Rsa Spazzini – Fabeni

Residenza Sanitaria Assistenziale

Carta dei Servizi

Anno 2024

Posti autorizzati/solventi

"Gli anziani aiutano a guardare alle vicende terrene con più saggezza, perché le vicissitudini li hanno resi esperti e maturi. Essi sono custodi della memoria collettiva, e perciò interpreti privilegiati di quell'insieme di ideali e di valori comuni che reggono e guidano la convivenza sociale. Escluderli è come rifiutare il passato, in cui affondano le radici del presente, in nome di una modernità senza memoria. Gli anziani, grazie alla loro matura esperienza, sono in grado di proporre ai giovani consigli ed ammaestramenti preziosi." (Lettera agli anziani da Giovanni Paolo II)

INDICE

1. PREMESSA – CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO
2. DEFINIZIONE CARTA DEI SERVIZI
3. LA STORIA
4. LA STRUTTURA
5. ORARI DI ACCESSO
6. UBICAZIONE
7. MODALITA' DI ACCESSO ALLA LISTA DI ATTESA
8. GESTIONE LISTA D'ATTESA
9. PRENOTAZIONE POSTO LETTO
10. ACCOGLIENZA – INGRESSO
11. MODALITA' DI DIMISSIONE
12. RECESSO
13. RETTA DI DEGENZA E MODALITA' DI PAGAMENTO DELLA RETTA
14. DEPOSITO CAUZIONALE
15. ASSENZE PER RICOVERO OSPEDALIERO
16. AUTORIZZAZIONI PER EVENTUALI ASSENZE
17. PRENOTAZIONE POSTO LETTO
18. SERVIZI EROGATI
19. GIORNATA TIPO DELL'OSPITE
20. RISORSE UMANE
21. QUALITA' E SICUREZZA
22. TUTELA DEI DIRITTI DELL'UTENTE
23. MISURA SODDISFAZIONE
24. INFORMAZIONI UTILI
25. RIFERIMENTI DELLA STRUTTURA

1. PREMESSA

La Carta dei Servizi è lo strumento con il quale la Residenza Sanitaria Assistenziale "Spazzini Fabeni" assume l'impegno nei confronti dei Residenti, dei familiari e delle Istituzioni al fine di migliorare continuamente il servizio offerto; fornisce una corretta informazione sui servizi erogati dalla struttura e rappresenta un valido strumento di controllo per il residente che vede così garantiti i principi di equità, imparzialità, efficienza e, soprattutto, di partecipazione attiva.
A conferma dell'importanza che diamo alla qualità dei servizi, abbiamo ritenuto opportuno inserire un estratto della "carta dei diritti dell'anziano", impegnandoci a legare ogni iniziativa presente e futura ai suoi principi ispiratori.

CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

D.G.R. n° 7/7435 del 14/12/2001

La persona ha il diritto:

Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.
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 conservare la libertà di scegliere dove vivere.
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.
Di vivere con chi desidera.
Di avere una vita di relazione.
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.
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.

La società e le istituzioni hanno il dovere:

Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ed essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
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 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 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 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 favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
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 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 contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.

Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

2. DEFINIZIONE CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi può definirsi come uno strumento giuridico ed amministrativo volto a garantire il raggiungimento di soddisfacenti livelli di qualità ed efficienza del servizio e va inquadrato in un nuovo modo di intendere i rapporti tra azienda erogatrice e utenti.
Il consumatore è sempre stato "oggetto"; ora diventa "soggetto" investito di dignità, di capacità critica, di discernimento, di facoltà di scelta e la sua soggettività si pone in rapporto alle altre simmetricamente.
La Carta dei Servizi si basa sulla logica della misurazione, della verifica e della valutazione dei risultati. Essa prevede la fissazione di standard di prestazione ed il confronto tra obiettivi e risultati; la Carta dei Servizi serve a dar voce all'utente dei servizi.
La Carta dei Servizi consiste in un "patto" fra ogni soggetto erogatore e la propria utenza in termini di informazione, standard di qualità e meccanismi di partecipazione e tutela.
La Carta dei Servizi è uno strumento per ricostruire il rapporto con i cittadini utenti, ispirandosi ai principi di: eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia. Attraverso la Carta dei Servizi si amplia l'utilizzo di strumenti quali l'informazione agli utenti, l'adozione di standard di qualità del Servizio, dovere di valutazione della qualità dei servizi, rapporti agevolati con gli utenti, semplificazione delle procedure, la tutela del cittadino rispetto ai disservizi con procedure di reclamo accessibili.

Come previsto dalla D.G.R. 14 Dicembre 2001 - n. 7/7435, la Carta dei Servizi della R.S.A. "Spazzini Fabeni" muta nella sua completezza la "Carta dei diritti della persona anziana" qui sopra riportata integralmente.

I punti più significativi si possono così riassumere:
• Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società non solo come "memoria culturale", ma anche, data la maggior speranza di vita attuale, come contributo specifico di energie ed esperienze;
• Valorizzare e rispettare l'anziano significa realizzare politiche di intervento che garantiscano allo stesso di continuare ad essere parte attiva della vita sociale, civile e culturale della comunità;
• Il concetto di "giustizia sociale", art. 3 della Costituzione della Repubblica Italiana, "solidarietà", art. 2 e principio di "salute", art. 32, sono alla base di ogni intervento che riguarda i cittadini della Repubblica, indipendentemente dalla condizione "anziana", ma che valgono e devono essere rispettati nel corso di tutta l'esistenza. Ciò va sotto il riconoscimento dei diritti di cittadinanza, riconosciuti dall'Ordinamento giuridico;
L'obiettivo è quello di sviluppare una rete di "garanzia", che consenta il raggiungimento ed il rispetto dei valori sopra citati, nella realizzazione e nel lavoro quotidiano profuso nell'ambito della R.S.A., perseguendo un sempre migliore ed adeguato servizio per le persone.

La presente Carta dei Servizi è stata redatta seguendo:

- le indicazioni del decreto del presidente del Consiglio de8i Ministri del 21 Dicembre 1995 e successive disposizioni;
- i principi fondamentali richiamati nella Dir. P.C.M. 27 gennaio 1994 e nel D. Lgs 266/1999;
- la "Carta fondamentale dei Diritti dell'Anziano", delle normative Nazionali (L. 328/2000) e regionali in materia di assistenza e qualità dei servizi preposti alla cura dell'anziano;
- la D.G.R. 14 Dicembre 2001 – n. 7/7435, mutando nella sua completezza la "Carta dei diritti della persona anziani".
- La D.G.R. 2569/2014 di Regione Lombardia

3. LA STORIA

La R.S.A. Spazzini-Fabeni di Castelcovati trae le sue origini nel più antico Ricovero “Spazzini Fabeni", istituito nel 1853 con la sostanza lasciata da Alice Spazzini vedova Fabeni, al fine di erigere una casa di ricovero per gli anziani indigenti del Comune. Inizialmente accoglieva soltanto donne di età superiore ai 65 anni ed era diretto da una religiosa appartenente alla famiglia delle piccole suore della sacra famiglia. L'amministrazione del ricovero venne successivamente trasferita all' Ente Comunale di Assistenza (ECA) e ciò fino al 1977, anno in cui gli ECA vennero soppressi e le loro funzioni, competenze, personale e beni sono trasferiti al Comune in cui l'ente stesso ha sede. Da allora, la R.S.A. è cresciuta notevolmente ed oggi dispone di n.34 posti autorizzati, di cui n.4 posti solventi e n. 1 posto autorizzato dalla Regione Lombardia destinati ad anziani ultrasessantacinquenni. Nel 2009, il Consiglio comunale di Castelcovati, ha adottato un atto di indirizzo mirante a costituire una Fondazione, quale ente non lucrativo cui affidare la gestione diretta della R.S.A. Successivamente, è stata costituita la Fondazione di partecipazione denominata “Fondazione di partecipazione R.S.A. Spazzini-Fabeni“, Onlus.

Gestione della struttura residenziale

Da marzo 2024, la voltura dell’accreditamento è in capo alla Cooperativa Sociale Società Dolce S.C. di Bologna.
La R.S.A. “Spazzini Fabeni” è una struttura autorizzata al funzionamento e accreditata presso l’ATS territorialmente competente.

4. LA STRUTTURA

La R.S.A. è un Ente accreditato per un’Unità d’offerta socio sanitaria, classificata come Residenza Sanitaria Assistenziale, autorizzata dalla Regione Lombardia per n. 4 posti solventi e n. 1 posto autorizzato. L’accoglienza è disposta nel limite di tali posti. La struttura è stata edificata nel centro del Paese, in via S. Antonio n.20, è disposta su tre livelli ed è stata più volte migliorata per renderla più funzionale e per adeguarla alle normative regionali emanate nel tempo. E’ suddivisa in piano rialzato e primo piano. La struttura è dotata di ufficio amministrativo, di un’infermeria, di servizi generali (guardaroba, locale smistamento cibo/lavaggio stoviglie, locale parrucchiera), di Palestra, di una Sala Polivalente adibita alle attività di Animazione/Socializzazione, di un punto di ristoro, di una Cappella interna, di una Camera ardente con annesso bagno, di magazzini e depositi. Ai piani, oltre alle camere di degenza dotate di bagno ed aria condizionata, sono collocati anche: ambulatorio medico, soggiorno, depositi di servizio, locali bagno e/o doccia assistiti. All’esterno un ampio parco comunale attrezzato con gazebo e panchine. La R.S.A. è dotata di sistema di sicurezza antincendio conforme alle norme di legge vigenti.
La struttura NON è dotata di parcheggio interno per i visitatori, ma di un parcheggio comunale al suo fianco.

5. ORARI DI ACCESSO E MODALITA’ DI ACCESSO

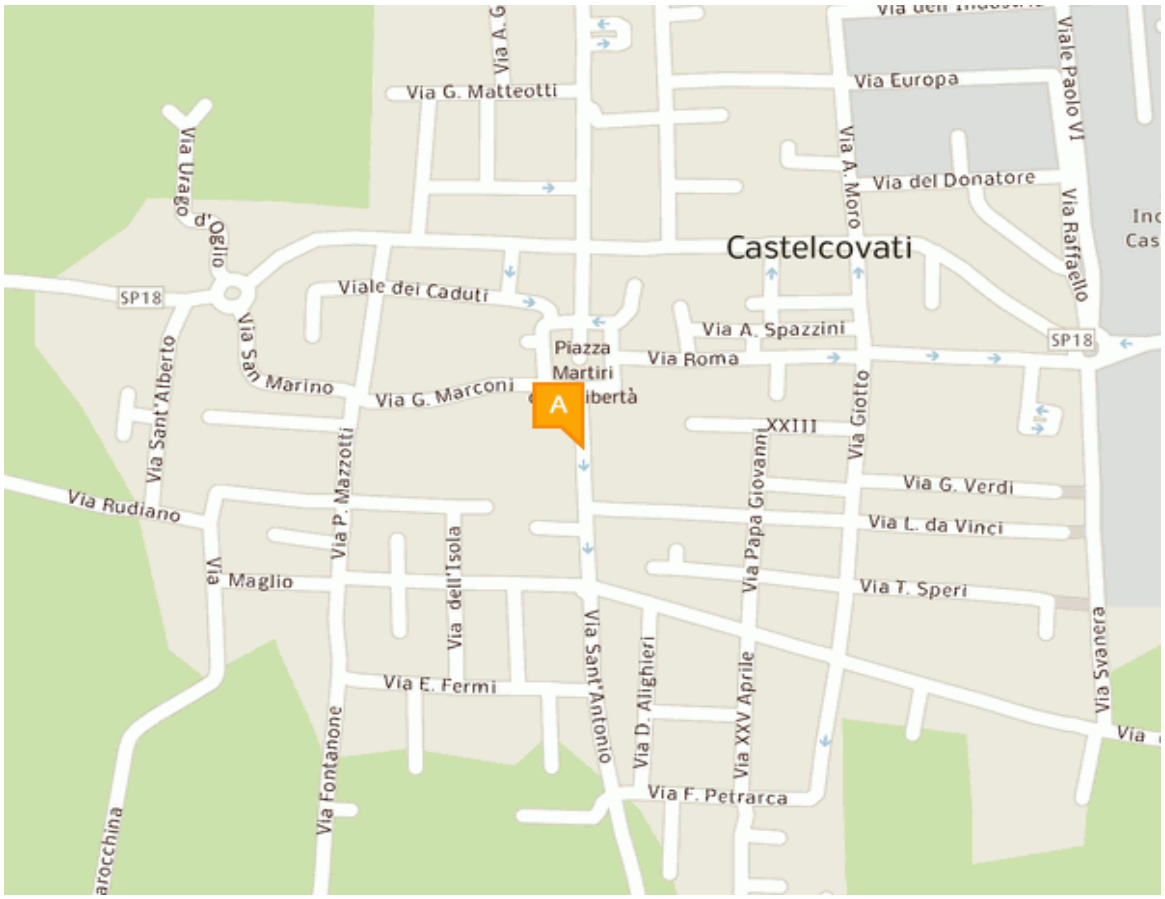
Il residente può ricevere in R.S.A. la visita delle persone di suo gradimento, in tutti i giorni dell’anno.
Le visite potranno avere luogo dalle ore 8.00 alle ore 20.00. Tuttavia è consigliato, per non recare disturbo ai residenti durante le varie attività, accedere prevalentemente nei seguenti orari dalle 9.00 alle 11.30 e dalle 15.00 alle 18.00.
Gli spazi interni adibiti all’accoglienza dei visitatori sono atrio e salone centrale, è vietato accedere alle stanze o ai bagni degli ospiti a meno che non sussistano particolari condizioni od emergenze.

Le misure di accesso sono le seguenti:

- Obbligo di indossare correttamente la mascherina FFP2 per tutta la permanenza in struttura
- Esecuzione igiene delle mani con soluzione idroalcolica messa a disposizione dalla struttura

6. UBICAZIONE

La R.S.A. Spazzini - Fabeni è situata nel centro del Comune di Castelcovati, vicino alla Chiesa Parrocchiale. Vi si accede da Via S. Antonio, n. 20 a piedi e da Via dell'Isola in auto; è dotata di un parco comunale. Arrivando dai quattro punti cardinali del Paese si può trovare la segnaletica "dedicata" che indirizza gli interessati verso la R.S.A.



La struttura non è dotata di un servizio di trasporto proprio, ma è servita da linee di autobus e si trova a 6 km dalla stazione ferroviaria di Chiari.

7. MODALITA' DI ACCESSO ALLA LISTA DI ATTESA

La RSA Spazzini Fabeni accoglie persone anziane non autosufficienti, d'ambo i sessi, non curabili a domicilio, purché non affette da malattie infettive e contagiose o da disturbi mentali incompatibili con la vita comunitaria, che accettino le norme e le condizioni regolanti l'ospitalità contenute nella Carta dei Servizi.
Le ammissioni per n. 1 posto autorizzato e n. 4 posti solventi avvengono dietro presentazione di una domanda su apposito modello, da ritirare o richiedere via e- mail, presso l'ufficio della struttura, da parte dell'interessato o da altri aventi titolo.
La domanda debitamente compilata deve essere presentata per essere inserita in lista d'attesa con ordine cronologico nelle seguenti modalità:
- Recandosi presso l'ufficio amministrativo della struttura dal lunedì al venerdì, dalle 9 alle 16
- Richiedendo telefonicamente di inviare modulo apposito via email

8. GESTIONE LISTA D'ATTESA

In presenza di disponibilità di posto autorizzato/solvente, la segreteria della struttura contatta telefonicamente il richiedente collocato al primo posto della lista d'attesa.
In caso di accettazione viene fissato un appuntamento con i familiari per le adempienze burocratiche.

9. PRENOTAZIONE POSTO LETTO

Per ogni giorno prenotato verrà corrisposto un importo pari alla retta giornaliera. L'eventuale disdetta della prenotazione per qualunque ragione avvenga dovrà pervenire per iscritto presso l'ufficio amministrativo della RSA. Qualora il Tutore/Curatore/Amministratore di sostegno/familiare avesse necessità di posticipare di qualche giorno l'inserimento dell'Assistito, è possibile effettuare la prenotazione del posto letto in struttura, che rimane prenotato a nome dell'Assistito per un massimo di 5 giorni, dal giorno della ricezione della prenotazione. Al momento della prenotazione del posto letto deve essere corrisposto, a titolo di caparra, l'importo indicato nel documento "Modulo prenotazione" consegnato al momento della prenotazione.

10. ACCOGLIENZA – INGRESSO

L'ingresso dell'Ospite in R.S.A. avviene ad orari precedentemente concordati con la struttura e, ove possibile, programmato nella fascia oraria 9.00/11:00 o comunque negli orari in cui è presente un medico in struttura.
L'ospite è accolto dalle figure professionali dell'equipe: medico, infermiere, fisioterapista, animatore ed operatori che provvedono all'acquisizione di tutte le informazioni necessarie per compilare il Fascicolo Socio Sanitario e tutte le notizie necessarie per la predisposizione del Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.).
La RSA si riserva il diritto di effettuare spostamenti dell'ospite all'interno della struttura, nel caso in cui, le condizioni di salute oppure motivi organizzativi e funzionali ne dettassero la necessità, con preavviso e confronto con i parenti.

11. MODALITA' DI DIMISSIONE

Le dimissioni possono essere richieste dall'Ospite/Garante o dall'Ente:
L'Ospite può essere dimesso:
•per sua volontà, fatta salva la sua capacità di autodeterminarsi, previo avviso da effettuarsi almeno 7 (sette) giorni prima e previo rilascio di una dichiarazione che esoneri l'Ente gestore da ogni responsabilità;
•per richiesta del Comune, o del soggetto garante, previa comunicazione da effettuarsi almeno 7 giorni prima e sempre che le condizioni dell'Ospite lo consentano;

L'Ente può dimettere in caso di:
- insorgenza di condizioni sanitarie che richiedano una speciale assistenza, attestate con apposita certificazione dal Responsabile Sanitario di Struttura, con un preavviso di 15 (quindici) giorni;
- insolvenza del pagamento della retta trascorsi 30 giorni dal termine fissato per il pagamento;
- assenza temporanea, qualora non vengano rispettate le condizioni di cui al punto 16 del presente documento;
- lesione del rapporto fiduciario tra l'Ospite e/o i suoi familiari e gli operatori della struttura, in qualsiasi modo determinatosi, ad insindacabile giudizio del Responsabile Sanitario;
- decesso;

In caso di dimissione di persona sola, senza parenti di riferimento, la Direzione Sanitaria e la Coordinatrice della struttura devono in forma scritta, attivare i Servizi sociali del Comune di residenza del residente (quello prima dell'accesso) e la ASST territoriale affinché siano individuate altre adeguate soluzioni garantendo così le dimissioni in forma assistita come da DGR 8496 del 26/11/2008.

12. RECESSO

L'Ospite e/o il Garante può/possono recedere dal contratto in qualsiasi momento mediante comunicazione scritta da inviarsi con lettera Raccomandata con Ricevuta di Ritorno almeno sette (7) giorni. Il mancato rispetto del termine di preavviso da parte dell'Ospite comporta il pagamento dei giorni del mancato preavviso.

L' Ente Gestore ha facoltà di recedere dal contratto e di dimettere l'Ospite qualora si verifichino le seguenti condizioni:

- in caso di insolvenza trascorsi 90 giorni dalla scadenza del pagamento di cui all'art. 6;

- in caso di scadenza del 60° giorno di assenza consecutivo;
- nel caso di lesione del rapporto fiduciario tra l'Assistito e/o i sui familiari e gli operatori, in qualsiasi modo determinatosi, ad insindacabile giudizio del Direttore Sanitario dell'Ente gestore;
- nel caso in cui l'evoluzione psico-fisica dell'Ospite richieda un trattamento sanitario o assistenziale che l'Ente Gestore non sia in grado di garantire.

In tutte le fattispecie sopra indicate, ove necessario, la RSA si attiverà per una dimissione protetta in sinergia con il Comune di residenza dell'ospite e l'ATS di appartenenza. Al momento della dimissione il medico Responsabile stila una relazione completa che identifica i problemi clinici, funzionali ed assistenziali, i programmi attuati, i risultati raggiunti, gli ausili opportuni, i risultati delle indagini di laboratorio e strumentali, nonché il programma terapeutico complessivo consigliato e, ove necessario, lo trasmette al nuovo servizio a cui è destinato l'ospite per garantire la continuità assistenziale.
Sono riconsegnati all'assistito o ai famigliari:
- la relazione clinica in busta chiusa
- la documentazione amministrativa e sanitaria personale portata dal paziente.

13. RETTA DI DEGENZA E MODALITA' DI PAGAMENTO

Il pagamento della retta a carico degli ospiti, in forma mensile anticipata, deve essere corrisposto entro dieci giorni (n. 10 gg) dalla ricezione della fattura mediante le seguenti modalità:

- Bonifico Bancario presso Banca Cambiano, IBAN: IT77R0842502400000036000008, e nella causale di versamento dovrà essere indicato "Nome e Cognome intestatario della fattura e il numero della fattura".
- SEPA - Autorizzazione permanente di addebito in C/C
  (copia del modulo di autorizzazione permanente di addebito in C/C deve essere consegnata al referente del servizio).

La Cooperativa sociale Società Dolce rilascia in tempo utile apposita certificazione attestante il pagamento della retta e la sua quantificazione per consentire la deduzione o la detrazione fiscale delle spese mediche ai sensi della normativa vigente.
In caso di mancato pagamento Società Dolce provvede ad inviare un sollecito di pagamento tramite comunicazione scritta e attiverà la procedura di recupero del credito.
La spesa sostenuta per la gestione dei solleciti e per le attività di recupero del credito, quantificata in € 30,00 (trenta/00) sarà imputata all'Assistito moroso e al riguardo sarà emessa apposita fattura.
Il Gestore si riserva la facoltà, nel corso della gestione del servizio, di aumentare l'importo della suddetta spesa per la gestione dei solleciti e per le attività di recupero del credito. Dette variazioni saranno comunicate per iscritto all'Assistito e al Terzo.
In caso di morosità Società Dolce provvede ad avvisare l'assistente sociale del Comune per la presa in carico dell'Assistito in ottemperanza alla normativa vigente affinché le dimissioni avvengano in collaborazione con l'ASST territorialmente competente.
La retta può essere aggiornata annualmente e tale variazione sarà comunicata in forma scritta almeno 30 giorni prima dell'applicazione delle nuove tariffe per consentire al residente di esercitare il diritto di recedere dal contratto; si precisa che vi sono precise indicazioni per il pagamento della retta in caso di ammissione o dimissione nel corso del mese, esplicitati nel contratto d'ingresso.
Durante i periodi di eventuale assenza per motivi familiari o per ricovero ospedaliero non è prevista alcuna riduzione della retta.
Le rette per i residenti si applicano esclusivamente se residenti da almeno 6 mesi prima dell'ingresso in struttura.
Tali importi sono indicati nell'allegato n°1 al presente documento.

La retta comprende:

- assistenza medica generica e geriatrica; (per posti non a contratto la responsabilità clinica resta in capo al medico di medicina generale)
- assistenza infermieristica quotidiana;
- assistenza diurna e notturna con personale qualificato;

- somministrazione di farmaci;
- prestazioni di fisioterapia;
- percorso educativo e di animazione con momenti ludici e socializzanti con possibilità di effettuare eventuali uscite esterne;
- fornitura di pasti principali, colazioni e merende, e, secondo disposizione medica, diete personalizzate;
-lavanderia e stireria;
- parrucchiera;
- custodia beni personali dell'Assistito, se consegnati alla Direzione al momento dell'ingresso in struttura.

La retta non comprende:
- fornitura di farmaci (solo per ospiti su p.l. accreditati a contratto);
- fornitura di presidi per l'incontinenza (solo per ospiti su p.l. accreditati a contratto);
- visite specialistiche richieste dai famigliari,
- dotazione di vestiario e biancheria personale in genere,
- il servizio di trasporto

14. DEPOSITO CAUZIONALE

Al momento dell'ingresso in struttura deve essere corrisposto un deposito cauzionale infruttifero, pari ad una mensilità, calcolata moltiplicando l'importo giornaliero della retta di degenza, indicato nel documento "Importo Retta", per 30 giorni. Tale deposito sarà restituito all'ospite o ai suoi eredi, al momento del decesso/dimissione, salvo l'importo del deposito non sia trattenuto dal Gestore, a titolo di cauzione, in caso di morosità. In caso di restituzione del deposito agli eredi, questi ultimi dovranno presentare, a norma delle vigenti disposizioni, idonea documentazione che attesti il loro status ed eventuale delega alla riscossione.

15. ASSENZE PER RICOVERO OSPEDALIERO

Il ricovero ospedaliero Non dà diritto a riduzioni della retta mensile.

16. AUTORIZZAZIONI PER EVENTUALI ASSENZE

Le assenze di ogni tipo e di ogni durata devono essere autorizzate dal Responsabile sanitario che provvederà, se necessario, a fornire le indicazioni terapeutiche da rispettare durante il periodo di lontananza dalla struttura. Durante tale periodo di assenza l'Ente declina ogni responsabilità diretta e indiretta relative all'Ospite che si intende affidato a tutti gli effetti alla persona che lo accompagna nell'uscita dalla struttura.

17. SERVIZI EROGATI

Le procedure ed i protocolli per l'esecuzione dei servizi erogati, 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 una periodicità non superiore al triennio. Informazioni sulle procedure ed i protocolli possono essere richieste al Responsabile Sanitario di struttura ed al Coordinatore.
Per ogni ospite viene predisposto un fascicolo socio sanitario (FASAS) che è l'insieme della documentazione sociosanitaria relativa all'ospite. Il FASAS è articolato secondo le indicazioni contenute nella normativa della Regione Lombardia e sono definite le modalità per la sua tenuta e conservazione. I dati contenuti nel fascicolo sociosanitario sono tenuti da tutte le figure professionali sia in formato cartaceo che elettronico in quanto è utilizzata una cartella clinica informatizzata. Tutti i servizi elencati di seguito, se non diversamente indicato, non comportano costi aggiuntivi per gli ospiti.

Assistenza medico generica

Al momento dell'inserimento in R.S.A. l'Ospite viene cancellato dagli elenchi dei Medici di base, in quanto viene preso in carico dal Medico Responsabile della struttura che garantisce le cure primarie per tutti gli ospiti. Il medico, unitamente all'équipe di lavoro, al momento dell'ingresso effettua una valutazione multidimensionale) e predispone la compilazione di un Progetto Individuale (P.I.) e di un Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.) coinvolgendo ove possibile l'Ospite e, previo suo consenso, anche i famigliari.

La valutazione multidimensionale:
- è effettuata nuovamente 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;
- per gli ospiti non autosufficienti si prendono in considerazione le aree critiche: stato nutrizionale, incontinenza, rischio di caduta, contenzione, cute, disturbi sensoriali, disturbi del comportamento ecc. I medici garantiscono all'ospite/familiare/ persone giuridiche di riferimento:

- il colloquio e la condivisione del PAI previo appuntamento;
- adeguata informazione sull'iter diagnostico- terapeutico;
- l'acquisizione del consenso informato per l'effettuazione di esami invasivi, di trasfusioni, di ricovero e prescrizione di mezzi di tutela e protezione.

La RSA garantisce con i propri medici un servizio di pronta reperibilità per interventi di urgenza nelle fasce orarie in cui il medico non è presente in struttura.

Assistenza diagnostico-specialistica

Le visite specialistiche e gli esami prescritti dal Medico di struttura sono effettuate presso ambulatori convenzionati con il Servizio Sanitario Nazionale. Le spese per tali prescrizioni sono comprese nella retta di degenza mentre l'eventuale servizio di trasporto è a pagamento.

Servizio infermieristico

La presenza degli infermieri è garantita, 24 h su 24, per lo svolgimento delle attività professionali di loro competenza, al fine di realizzare il piano assistenziale dell'ospite.

Servizio ausiliario

Le attività di base della vita quotidiana (lavarsi, vestirsi, utilizzare i servizi igienici, provvedere alle funzioni fisiologiche, mangiare, muoversi nell'ambiente) e la sorveglianza, in rapporto al grado di autonomia, sono garantite a tutti gli ospiti, 24 ore su 24 ore e per tutto l'anno, con la presenza di figure professionali (ASA/OSS), munite di attestato di qualifica professionale come da normativa. Qualora la famiglia ritenesse necessario affiancare all'Ospite un "assistente privato" deve comunicarlo preventivamente al Responsabile sanitario, specificando per iscritto le generalità e gli orari di permanenza in struttura. Dovrà essere munito di apposito cartellino di riconoscimento e 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.

Servizio di riabilitazione

Nella struttura è garantita la presenza del fisioterapista per lo svolgimento delle attività professionali di sua competenza (valutazione all'ingresso, rivalutazione funzionale dell'ospite, individuazione degli ausili necessari per il miglioramento dell'autonomia). I trattamenti, individuali o di piccolo gruppo erogati, sono:
Riabilitazione neuromotoria, Riabilitazione ortopedica, Terapia fisica e Terapia Riattiva motoria di gruppo che viene effettuata in collaborazione con il Servizio di animazione.

Servizio di animazione

Il servizio di animazione ha come obiettivo il miglioramento della qualità del tempo, mantenendo e/o stimolando nuovi interessi sulla base delle autonomie residue. La figura che svolge tale servizio è l'educatore professionale che organizza le attività su tre dimensioni: sociale, ricreativa e riabilitativa.
Pur con le difficoltà dovute al grado di autosufficienza degli ospiti, l'educatore valorizza la persona nella sua globalità e cerca di attivare e mantenere nell'anziano l'interesse per una socialità viva e positiva. I Gruppi sono diversificati per interesse/autonomia con attività quotidiane quali: giochi di società, lettura del giornale, alternata al racconto delle esperienze di vita e dei ricordi individuali, piccole attività manuali, visione di filmati e documentari e, per chi lo gradisce, pratica del culto religioso.
I Momenti ricreativi che coinvolgono tutta la struttura, sono organizzati per festività, anniversari, compleanni.

Servizio di trasporto (costo non compreso nella retta)

Per gli ospiti che devono recarsi presso le strutture ospedaliere in caso di ricovero o presso gli ambulatori per le prestazioni specialistiche e/o diagnostiche è disponibile, su prenotazione, un servizio di trasporto con ambulanza o altro mezzo idoneo, tramite Associazioni autorizzate alla sua erogazione. L'accompagnamento dell'ospite è a carico dei parenti e sono attivati con procedure interne alla struttura. Questo servizio trasporto **NON** è compreso nella retta.

Servizio di ristorazione

Il servizio di ristorazione viene gestito tramite una ditta di catering esterno, che consegna i pasti, nel locale smistamento cibo in pluri porzione, con legame a caldo e freddo. La gestione operativa del servizio (ricezione, manipolazione, somministrazione e pulizia ambientale) è regolata e controllata secondo la normativa di autocontrollo (Manuale HACCP) vigente. E' possibile, con indicazione medica avere diete speciali personalizzate. Per gli Ospiti con problemi di deglutizione o masticazione sono previsti, piatti omogeneizzati del menù che ruoto su 2 settimane.
Non è permesso portare agli ospiti cibi o bevande che non abbiano avuto l'autorizzazione dal medico che ha in cura il paziente e non rispettino le norme HACCP.
I menu' sono articolati in **"menù invernale"** e in "**menù estivo"** con rotazione di quattro settimane. Vengono esposti in bacheca e in prossimità della sala pranzo.
La giornata alimentare risulta così composta:
-colazione, mediante erogatore per bevande calde;
-idratazione mattutina con acqua naturale o frizzante, thè caldo o freddo a seconda della stagione; succo di frutta
-il pranzo come da menù giornaliero e con eventuali alternative/ diete
-l'idratazione pomeridiana e/o merenda con acqua naturale o frizzante, thè caldo o freddo a seconda della stagione e/o yogurt o budini;
- la cena come da menù giornaliero e con eventuali alternative/ diete;
Per le festività sono proposti menù speciali attinenti, ove possibile, alla tipologia della giornata festiva.

In allegato prospetto menù invernale ed estivo.

Servizio di guardaroba

La struttura ha affidato il servizio di lavanderia / stireria ad una lavanderia industriale convenzionata.
L'abbigliamento dell'ospite è personale e deve essere "tracciato", se possibile prima dell'ingresso del medesimo, o ad ogni utilizzo di nuovo indumento. La dotazione di vestiario deve comprendere solo i capi previsti nell'elenco consegnato prima dell'ingresso. La struttura non effettua piccole riparazioni o modifiche sartoriali sui capi, i quali sono a carico della famiglia. Gli indumenti sono riconsegnati, lavati e stirati, direttamente presso le stanze di degenza. I capi danneggiati e/o smarriti, previa verifica della responsabilità da parte della ditta appaltatrice, sono rimborsati, nella prima fattura utile, in base alla tabella di valutazione consegnata al momento della presa in carico degli stessi. La segnalazione del danneggiamento / smarrimento del capo deve essere effettuata al Servizio Amministrativo di RSA. All'atto dell'ingresso viene consegnato il regolamento del servizio, che **ESCLUDE** il lavaggio di capi particolarmente delicati e pregiati a carico della struttura, che **non si assume responsabilità** in caso di danneggiamento dovuto a lavaggi impropri La biancheria da letto e da bagno è fornita dalla struttura sempre tramite la stessa ditta convenzionata per il servizio di lavaggio biancheria ospiti.

Servizio di parrucchiere uomo/donna

Il servizio di parrucchiera/barbiere è con cadenza mensile compreso nella retta.

Servizio farmacia e fornitura ausili

La struttura provvede alla fornitura dei seguenti servizi o presidi:
- farmaci,
- ausili per la gestione degli incontinenti,
- ausili per la deambulazione e spostamenti,
- parafarmaci,
- integratori.
- i piani terapeutici attivi con l'ASST, la cui gestione è mantenuta dal Medico di struttura.

Servizio Ossigenoterapia

La struttura garantisce la somministrazione di ossigeno, servizio compreso nella retta.

Servizio Distributori Automatici

Per i residenti, familiari ed operatori è disponibile un angolo attrezzato con distributori automatici di bevande e snack.

Servizio di assistenza religiosa

All'interno della RSA è presente un locale di culto per le celebrazioni di rito cattolico e per garantire |'assistenza religiosa:
- La Santa messa
- L'Eucarestia
- L'unzione degli infermi: su richiesta dei famigliari e su segnalazione degli infermieri.

Servizio funebre

La salma della persona deceduta può riposare presso i locali appositamente dedicati .
Gli orari di apertura sono fissati dalle 9:00 alle ore 18:00.
L'apertura e la chiusura dei locali sono a carico del personale infermieristico ed è responsabilità del parente presidiare la salma.
Nel caso il parente dovesse assentarsi si rende necessaria la chiusura di tutte le porte di accesso.

Servizio posta

La posta degli ospiti è consegnata alla segreteria della struttura che provvede a consegnarla all'ospite se cognitivamente in grado, o a trattenerla presso l'Ufficio su richiesta dei familiari o persone giuridiche aventi titolo. Il personale non è autorizzato ad aprire la corrispondenza dell'ospite e pertanto è obbligatorio che la persona, individuata come "riferimento" nel contratto di ingresso, si rechi periodicamente presso l'ufficio per il ritiro della corrispondenza. In caso di ricezione di notifiche, se l'ospite non è cognitivamente in grado di firmare, le stesse sono ritirate dal personale della struttura che avvisa immediatamente la/le persone di riferimento. Nel caso di ospiti senza alcun parente o persona giuridica di riferimento la corrispondenza è inviata ai Servizi Sociali del Comune di residenza che hanno in carico l'utente.

Servizio oggetti e beni personali

Al momento dell'ingresso gli ospiti devono portare con sé, abiti, scarpe e indumenti personali che dovranno essere contrassegnati esclusivamente con etichette riportanti il n. indicato dall'ufficio amministrativo, in modo da ridurre la possibilità di smarrimento o confusione.
Gli ospiti possono recare nelle proprie stanze suppellettili ed altri effetti personali, purché adatti per qualità e quantità agli ambienti della struttura, a giudizio insindacabile dell'Ente gestore.
L'Ente non risponde della sottrazione, della perdita o del deterioramento di oggetti e/o valori che non siano stati inventariati all'atto dell'ingresso e sui quali non sia stata concordata la custodia (obblighi di custodia artt. 1783-1786 del c.c.).
Si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di grosso valore o somme ingenti di denaro.

Giornale

Presso il Salone polivalente è presente una copia di un quotidiano locale e sono disponibili alcune riviste di particolare gradimento agli ospiti.

Servizio telefono

Per eventuali chiamate degli ospiti e agli ospiti viene messo a disposizione il telefono cordless della struttura.

Servizio televisione

Ogni camera è dotata di antenna TV ed è consentito l'uso dell'apparecchio personale. Non è previsto l'addebito di canone mensile aggiuntivo nella retta. Sono inoltre dislocate in sale comuni televisori di proprietà dell'ente per l'ascolto comune.

Servizio manutenzione

E' garantito il controllo e la manutenzione di funzionalità ed efficienza delle apparecchiature e degli impianti.

Servizio Climatizzazione

Tutta la struttura è dotata di climatizzazione, sia nelle stanze che nei locali comuni.

Servizio Amministrativo-Contabile

La Rsa dispone di un ufficio amministrativo per adempiere a tutti i requisiti organizzativi e gestionali previsti dalla normativa:
- strumenti informatici per soddisfare il debito informativo nei confronti dell'ATS e Regione Lombardia;
- procedure e protocolli;
- piani di manutenzione ordinaria delle attrezzature e degli impianti in uso;
- Polizza Assicurativa di Responsabilità Civile conforme alla normativa vigente nazionale e regionale, senza nessuna franchigia opponibile ai terzi danneggiati.

L'accesso all'ufficio amministrativo è previo appuntamento telefonando al numero 030/718301 o scrivendo all'indirizzo mail rsa.castelcovati@societadolce.it

19. GIORNATA TIPO DELL'OSPITE

L'organizzazione dei servizi socio-sanitari si basa essenzialmente su tre momenti fondamentali:
- piani di lavoro: in essi sono espresse le attività che le singole figure professionali svolgono, la presenza minima e il lasso di tempo in cui realizzare l'attività;
- i protocolli e le procedure: contengono le indicazioni che normano le modalità per realizzare gli Interventi;
- il lavoro d'equipe: gli operatori operano secondo le modalità e i criteri del lavoro d'equipe, utilizzando gli strumenti appositamente predisposti (riunione d'equipe, P.A.I., scale di valutazione di rischi, schede di monitoraggio, ecc.).

Giornata tipo

<u>ore 6.00</u>

- ✓ gli operatori socio assistenziali provvedono all'igiene personale di tutti gli ospiti, al cambio della biancheria personale, al rifacimento del letto e alla sostituzione della biancheria e dei presidi monouso per incontinenti;
- ✓ gli infermieri provvedono alla somministrazione delle terapie ed agli eventuali prelievi ematici e medicazioni;
- ✓ a seguire, gli ospiti sono mobilizzati, salvo diversa indicazione medica e/o infermieristica;

<u>ore 8.30 circa</u>,

- ✓ la prima colazione.
- ✓ terminata la colazione inizia:

- ✓ l' attività di animazione/socializzazione di gruppo proposta dall' educatrice presso Il salone polivalente;
- ✓ le attività di riabilitazione in palestra per gli ospiti in trattamento (individuale o di gruppo)
- ✓ le attività di assistenza sanitaria (visita del medico, visita infermieristica)
- ✓ Il personale di assistenza diretta, nel frattempo, provvede sia all'esecuzione dei bagni assistiti della giornata (effettuati secondo il protocollo vigente che assicura ad ogni ospite, oltre alla quotidiana igiene, un bagno assistito ogni 7 giorni), sia alla sanificazione ambientale degli ambienti (camere, bagni e spazi comuni ecc.).
- ✓ nella seconda parte della mattinata, eseguita l'idratazione, si continua con le attività iniziate in precedenza;

ore 12.00

- ✓ il pranzo, sulla base di un menù settimanale esposto sia in bacheca che nel refettorio
- ✓ gli ospiti non in grado di provvedere ad alimentarsi autonomamente sono assistiti ed aiutati dal personale. Eventuali familiari o personale volontario autorizzato che supportano l'ospite nell'assunzione del pasto devono attenersi alle indicazioni fornite dal personale;
- ✓ terminato il pranzo, gli ospiti, specie quelli in carrozzina, sono accompagnati al proprio letto per il riposo pomeridiano, con controllo dei presidi monouso per incontinenti;

ore 14.30

- ✓ riprendono le attività di animazione/socializzazione, mentre il personale di assistenza diretta provvede alla mobilizzazione degli ospiti salvo diverse indicazioni mediche /o infermieristiche, verificando l'opportunità del cambio dei presidi per incontinenti.

ore 15.30 circa

- ✓ proseguono le attività di socializzazione,
- ✓ idratazione,

ore 18.30

- ✓ è servita la cena, con le stesse modalità descritte per il pranzo.
- ✓ Terminata la cena, il personale di assistenza diretta provvede alla messa a letto degli ospiti e alla loro preparazione per la notte.
- ✓ Il personale Infermieristico provvede alla somministrazione delle terapia serale.

- dalle ore 20.30 alle 6.00

- ✓ il riposo notturno.

Il personale è 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.

20. RISORSE UMANE

Il Responsabile Sanitario di Struttura

E' 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 e accreditamento della struttura.

E' stato individuato, con atto formale, quale figura a cui sono attribuiti i seguenti compiti:

- validare protocolli, procedure ed eventuali linee guida interne alla struttura, in materia sanitaria e verificarne la corretta applicazione;
- curare i rapporti con la ATS di riferimento per l'applicazione di iniziative di promozione della prevenzione, dell'educazione alla salute e della tutela sociosanitaria;
- vigilare sugli aspetti igienico-sanitari; sulla corretta compilazione della documentazione sociosanitaria; sulla corretta conservazione della documentazione sociosanitaria; sul rispetto della riservatezza dei dati sociosanitari; sulla corretta conservazione, somministrazione, smaltimento dei farmaci e dei materiali a scadenza; sulla gestione dei rifiuti pericolosi potenzialmente infetti e

Gli orari di ricevimento del Responsabile Sanitario sono esposti nella R.S.A. presso l'infermeria.

Medico di struttura

Gli ospiti accreditati vengono assegnati al medico di struttura ed usufruiscono di assistenza strutturata in modo da garantire il servizio nell'arco della 24h, compresi notti e festività. L'orario del medico è esposto all'ingresso dell'ambulatorio medico al piano rialzato. Il medico resta a disposizione per colloqui concordati con la segretaria in orari diversi rispetto a quelli esposti. Il sabato, la domenica e festivi infrasettimanali è attivo il servizio di reperibilità.

Il Coordinatore dei Servizi

Collabora con il Responsabile Sanitario e il medico di struttura nella gestione delle attività sanitarie ed assistenziali erogate nella R.S.A..
Pianifica le attività generali di assistenza, coordina le attività del personale infermieristico ed assistenziale.
Controlla la corretta applicazione delle procedure e dei protocolli in essere per l'erogazione dei servizi. Ha la responsabilità della gestione delle attività alberghiere quali: servizio amministrativo di struttura, servizio di ristorazione, servizio pulizia spazi comuni, servizio guardaroba e lavanderia. E' il responsabile del manuale di autocontrollo HACCP. E' il riferimento in struttura per gli utenti ed i parenti per eventuali problemi relativi ai servizi erogati.

Le Risorse Umane della R.S.A.

Il funzionamento della struttura avviene mediante un organico di personale contraddistinto dalla presenza di tutte quelle figure professionali necessarie per garantire l'erogazione dei servizi. Per quanto attiene le figure sanitarie e socio assistenziali viene garantito lo standard previsto dalla normativa vigente nella Regione Lombardia e in numero adeguato a garantire i servizi offerti: medici, infermieri, fisioterapisti, animatori/educatori, operatori socio assistenziali, ausiliari addetti ai servizi generali, amministrativi.
Tutto il personale è in possesso dei requisiti professionali per l'esercizio delle attività a cui è preposto.
La gestione dei turni del personale garantisce la continuità dell'assistenza.
Sono affidati a ditte convenzionate il servizio di lavaggio biancheria piana, il servizio lavanderia e stiratura indumenti personali degli ospiti e il servizio ristorazione.
Ogni persona che opera presso le R.S.A. è dotata di cartellino di riconoscimento riportante fotografia, nome cognome e qualifica ben visibile a tutti gli ospiti e familiari, e dei DPI. Poiché le risorse umane risultano fondamentali per il continuo miglioramento della qualità dei servizi offerti, è data particolare rilevanza alla formazione, all'aggiornamento e all'informazione dei lavoratori.
E' predisposto un piano di formazione del personale in servizio, differenziato per figure professionali ed avente come oggetto gli specifici campi di intervento/interesse del

21. QUALITA' E SICUREZZA

L'insieme dei documenti adottati da Società Dolce (il Codice Etico, Modello gestionale organizzativo, Carta dei servizi e Contratto d'ingresso) costituisce il sistema con cui la stessa si impegna a:

- offrire ai propri ospiti il miglior servizio possibile soddisfacendo le loro richieste e aspettative unitamente a quelle dei familiari e delle altre parti interessate;
- migliorare continuamente l'efficacia per accrescere la validità e affidabilità dei servizi forniti dalla struttura;
- garantire che tutto quanto accade sia, ove possibile, pianificato, sottoposto a valutazione critica da parte di più soggetti e tenuto sotto controllo;
- garantire, in relazione alla propria attività, un luogo di lavoro sicuro e salubre adottando le misure adeguate per prevenire incidenti e danni alla salute che possono verificarsi durante lo svolgimento del lavoro a garanzia di tutto il personale, gli ospiti e dei visitatori;
- un miglioramento continuo ed alla prevenzione;
- fornire le risorse umane e strumentali necessarie;

Il Sistema, sopra esposto, è necessario per raggiungere i seguenti obiettivi:

Crescita della soddisfazione degli ospiti e dei familiari

Il rapporto con i ospiti/parenti è regolato dal contratto di ingresso e dalla Carta dei Servizi. In caso di segnalazioni, o per la gestione dei reclami e rilevazione del grado di soddisfazione degli residenti/familiari vengono attivate azioni opportune.

Crescita della professionalità e della motivazione delle risorse umane

Poiché ciascuna risorsa umana è fondamentale per la realizzazione degli obiettivi della struttura e per la soddisfazione degli ospiti/familiari, si impegna a:

- selezionare le risorse umane secondo i requisiti di competenza;
- fornire occasioni di formazione per valorizzare il patrimonio delle conoscenze e le competenze tecniche

Mantenimento e miglioramento della struttura

La Fondazione si impegna a mantenere efficienti struttura, strumenti ed attrezzature al fine di garantire la migliore risposta possibile alle necessità degli ospiti e per adeguarsi alle eventuali innovazioni.

Miglioramento continuo dell'efficienza aziendale

Società Dolce si impegna a:

- migliorare costantemente le procedure del sistema, del modello organizzativo e dei processi;
- formare continuamente e coinvolgere le risorse umane;
- fornire le risorse necessarie.

22. TUTELA DEI DIRITTI DELL'UTENTE

La tutela dei diritti dell'utente si attua con le seguenti modalità:

Reclami/Suggerimenti

Il Coordinatore dei Servizi è preposto alla supervisione e alla gestione dei Reclami/Suggerimenti provenienti dagli Ospiti e Parenti. I reclami si dividono in due tipologie:

- segnalazioni di anomalie, disguidi e disservizi
- reclami formali

Per quanto concerne i suggerimenti Il Coordinatore dei Servizi li prende in carico e valuta fattibilità e/o utilità o meno dei medesimi.

Anomalie, disguidi e disservizi

Se durante l'erogazione delle normali attività quotidiane, si verificano anomalie, disguidi o disservizi occasionali, che non hanno un significativo impatto sull'Ospite e sull'attività ad esso diretta, è compito del Coordinatore dei Servizi raccogliere tali segnalazioni ed attivarsi per la loro soluzione. Una volta raccolta la segnalazione, deve essere data opportuna risposta verbale all'Ospite o al Parente sottoscrittore della richiesta, illustrando le modalità con le quali si è corretto il problema posto.

Reclami o Suggerimenti formali

I reclami o i suggerimenti formali possono essere presentati in due diverse forme:

- per iscritto, preferibilmente attraverso lo specifico modulo;
- direttamente al Coordinatore dei Servizi.

In caso di reclamo redatto mediante l'apposito modulo, questo può essere imbucato nel raccoglitore presente fuori dall'ufficio.

Analisi del Reclamo

Il reclamo pervenuto viene valutato in tutti i suoi aspetti e la risposta scritta, o il colloquio con l'interessato, deve essere effettuata entro 30 giorni dalla data di presa in carico del reclamo.

23. MISURA SODDISFAZIONE

La Fondazione per rilevare il grado di soddisfazione degli ospiti, dei familiari e dei lavoratori utilizza come strumento il Questionario (Customer Satisfaction). Il Coordinatore dei Servizi è preposto all'organizzazione ed all'espletazione di tutte le attività necessarie per la stesura, e rielaborazione dei questionari.
A tale scopo, provvede, almeno una volta all'anno alla:

- redazione e stampa dei questionari di soddisfazione (Questionario ospiti –Questionario dipendenti);
- distribuzione dei questionari ad Ospiti e Parenti degli Ospiti ed al personale dipendente;
- raccolta dei questionari compilati;
- elaborazione dei dati ottenuti;

Gli esiti della rilevazione sono diffusi sia all'interno della struttura, mediante l'affissione nella Bacheca. Ove possibile sono attivate azioni di miglioramento.

24. INFORMAZIONI UTILI

Regole di comportamento

I visitatori sono tenuti a mantenere comportamenti ed atteggiamenti rispettosi delle esigenze dei residenti e della civile convivenza.
In particolare è richiesto ai visitatori:
- DPI E igienizzazioni mani
- di permanere nello spazio dedicato con la distanza predisposta e indossando correttamente i DPI
- 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 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
- di rispettare la privacy degli ospiti, in particolare non è possibile fare fotografie senza il consenso degli interessati e/o dei Referenti.

Tutela della Privacy

I dati personali forniti dagli ospiti, o dai loro famigliari, qualora siano impossibilitati, o altrimenti acquisiti nell'ambito dell'attività istituzionale della Cooperativa, sono tutelati dalla legge sulla tutela dei dati personali (D. Lgs 196 del 30/06/2003).
Titolare del trattamento dei dati personali è la Cooperativa Sociale Società Dolce.
Oltre ai dati anagrafici e sociali sono raccolti altri dati cosiddetti "sensibili" relativi allo stato di salute della persona, alla valutazione dell'autonomia personale e ad altre informazioni di carattere assistenziale che sono custodite nella cartella clinica, sociale e nel piano di assistenza individuale.
Al momento dell'ingresso in R.S.A. viene richiesto il consenso alle cure ed al trattamento dei dati personali e sanitari all'ospite, se cognitivamente in grado di fornirlo, o alla persona giuridicamente autorizzata in tal senso.
Tutte le informazioni sensibili sono raccolte esclusivamente al fine di garantire gli interventi sanitari ed assistenziali, nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità delle persone.
Inoltre sono comunicati ad Enti esterni, per quanto di loro competenza, come alle Autorità di Pubblica Sicurezza, alle Regioni, alle AST ed alle ASST, Laboratori di Analisi Cliniche.

Certificazioni

La Struttura dispone il rilascio di Certificazioni di diversa natura:

- certificazioni di ricovero, certificazioni mediche e copia fascicolo socio assistenziale
- certificazioni ai fini fiscali

Per le certificazioni di ricovero, certificazioni mediche e copia fascicolo socio assistenziale, viene garantito il rispetto delle disposizioni in materia di accesso agli atti, di cui agli articoli 22 e successivi della L.241/90 e agli articoli 15 e successivi della L.R. 1/2012. Le richieste vanno inoltrate all'Ufficio amministrativo che provvederà a consegnare quanto richiesto, nei termini previsti di 30 giorni, previo pagamento di € 0,30 centesimi di euro a pagina, quale rimborso forfettario per le spese istruttorie.
Le Certificazioni fiscali sono predisposte annualmente dalla Fondazione e vengono consegnate entro i termini stabiliti dalla normativa in atto, in modo che l'ospite o chi per esso, possa usufruire di eventuali benefici fiscali.

Fumo

All'interno della struttura, in ottemperanza alle disposizioni di legge, è **VIETATO FUMARE**.

25. RIFERIMENTI DELLA STRUTTURA

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE
"Spazzini Fabeni" –
Via Sant'Antonio n. 20 –
25030 Castelcovati (BS)
Tel. 030/718301
e-mail: rsa.castelcovati@societadolce.it