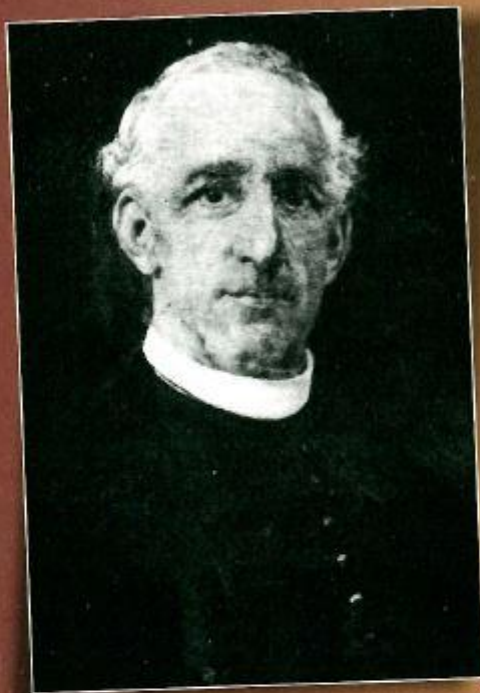




# RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE



*Carta  
dei  
Servizi*



  
QUESTA PIA CASA DI RICOVERO E CURA  
PER I POVERI INFERMI DELLA PARROCCHIA DI ROMANENGO  
MONS. CANONICO E PREVOSTO PARROCO LOCALE  
**D. GASPARE VEZZOLI**  
FONDAVA CON SUO TESTAMENTO 1° MARZO 1900  
—  
O POVERI SOFFERENTI  
CHE QUI AVETE ASILO E PIETOSA ASSISTENZA  
RICORDATE QUEL NOME VENERATO  
E BENEDITE ALLA SUA MEMORIA

# PREMESSA

*Gentili ospiti e familiari.*

*il documento che state per leggere è la “Carta dei servizi” della Fondazione O. P. Ospedale Vezzoli Onlus di Romanengo, uno strumento che Vi consente di conoscere preventivamente le caratteristiche organizzative, strutturali e funzionali dell’Ente.*

*L’obiettivo principale è quello di far conoscere i servizi messi a disposizione, gli obiettivi e le modalità di controllo sul servizio effettuato, con l’intento di coinvolgere l’utente e la sua famiglia nella gestione attiva della propria salute.*

*La carta dei servizi non rappresenta un semplice opuscolo informativo, ma è un importante strumento di verifica e controllo della corrispondenza fra il servizio promesso, esplicitato nel seguente documento, e quello erogato.*

*Essa vi riconosce sostanzialmente la possibilità di esercitare tre fondamentali diritti:*

- *il diritto all’informazione*
- *il diritto alla partecipazione*
- *il diritto all’auto tutela*

*e quindi vi consente la partecipazione diretta al miglioramento continuo della qualità del nostro servizio.*

*Come utilizzare la carta dei servizi:*

- *se gli Ospiti ed i loro familiari riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella carta o intendono dare dei suggerimenti, possono utilizzare l’allegato C (modulo reclami e suggerimenti). Ogni contributo o suggerimento volto al miglioramento della carta sarà oggetto di attenta analisi da parte della direzione della RSA.*

*Giugno 2023*

*Il Presidente*

## **INDICE**

### **CAP. I - LE FINALITA' DELLA FONDAZIONE**

- 1/1. Breve storia della Fondazione e cenni storici.*
- 1/2. Dati identificativi della Fondazione O.P. Ospedale G. Vezzoli Onlus.*
- 1/3. Autorizzazione e accreditamento.*
- 1/4. Presentazione.*
- 1/5. Come si arriva alla struttura.*
- 1/6. Descrizione.*
- 1/7. Finalità.*

### **CAP. II - LA GUIDA AI SERVIZI**

- 2/1. L'accoglienza.*
  - a) possibilità di visite guidate alla R.S.A.*
  - b) domanda di accesso ai servizi.*
  - c) dimissioni.*
- 2/2. Giornata tipo dei residenti.*
- 2/3. visita agli ospiti di parenti ed amici.*
- 2/4. servizi sanitari sociali assistenziali.*
- 2/5. L'assistenza religiosa.*
- 2/6. Vitto.*
- 2/7. Animazione.*
- 2/8. Altri servizi.*
- 2/9. Qualità dei servizi.*

### **CAP. III - COSTO DEL SERVIZIO**

- 3/1. Retta di degenza.*
- 3/2. Retta di degenza solventi in proprio.*
- 3/3. Servizi compresi nella retta.*
- 3/4. Servizi non compresi nella retta.*
- 3/5 Dichiarazione prevista della DGR n.26316/1997.*

### **CAP. - IV - CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA.**

### **CAP.- V\* -VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO OFFERTO con allegati:**

- A) scheda soddisfazione per ospiti/parenti.*
- B) scheda livello di soddisfazione del personale.*
- C) scheda raccolta reclami e suggerimenti per ospiti/parenti.*

#### **Altro allegato:**

- E) Organigramma della R.S.A.*
- F) Organigramma Funzionale.*



## **CAP. I - LE FINALITÀ DELLA FONDAZIONE**

### ***1/1. Breve storia della Fondazione e cenni storici.***

*Il sacerdote Gaspare Vezzoli aveva all'incirca 39 anni quando fu destinato a Romanengo in qualità di Parroco. L'amore e l'attaccamento ai suoi parrocchiani è dimostrato nel suo testamento redatto il 1° di marzo del 1886, col quale disponeva che la somma da lui posseduta, fosse destinata alla fondazione a Romanengo di un ospedale per gli ammalati poveri della parrocchia. Lo stabile, situato sul terrapieno del castello che ospita attualmente la Fondazione, fu acquistato il 24 novembre 1895 dal Naviglio Civico di Cremona, proprietario sin dal 6 febbraio 1699 e che serviva da alloggio ai funzionari del Naviglio durante le visite periodiche al corso d'acqua.*



### ***1/2. Dati identificativi della Fondazione O.P. Ospedale G. Vezzoli Onlus***

**Denominazione:** Fondazione O.P. Ospedale G. Vezzoli Onlus  
**Indirizzo:** Via Castello, 12 – 26014 Romanengo (CR).  
**Riconoscimento giuridico:** Decreto Presidente Giunta Regione Lombardia  
**Codice Fiscale:** 82005910193  
**Partita Iva:** 00895640191

Telefono – Fax: 0373 72585 – 0373 72148  
E-mail: info@fondazionevezzoli.it

*Il Consiglio di Amministrazione, nominato dal Sindaco del Comune di Romanengo, è costituito da 7 Consiglieri, uno dei quali è il Parroco di Romanengo, membro di diritto e dura in carica 5 anni.*

*Il Presidente è Legale Rappresentante della Fondazione. L'Ente si avvale anche dell'apporto del Revisore dei Conti, organo di garanzia della regolarità contabile e finanziaria e di un O.D.V. (Organo di Vigilanza).*

### ***1/3. Autorizzazione e accreditamento.***

*La Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) è in possesso dell'autorizzazione definitiva al funzionamento come da Determinazione nr. 12 del 17/02/2017 rilasciata dalla Regione Lombardia e riguarda n. 56 posti letto contrattualizzati e n. 7 posti letto a totale solvenza.*

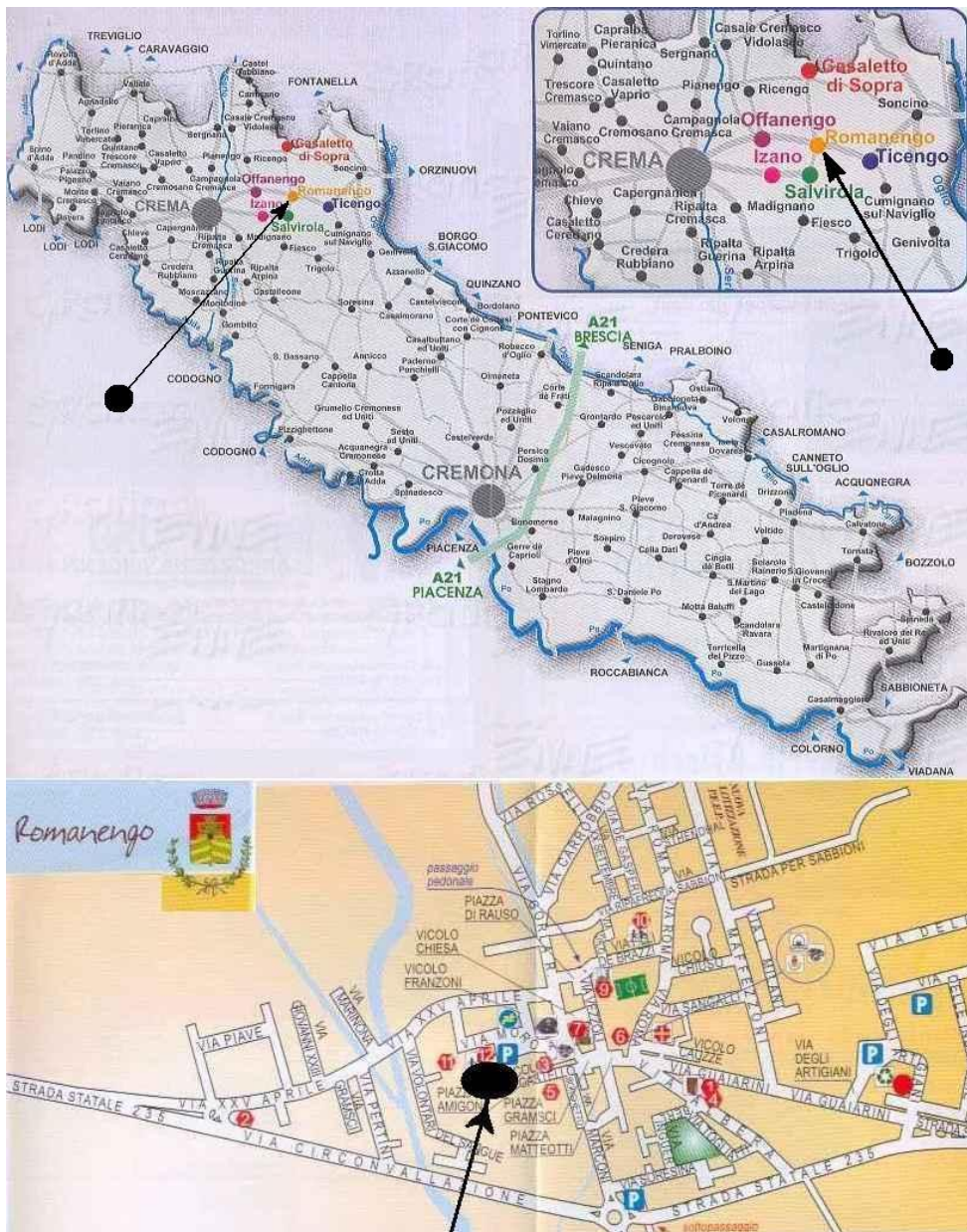
### ***1/4. Presentazione.***

*La struttura è situata in Romanengo, paese di circa 3.000 abitanti, a 8 Km. da Crema in via Castello, 12. All'esterno della struttura esistono ampie aree di parcheggio. I servizi offerti sono di qualità elevata, ogni servizio soddisfa e supera gli standard gestionali previsti dalla Regione Lombardia per l'accreditamento.*

### ***1/5. Come si arriva alla struttura.***

*La residenza può essere raggiunta attraverso una comoda viabilità, sia con i mezzi di trasporto pubblici che privati. La struttura è facilmente raggiungibile con autobus di linea (linea Orzinuovi – Crema – Milano) con fermata nella piazza centrale del paese a circa 100 metri dalla Fondazione. In auto, da Crema, seguendo le indicazioni per Brescia o da Soncino per Crema (Strada Statale 235).*





## 1/6. Descrizione.

La struttura è ubicata nel centro del paese, è dotata di ampi spazi verdi dei quali ospiti e parenti possono liberamente fruire. Il complesso residenziale è in grado di accogliere 63 ospiti non autosufficienti in 4 nuclei abitativi.

La struttura è disposta su 4 livelli:

- Seminterrato: cucina – lavanderia - guardaroba – spogliatoio personale
- Piano terra: nucleo verde e giallo – cappella – salone polifunzionale – giardino – pergola bioclimatica - uffici
- Primo piano: nucleo blu e nucleo rosso – guardiola infermieristica - sale pranzo e sale per attività
- Secondo piano: studio medico – direzione sanitaria - palestra – parrucchiera

Le camere di degenza sono così costituite:

- . n° 37 camere totali di cui:
- . n° 11 camere a 1 p. letto;
- . n° 26 camere a 2 p. letto;

*Tutte le camere sono dotate di servizi igienici privati o condivisi e ognuna di esse dispone di armadi personali e di aria condizionata.*

*Sono inoltre disponibili 3 bagni protetti per l'igiene personale assistita (uno per ogni nucleo).*

*I numerosi spazi comuni sono così articolati:*

- *Pergola bioclimatica*
- *salone per le attività di animazione (lettura giornale, rappresentazioni teatrali, proiezioni cinematografiche) che funge anche da soggiorno.*
- *salette soggiorno e tv*
- *n° 3 sale da pranzo*
- *ampia ed attrezzata palestra per fisioterapia*
- *cappella per funzioni religiose*
- *ambulatorio medico*
- *infermeria e sala medicazione.*
- *parrucchiera*

*Gli spazi e i locali sono indicati mediante apposita segnaletica, atta a favorire gli spostamenti degli ospiti e volta ad orientare il visitatore.*

*Tutti i locali sono dotati di impianto di aria condizionata.*

## **OPERATORI**

*Il personale della Fondazione O P Vezzoli è così articolato:*

- *Responsabile Sanitario;*
- *Direttore Amministrativo;*
- *Medico;*
- *1 infermiera professionale coordinatrice contraddistinta dal colore rosso*
- *7 Infermieri Professionali contraddistinti dal colore blu*
- *2 Fisioterapisti contraddistinte dal colore bianco*
- *3 Collaboratori Amministrativi;*
- *26 Operatori Socio Assistenziali contraddistinti dal colore verde*
- *2 Operatori Socio Sanitari contraddistinti dal colore verde*
- *4 Cuochi;*
- *1 Addetto al servizio lavanderia e guardaroba*

*Gli operatori che, a qualsiasi titolo, prestano la propria opera presso la struttura, sono dotati di cartellino di riconoscimento, visibile all'ospite ed ai familiari, riportante fotografia, nome, cognome e qualifica.*

*Presso la struttura sono presenti altresì volontari, anch'essi muniti di cartellino di riconoscimento, per il supporto alle attività di animazione.*

## **1/7. Finalità.**

*La Fondazione offre una sistemazione residenziale di tipo alberghiero, organizzata nel rispetto dei bisogni di ciascuno, con lo scopo di stimolare la socializzazione e la conduzione di una vita attiva, valorizzando e sostenendo il rapporto con la famiglia.*

*Un'assistenza individualizzata è orientata al mantenimento ed al recupero delle residue capacità*



*d'autonomia della persona, alla promozione del benessere e degli interessi personali, attraverso quotidiane proposte di animazione, stimolazione e riattivazione, in un ambiente gioioso, dove la prima regola è il rispetto della dignità umana.*

*In particolare la Fondazione eroga le proprie prestazioni operando nel rispetto dei seguenti principi:*

#### *Uguaglianza*

- *A tutti gli ospiti della residenza 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'uguaglianza dei diritti dei cittadini anziani senza alcuna distinzione per motivi di genere, razza, lingua, religione, opinione politica, condizioni fisiche ed economiche.*

#### *Imparzialità*

- *La residenza assicura ad ogni persona ospitata servizi e prestazioni di pari livello qualitativo, garantendo le priorità di ordine sanitario. Le regole relative ai rapporti tra gli utenti e servizi si ispirano al principio di obiettività, giustizia e imparzialità così come il comportamento professionale del personale operante nella struttura.*

#### *Diritto di scelta*

- *L'utente ha il diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio.*

#### *Continuità*

- *La Fondazione assicura un servizio di accoglienza residenziale a persone prevalentemente anziane, dichiarate non autosufficienti parziali o totali. Sono garantite prestazioni socio-assistenziali, nonché prestazioni sanitarie e riabilitative. Le eventuali interruzioni sono espressamente regolate dalla normativa di settore. In tali casi verranno adottate misure volte ad arrecare ai clienti il minor disagio possibile. La Fondazione fa proprio tale principio garantendo un servizio di assistenza continuativo, 24 ore su 24. La direzione si impegna a garantire all'anziano la possibilità di essere seguito dalla stessa équipe, secondo le necessità indicate nel piano di assistenza individuale (PAI).*

#### *Territorialità*

- *La residenza si pone quale soggetto che può favorire legami e collegamenti con il tessuto urbano in cui è situata. Garantisce, con varie iniziative, la libertà dell'ospite di mantenere in modo continuo rapporti e relazioni con amici e parenti, con ambienti vitali del suo passato, nonché con servizi di sua conoscenza.*

#### *Qualità della vita*

- *La residenza si pone quale obiettivo della propria attività, oltre l'assistenza e la cura dell'anziano, il miglioramento della qualità della sua vita, qualora le condizioni di disagio o di disabilità ne impediscano la permanenza al proprio domicilio. Per il raggiungimento di questo obiettivo la residenza si avvale, ove possibile, del contributo diretto e della partecipazione dell'anziano e del suo nucleo familiare, ricercati e promossi mediante il coinvolgimento, l'informazione e la possibilità di esprimere il proprio giudizio.*

#### *Partecipazione*

- *Alla persona che abita nella residenza e 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 ed al mantenimento dello stato di benessere direttamente all'interno del sistema qualità aziendale, mediante questionari di gradimento e moduli di reclamo.*

*Analogo strumento è fornito anche al personale che opera presso la struttura. 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 la propria struttura 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'ospite e promuovere la solidarietà sociale.*

#### *Privacy*

- *La persona ha diritto di accesso alle informazioni che la riguardano e ha diritto al rispetto della privacy ed alla tutela dei suoi dati personali.*

#### *Efficienza ed efficacia*

- *I servizi e le prestazioni sono forniti secondo criteri d'efficienza ed efficacia, mediante l'uso appropriato e senza sprechi delle risorse e l'adozione di misure idonee per soddisfare i bisogni dell'ospite e promuovere il benessere. La RSA persegue l'obiettivo della qualità degli interventi, inteso come percorso di miglioramento continuo del servizio offerto; per far questo è impegnata ad elaborare piani di miglioramento e a rendere comprensibili gli obiettivi d'ogni attività e progetto verificando l'efficacia dei risultati ottenuti che si realizza stabilendo obiettivi concreti e verificabili, curando la formazione e l'aggiornamento degli operatori e favorendo il confronto fra le diverse professionalità.*

*Periodicamente viene somministrato ai nostri clienti, ai loro parenti ed agli operatori, un questionario volto a rilevare il livello di soddisfazione rispetto ai servizi erogati. (vedi allegati A e B).*

*È sempre disponibile un modulo per la presentazione alla Direzione di eventuali suggerimenti e/o reclami.*

*La R.S.A. collabora con i Comuni, l'A.T.S. Valpadana e l'ASST di Crema offrendo, agli anziani del territorio, servizi quali:*

- *Pasti a domicilio*
- *Rsa aperta*

## **CAP. II - LA GUIDA AI SERVIZI**

### **2/1. L'accoglienza.**

#### **a) possibilità di visite guidate alla R.S.A.**

*In ogni momento, previo accordo con gli Uffici Amministrativi, è possibile visitare la R.S.A. da parte di chiunque lo richieda, accompagnato da persona appositamente incaricata che, di norma, è la Caposala.*

#### **b) domanda di accesso ai servizi.**

*L'accesso ai posti letto accreditati della struttura di cittadini residenti nel territorio Cremonese è regolamentato e disciplinato secondo l'accordo sottoscritto tra le RSA del Distretto Cremasco.*

*La domanda per l'ingresso di un Ospite (Richiesta di valutazione multidimensionale, valutazione medica, autodichiarazione e informativa privacy) nella RSA deve essere presentata presso uno dei seguenti punti di accoglienza:*

*Unità Operativa Cure Territoriali dell'ASST, che svolge anche funzione di riferimento per tutti i punti di accoglienza;*

*Servizi Sociali comunali;*

*RSA dislocate sul territorio distrettuale;*

*Servizio Sociale ospedaliero;*

*Cure Intermedie.*

*Le richieste sono gestite attraverso la Piattaforma Sociosanitaria Informatizzata (GeCaS) gestita da Comunità Sociale Cremasca.*

*L'istanza per l'avvio del percorso di valutazione finalizzato all'accesso alla RSA può essere effettuata:*

*dalla persona direttamente interessata;*

*da un familiare;*

*dal legale rappresentante/amministratore di sostegno;*

*da un operatore dei servizi (in caso di persona che ha già in atto un progetto di natura sociale e/o sociosanitaria ovvero in caso di persone sole assolute e non in grado di presentare domanda).*

*Nella fase di accoglienza al richiedente sarà consegnata la scheda per la scelta della RSA.*

*La richiesta di accesso viene quindi caricata sulla Piattaforma Sociosanitaria Informatizzata (GeCaS) gestita da Comunità Sociale Cremasca. Le strutture scelte dal richiedente ricevono la notifica dell'avvenuto caricamento della domanda. La Fondazione provvede alla stampa dei documenti e alla valutazione da parte del Medico della struttura.*

*Concluso il processo di valutazione il nominativo del richiedente viene inserito nella lista d'attesa interna alla struttura in ordine cronologico di ricevimento della domanda dando priorità alle scelte primarie.*

*A seguito di disponibilità del posto letto, l'operatore della RSA contatterà la persona interessata (o suo referente) che nella graduatoria risulta in prima posizione.*

*La domanda d'accesso per posti non convenzionati, viene presentata direttamente alla Fondazione, dietro compilazione di apposita modulistica, da parte dell'interessato o del familiare.*

*Il Medico della struttura valuta la domanda e il nominativo viene inserito nell'apposita lista d'attesa in ordine cronologico.*



*A seguito della disponibilità del posto letto l'operatore della RSA contatterà la persona interessata (o suo referente) che nella graduatoria risulta in prima posizione.*

*Nel momento in cui si libera un posto letto accreditato, l'Ospite in regime di solvenza ha diritto al passaggio sul posto letto accreditato in presenza dei seguenti requisiti:*

- *presenza in lista d'attesa accreditati;*
- *scelta preferenziale della struttura;*
- *residenza nel territorio Cremonese.*

*La pre-accoglienza: Un elemento di grande importanza per garantire la qualità dell'intero percorso di accoglienza è dato dalla possibilità di effettuare una visita alla struttura prima dell'ingresso.*

*Al momento della disponibilità del posto letto si procede secondo lo schema seguente:*

- *presa di contatto telefonica da parte dell'Ufficio Amministrativo con i familiari del futuro ospite;*
- *Consegna dell'elenco della documentazione necessaria per l'accoglienza: (documenti, certificati, elenco abiti da portare);*
- *informazione relativa a orari di visita*

*In ogni caso al momento dell'ingresso l'ospite e la famiglia ricevono la presente carta dei servizi; il personale medico, infermieristico e la direzione sono a disposizione per eventuali chiarimenti.*

*Alcune precisazioni:*

*All'interno della struttura, l'assegnazione della stanza all'ospite è stabilita dal coordinatore su direttive della Direzione Sanitaria, sulla base delle condizioni fisico - cliniche, psico relazionali dell'ospite e della disponibilità di spazi. Per esigenze di vita comunitaria, il coordinatore, sentito il parere della Direzione Sanitaria, ha facoltà di trasferire l'ospite in un'altra stanza, informandone preventivamente lo stesso ed i familiari.*

*Nel momento in cui la Fondazione è in grado di effettuare l'accoglimento, l'Ospite o, in sua vece, un familiare dovrà sottoscrivere l'apposito contratto e consegnare all'ufficio i seguenti documenti:*

- 1) *copia del documento di identità*
- 2) *Tessera sanitaria regionale*
- 3) *Verbale di riconoscimento dell'indennità di accompagnamento se posseduta*

*È cura del Responsabile della Fondazione o di un suo delegato e della coordinatrice accogliere l'Ospite e accompagnarlo nel nucleo di appartenenza; segue una visita della struttura, che faciliti il processo di orientamento nel nuovo ambiente. L'Ospite viene poi sottoposto a visita medica, in presenza di un familiare, per potere reperire i dati anamnestici. Per i familiari è previsto un colloquio allo scopo di acquisire informazioni per rendere l'inserimento dell'Ospite il più agevole possibile e per raccogliere informazioni sul suo stato cognitivo e comportamentale, di particolare importanza nei casi di persone con demenze o disturbi relazionali.*

*Se l'ospite lo desidera, può portare qualche piccolo oggetto personale per rendere la propria stanza più familiare ed accogliente.*

*L'ospite:*

- *può assentarsi dalla struttura secondo le modalità stabilite dall'apposito regolamento;*

- ha facoltà di ricevere liberamente le visite sia nei locali della struttura che nella propria stanza, nel rispetto delle regole della convivenza.

Entro il primo mese di permanenza in struttura, l'equipe multi professionale provvede alla stesura del piano assistenziale personalizzato, che successivamente viene presentato all'ospite e ai suoi familiari, al fine di condividere degli obiettivi comuni e per effettuare una prima verifica dell'inserimento nell'ambito della struttura.

### **c) la dimissione.**

Per assicurare la continuità delle cure le dimissioni sono regolamentate da appositi protocolli interni della R.S.A.

## **2/2. Giornata tipo degli Ospiti.**

6:30 – 8:30	- Risveglio; - Cura della persona: igiene personale, bagni programmati secondo calendario settimanale, cambio abiti, barba; - Cura degli effetti personali;
8:30 – 9:00	- Prima colazione;
9:00 – 11:00	- Avvio delle attività di comunità e delle attività strutturate interne ed esterne (animazione, fisioterapia, assistenza infermieristica, sanitarie);
11:15	- Pranzo; Al termine del pranzo gli ospiti vengono accompagnati nelle proprie stanze per il riposo pomeridiano;
14:30 – 17:00	- Rimobilizzazione ospiti dopo il riposo pomeridiano e sistemazione degli stessi nei soggiorni per attività programmate nel pomeriggio dall'animazione; - Pausa break (somministrazione merenda e bevande);
17:15 – 18:45 18:45 – 21:00	- Consumazione cena comunitaria. - Al termine della cena gli ospiti vengono accompagnati nelle proprie stanze e preparati per il riposo notturno. Chi lo desidera può vedere la televisione o leggere;
21:00 – 6:30	- Riposo notturno monitorato costantemente dagli operatori in servizio.

Colazione, pranzo e cena vengono consumati nelle sale da pranzo e, al bisogno, nella camera di degenza. Gli ospiti sono assistiti dal personale ausiliario.

Le attività specifiche vengono programmate con calendario mensile affisso alle bacheche e nei reparti.

Periodicamente vengono organizzate all'esterno della struttura iniziative quali: gite, visite al mercato, ristorazione.

### **2/3 visita agli ospiti di parenti ed amici.**

Gli Ospiti possono ricevere visite da parte di famigliari, parenti ed amici tutti i giorni dalle ore 9.00 alle ore 11.00 e dalle ore 14.30 alle ore 17.00. Gli accessi sono comunque disciplinati da apposito regolamento interno della R.S.A.

### **2/4. servizi sanitari sociali assistenziali.**

Il servizio di assistenza alla persona è garantita dall'equipe socio-sanitaria-assistenziale multi professionale interna composta da: Medico, Infermiere, Terapista della Riabilitazione, Animatore, Operatore socio-assistenziale, Operatore socio-sanitario. L'equipe elabora piani e

progetti individuali sugli utenti; si riunisce periodicamente per verificare i risultati e rivalutare gli obiettivi, si occupa di mantenere i rapporti con la famiglia, i servizi territoriali, i volontari - inseriti nella R.S.A..

*Il Coordinatore dei Servizi Socio-Sanitari è la figura professionale responsabile dell'organizzazione di tali servizi; in collaborazione con l'equipe predispone i piani di lavoro, concorda le priorità assistenziali, supervisiona la qualità dell'assistenza. Il Coordinatore si rende disponibile a colloqui sia con l'ospite che con i familiari per fornire indicazioni in merito all'assistenza e all'organizzazione della struttura.*

*L'assistenza alle attività di vita quotidiana è garantita dagli operatori addetti, che agiscono sulla base di piani individuali, rispettando specifici protocolli, in coerenza con le consegne medico--infermieristiche, aggiornate quotidianamente in base all'andamento clinico dell'ospite. L'equipe assistenziale nello svolgimento/aiuto delle attività di cura, stimola la persona al mantenimento e, se possibile, al recupero delle capacità residue.*

*I medici sono responsabili del piano di cura e di assistenza e sono a disposizione per i colloqui con i familiari.*

*La R.S.A. garantisce il servizio di reperibilità medica per le ore notturne, prefestive e festive.*

*Il medico può avvalersi, con specifica prescrizione individuale, anche di consulenze specialistiche in relazione al problema ed all'urgenza del caso, ricorrendo al Servizio Sanitario Nazionale.*

***Sono attive con la ASST Ospedale di Crema le seguenti consulenze mediche specialistiche: neurologo, cardiologo, psichiatra, fisiatra e medico cure palliative***

*Sono garantiti tutti gli accertamenti ematochimici e di laboratorio.*

*È altresì garantito con specifico macchinario di proprietà della Residenza, il servizio di elettrocardiogramma, compreso nella retta di degenza.*

*Agli ospiti accreditati è assicurata la fornitura dei farmaci prescritti dal medico di struttura o da uno degli specialisti e la somministrazione delle terapie individuali senza alcun ulteriore aggravio economico.*

*Agli Ospiti solventi la fornitura dei farmaci e dei presidi di incontinenza spetta direttamente ai familiari dell'Ospite dietro prescrizione dell'impegnativa da parte del medico di base ma su indicazione del medico di struttura.*

## **2/5. L'assistenza religiosa.**

*La Religione viene ritenuta un elemento di grande rilievo per il sostegno morale di una persona per cui, pur nel rispetto delle convinzioni di ogni ospite, viene dato grande spazio all'assistenza religiosa all'interno della R.S.A. ed in particolare:*

- viene celebrata la S. Messa durante la settimana;*
- viene offerta l'assistenza spirituale diurna e notturna da parte del Parroco della Parrocchia di Romanengo;*
- viene garantito costantemente l'accesso alla Cappella a tutti gli Ospiti.*

*Per meglio favorire la partecipazione degli ospiti a questi momenti è prezioso il contributo del volontariato.*

## **2/6. Vitto**

*La Fondazione gestisce direttamente il servizio di ristorazione utilizzando la propria cucina. Il menù è articolato in sette giorni per quattro settimane. In presenza di particolari esigenze il Responsabile Sanitario dispone specifiche diete personalizzate.*

*Vengono predisposti dal servizio cucina, condiviso dal Responsabile Sanitario, menù estivi e menù*



invernali.

## **2.7. Animazione**

L'animazione è garantita dalla Società Meraki di Cremona e svolge le attività educativo-animative e occupazionali, tramite proprio personale qualificato che attraverso processi di socializzazione possono contribuire al benessere psicologico e fisico dell'ospite.

## **2.8. Altri servizi**

### **Servizio di parrucchiere**

### **Servizio podologico**

**Servizio di lavanderia e guardaroba:** viene assicurato: lavaggio, stiratura e riparazione di tutta la biancheria dell'ospite.

**Televisione:** Si trova presso la sala polivalente al piano terra dove si svolgono anche numerose attività di animazione. La televisione è inoltre presente anche nelle sale soggiorno del I° piano residenziale. Gli Ospiti che lo desiderassero possono collocare una propria televisione nella loro camera, compatibilmente con le regole di una normale e collettiva convivenza.

**Servizio telefonico:** È possibile ricevere direttamente telefonate nel nucleo di appartenenza.

**Servizio trasporto:** In caso di necessità di ricoveri o visite specialistiche, viene garantito il trasporto al poliambulatorio o all'ospedale distrettuale, con un automezzo della Croce Verde di Romanengo o di altre Istituzioni limitrofe.

**Camera ardente:** La struttura è dotata di una camera ardente che viene messa a disposizione in attesa delle esequie **che a richiesta si possono celebrare nella Cappella.**

**Servizi amministrativi:** L'ufficio è aperto al pubblico nei seguenti orari: lunedì / venerdì: ore 8,30 – 13,00. / 14.00- 16.00

Il sabato dalle ore 09.00 alle ore 12.00

**Volontariato:** All'interno della Fondazione opera un gruppo di volontari impegnati a:

- tenere compagnia agli Ospiti;
- collaborare con l'animatrice nell'organizzazione e svolgimento del servizio di animazione;
- accompagnare gli Ospiti a partecipare alle funzioni religiose.

I volontari sono iscritti in apposito registro tenuto presso gli uffici amministrativi per i quali è vigente apposita assicurazione.

## **2/9. Qualità dei servizi**

La Fondazione:

- ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori, dei residenti nella struttura e dei luoghi di lavoro, predisponendo idoneo piano di emergenza, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza, nonché la formazione obbligatoria del personale;

- ha elaborato il manuale previsto dal D. Lgs. 155/1997 (Sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare);
- fornisce al personale di servizio: procedure – protocolli – piani di assistenza, terapeutici/riabilitativi individualizzati – piani di lavoro – linee guida – schede di registrazione.

## **CAP. III - COSTO DEL SERVIZIO**

### **3/1. Retta di degenza.**

*La retta di degenza è stabilita dal C.D.A. della Fondazione annualmente, e può essere variata con atto formale dell'organo competente anche in corso d'anno.*

*La retta è unica, indipendentemente dal comfort goduto dall'Ospite nella struttura (camera a 1 o a 2 posti letto) e dal livello di assistenza richiesto dall'Ospite stesso.*

*Retta per posti accreditati € 60,00*

*La retta deve essere pagata in modo anticipato all'inizio del mese di riferimento tramite RID.*

*Non è previsto deposito cauzionale.*

### **3.2. Retta di degenza solventi in proprio**

*La retta di degenza è stabilita dal C.D.A. della Fondazione annualmente, e può essere variata con atto formale dell'organo competente anche in corso d'anno.*

*Retta per posti solventi € 88,00.*

*La retta deve essere pagata in modo anticipato all'inizio del mese di riferimento tramite RID.*

*Non è previsto deposito cauzionale.*

### **3/3. Servizi compresi nella retta.**

*La retta per posti letto accreditati comprende: vitto, alloggio, fornitura della biancheria piana (lenzuola, federe, tovaglie, ecc.), assistenza socio-assistenziale, igiene personale, assistenza medico infermieristica e riabilitativa, neurologica, cardiologica, psichiatrica, fisiatrice, cure palliative, fornitura dei farmaci, materiale sanitario e di medicazione, ausili per incontinenti e anti-decubito, attività di animazione, iniziative esterne a carattere ricreativo, parrucchiere, servizi lavanderia e stireria della biancheria e degli indumenti personali., servizio di trasporto con ambulanza ai presidi sanitari distrettuali, riscaldamento e condizionamento.*

*La retta per posti letto in solvenza comprende: vitto, alloggio, fornitura della biancheria piana (lenzuola, federe, tovaglie, ecc.), assistenza socio-assistenziale, igiene personale, assistenza medico infermieristica e riabilitativa, neurologica, cardiologica, psichiatrica, fisiatrice, cure palliative, materiale sanitario e di medicazione, ausili anti-decubito, attività di animazione, iniziative esterne a carattere ricreativo, parrucchiere, servizi lavanderia e stireria della biancheria e degli indumenti personali., riscaldamento e condizionamento.*

### **3/4. Servizi non compresi nella retta.**

*La retta non comprende: dotazione della biancheria personale e vestiario in genere, servizi particolari (tinte e permanenti) richieste al parrucchiere. Restano a carico dell'utente le protesi (occhiali, dentiere, protesi acustiche) non fornite gratuitamente dall'ATS, visite specialistiche non richieste dal medico dell'ente, l'assistenza presso presidi ospedalieri nel caso di ricovero.*

*L'accesso alla documentazione sociosanitaria è consentita previo richiesta scritta ed al costo di € 25,00.*

### **3.5. Dichiarazione prevista della DGR n.26316/1997.**

*È previsto il rilascio della dichiarazione prevista ai fini fiscali.*

## ***CAP. IV - CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA.***

*La Carta dei Diritti dell'Anziano (vedi D.G.R. 7435/01), di seguito riportata, riconosce all'anziano il diritto a mantenere la propria individualità e libertà.*

### ***L'Ospite ha diritto:***

- Ad essere rispettato, a essere chiamato con il proprio nome e ad essere interpellato con il "Lei";*
- Ad essere difeso da speculazioni o raggiri derivanti dal suo stato di bisogno;*
- Ad una assistenza ordinata e rispettosa del silenzio e del riposo;*
- A conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti;*
- A consumare i pasti seduto a tavola (quando il suo stato di salute lo consente) e in orari non lontani da quelli consueti;*
- Ad utilizzare i servizi igienici anche in caso di difficoltà motorie;*
- Ad essere informato sulle cure assistenziali che si compiono sul suo corpo e a non essere sballottato in silenzio;*
- Ad essere ascoltato anche quando affetto da deficit di comprensione o di comunicazione;*
- A essere salvaguardato da ogni forma di violenza fisica e/o morale;*
- A ricevere sempre una risposta ai quesiti posti e a conoscere l'identità dell'interlocutore;*
- A fruire di terapie eseguite con correttezza e puntualità;*
- A vedere rispettato il proprio sentimento di pudore e la propria privacy;*
- A ricevere aiuto in tempi e modi efficaci nell'alimentazione, nella mobilità e nella cura dell'igiene personale;*
- A non essere discriminato in quanto anziano e a non essere etichettato a priori, e a essere sempre considerato una persona;*
- Ad essere messo in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in caso di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.*

### ***b) I doveri dell'Ospite.***



- *Assumere un comportamento responsabile improntato al rispetto e alla comprensione dei diritti degli altri ospiti;*
- *Collaborare con il personale socio sanitario e assistenziale della struttura;*
- *Rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura;*
- *Evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o di disagio agli altri Ospiti;*
- *Rispettare il riposo diurno e giornaliero dell'Ospite;*
- *Avvisare il responsabile di reparto quando esce dalla struttura da solo o accompagnato dai propri parenti/conoscenti, compatibilmente con le proprie condizioni di salute.*

## **CAP. V° -VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO OFFERTO**

*Il sistema di valutazione della soddisfazione del servizio offerto da questa R.S.A. avrà cadenza annuale e si baserà sulla raccolta ed elaborazione dei dati pervenuti all'Ente tramite i seguenti questionari all'uopo predisposti:*

- *scheda di soddisfazione per ospiti/parenti (allegato A)*
- *scheda livello di soddisfazione del personale (allegato B)*

*Ci si propone di avere una visione complessiva del grado di soddisfazione dei servizi resi nell'ottica di una elaborazione di piani di lavoro, che rideterminino le prestazioni offerte per un sempre maggior gradimento dell'utenza. Si è arrivati alla formulazione di una serie di domande, dopo un lavoro di ricerca e di rielaborazione di schede già in uso in altri Enti e Strutture (geriatriche, riabilitative, ospedaliere) adattandole alla realtà di questa R.S.A. ed integrandole con quanto riportato nella presente Carta dei Servizi.*

*Attraverso questo strumento è auspicabile il miglioramento del rapporto tra Ente – personale dipendente - utente – parenti, rendendo questi ultimi sempre più consapevoli delle prestazioni erogate e consentendo loro di essere parte attiva nell'assistenza ai loro cari, attraverso la possibilità di valutare il lavoro svolto e di esprimere il loro parere in merito. Per la valutazione verranno passate in rassegna le varie voci di cui si compongono i questionari, visualizzando le risposte ottenute attraverso l'elaborazione di grafici. I lavori di raccolta ed elaborazione dati verrà svolto dall'ufficio di segreteria.*

*Inoltre questa Fondazione garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'ospite – utente attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti o suggerimenti per il miglioramento dei servizi, mediante compilazione e sottoscrizione dei seguenti moduli:*

- *scheda raccolta reclami e suggerimenti per ospiti/parenti (allegato C)*

### **ALLEGATO E)**

#### **Organigramma della R.S.A.**

L'attuale Consiglio di Amministrazione è composto dalle seguenti persone:

Presidente: Cucchi Laura

Consiglieri: Inzoli Maria Letizia (con funzioni di Vice Presidente), Tacca Patrizia, Bolzoni Giuseppe, Polonini

*Attilio, Merisi Don Emilio (Parroco membro di diritto)*

*Revisore dei Conti: dr.ssa Elisa Restuccia*

*Organo di Vigilanza Avv. Anna Fadenti*

*Direttore Amministrativo Galli Giuseppina*

*Responsabile Sanitario Dott.ssa Bertoglio Piera*

*Coordinatrice del personale Sig.ra Lupatini Lucia Maria*