze di ciascun Ospite che debbono però conciliarsi con le esigenze organizzative tipiche della vita comunitaria.
L'ottica con cui organizziamo il nostro processo lavorativo è la seguente:

- La condizione di non autosufficienza si esprime con modalità ed esigenze diverse da un individuo ad un altro, perciò si devono considerare le persone come tali essendo l'invecchiamento di ognuno legato ad un processo evolutivo continuo che inizia dalla nascita ed è collegato alla propria storia personale.

  Gli interventi sono pertanto globali, intensivi, continui e personalizzati. Il patrimonio globale dell'anziano è conosciuto e salvaguardato con una continuità assistenziale rispetto alle sue abitudini per garantire il benessere complessivo.

- L'intervento è diversificato e specificato per rispondere al meglio a tutti i bisogni.
- Lo sforzo di tutti è centrato nella riabilitazione dell'anziano per aiutarlo a vivere il meglio possibile accettando le proprie limitazioni e sostenendolo per garantirgli maggiore autonomia possibile e quindi minor dipendenza.
- Da quando l'anziano viene alzato a quando viene messo a letto, tutti gli operatori nel rapporto con l'anziano sono impegnati nello stimolare l'anziano nella sua indipendenza funzionale.
- E' importante massimizzare l'efficacia dell'intervento utilizzando le risorse nel modo più opportuno.
- In tutta la struttura il personale rispecchia gli standard regionali previsti e viene distribuito in modo diverso nei nuclei in base agli obiettivi prefissati ed ai bisogni degli Ospiti.
- L'analisi della tipologia dell'utenza individua quantitativamente e qualitativamente l'impegno assistenziale.
- L'organizzazione del lavoro all'interno dell'Ente, permette la flessibilità e l'integrazione delle competenze.

  Flessibilità nei tempi perché, essendo le persone oggetto di intervento, sono inevitabili ritardi, anticipazioni ed imprevisti.

Gli orari della giornata:

06.00-08.00	Sveglia, cure igieniche, eseguite secondo gli obiettivi del P.I., P.A.I. e Scheda Assistenziale, ed alzata dal letto trasferimento nelle sale da pranzo per la prima colazione
08.00-08.30	Prima colazione
08.30-11.30	Bagni assistiti programmati Attività sanitarie, assistenziali, riabilitative, animative e di socializzazione A metà mattina distribuzione bevande o alimenti integrativi Cambio presidi per incontinenza e/o accompagnare Ospiti in bagno Preparazione per il pranzo (accompagnare Ospiti in bagno per lavare le mani, gli stessi si recano autonomamente o accompagnati in sala da pranzo, ecc.)
11.30-12.00	Pranzo, con possibilità di scelta del menù
12.00-13.30	Eventuale riposo pomeridiano
13.30-17.30	Alzata e cambio presidi per incontinenza Effettuazione bagni programmati Distribuzione the, bevande o alimenti integrativi Attività sanitarie, assistenziali, riabilitative, di animazione e socializzazione Preparazione per la cena
17,30-22.00 **18,00 PER GLI OSPITI DELLA SALA DA PRANZO PS (MOMENTANEAMENTE NON UTILIZZATA PER COVID)**	Cena Distribuzione camomilla Cure igieniche e messa a letto per il riposo notturno, assecondando i desideri degli Ospiti
22.00-06.00	Sorveglianza e cambio presidi per incontinenza, mobilizzazioni ed idratazione Riposo notturno