

## CARTA DEI SERVIZI DELLA RSA DI SOVERE



Casa di Riposo e Farmacia della Casa di Riposo Fondazione ONLUS - Via Senator Silvestri 2 - 24060 SOVERE - Bg -  
Tel. 035/981096 - fax. 035/4341021 - P.IVA: 00121570162 - [segreteria@rsasovere.it](mailto:segreteria@rsasovere.it) - [rsasovere@pec.it](mailto:rsasovere@pec.it) - [www.casadiripososovere.it](http://www.casadiripososovere.it)

Data prima stesura: novembre 2004

Data ultima revisione: marzo 2018

## **INDICE**

	<b>Pag.</b>		
<b>Finalità -Natura giuridica - Origini</b>	<b>1</b>	<b>Norme comportamentali a cui attenersi</b>	<b>15</b>
<b>La Direzione</b>	<b>1</b>	<b>Notizie utili</b>	<b>16</b>
<b>Autorizzazione al funzionamento, accreditamento E contrattualizzazione</b>	<b>2</b>	Gli orari di visita	
<b>Dove siamo - Come si arriva</b>	<b>3</b>	L'uscita degli ospiti dalla struttura	
<b>La struttura</b>	<b>4</b>	La corrispondenza	
<b>Le rette</b>	<b>5</b>	Il telefono	
<b>La domanda di ingresso</b>	<b>6</b>	Gli oggetti personali ed il denaro	
<b>Accoglienza – La presa in carico</b>	<b>7-8</b>	la televisione	
<b>Le dimissioni</b>	<b>9</b>	Distribuzione automatica di bevande	
<b>I trasferimenti interni</b>	<b>9</b>	Tutela Privacy	
<b>I ricoveri ospedalieri e le visite mediche esterne</b>	<b>9</b>	<b>Gli strumenti di protezione a tutela dell'ospite</b>	<b>17</b>
<b>La giornata tipo dell'ospite</b>	<b>10</b>	<b>I certificati</b>	<b>17</b>
<b>I servizi</b>	<b>11-12</b>	<b>La valutazione della qualità</b>	<b>18-19</b>
<b>Il Personale</b>	<b>13</b>	<b>La tutela giuridica</b>	<b>19</b>
<b>L'assistenza religiosa</b>	<b>13</b>		
<b>I Volontari</b>	<b>13</b>		
<b>La carta dei diritti dell'anziano - Diritti e Doveri</b>	<b>14</b>		

## **ALLEGATI:**

- **Planimetrie dell'edificio**
- **Mappa di Sovere**
- **La retta**
- **Organigramma Aziendale**
- **Menù tipo**
- **Scheda di segnalazione lamentele-apprezzamenti**
- **Carta dei diritti della persona anziana**
- **Questionario grado di soddisfazione ospiti e familiari**
- **Questionario grado di soddisfazione operatori**

## **Moduli**

- **Modello unico domanda di ingresso - con relativi allegati a) e b)**
- **Adempimenti per l'ingresso in struttura**
- **Informativa trattamento dati personali e consenso**
- **Scheda situazione anagrafica e pensionistica**
- **Contratto di ingresso**

## **ELENCO ACRONIMI**

**A.D.S. = Amministratore di Sostegno**

**A.S.A.= Ausiliari Socio Assistenziali**

**A.T.S.= Agenzia di Tutela della Salute (ex ASL)**

**C.C.N.L.= Contratto Collettivo Nazionale Lavoratori**

**D.G.R.= Decreto Giunta Regionale**

**I.P.A.B. = Istituzioni Pubbliche Assistenza Beneficenza**

**O.N.L.U.S.= Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale**

**O.M.S.= Organizzazione Mondiale della Sanità**

**P.A.I. = Piano Assistenza Individuale**

**R.I.D. = Rimessa Interbancaria Diretta**

**R.S.A.= Residenza Sanitaria Assistenziale**

**S.OS.I.A. = Scheda Osservazione Intermedia Assistenza**

**U.P.T.= Ufficio di Pubblica Tutela**

**U.R.P.= Ufficio di Relazione con il Pubblico**

## FINALITÀ – NATURA GIURIDICA – ORIGINI – DIREZIONE -

### FINALITÀ - NATURA GIURIDICA - ORIGINI

La R.S.A. “Casa di Riposo di Sovere” è una struttura residenziale finalizzata a fornire accoglienza e prestazioni sanitarie, assistenziali e di recupero funzionale, accompagnate da un buon livello di assistenza tutelare ed alberghiera, a favore di persone anziane non autosufficienti.



La R.S.A. è gestita dalla “Casa di Riposo e Farmacia della Casa di Riposo - Fondazione ONLUS” di Sovere, Fondazione di diritto privato (I.P.A.B. depubblicizzata Regione Lombardia 1/2003), che trae le sue origini dall’Ospedale Civile di Sovere - Fondazione Morale (I.P.A.B) con proprio Statuto del 1906, costituito a seguito di un lascito della Contessa Bottaini ed altri benefattori, la cui direzione ed amministrazione venne affidata alla Congregazione di Carità di Sovere (ex Consorzio della Misericordia). Attualmente la Fondazione oltre a svolgere, in conformità ai propri fini istituzionali, attività socio sanitaria a favore di persone anziane non autosufficienti attraverso la gestione della R.S.A.,

dirige ed amministra, quale attività connessa a quella istituzionale, la farmacia di Sovere, parte integrante del proprio patrimonio, ubicata in via Marconi nei locali dati in locazione dal Comune di Sovere

### DIREZIONE

La Fondazione è governata da un Consiglio di Amministrazione, organo di indirizzo e di gestione, nominato con decreto del Sindaco del Comune di Sovere. Il Presidente del Consiglio di Amministrazione è il legale rappresentante. La **gestione ordinaria** della R.S.A. è stata delegata dal Consiglio di Amministrazione al Presidente in firma congiunta con il Segretario Direttore.

La Direzione Sanitaria è affidata al Direttore Sanitario che, nel rispetto delle singole competenze, fornisce le direttive principali sull’organizzazione socio sanitaria e assistenziale.

### CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

- *Presidente* *Signor Maurizio Meloni*
- *Vice Presidente* *Signor Luciana Crescentini*
- *Consiglieri:* *Signor Elisabetta Bertoletti*  
*Signor Attilio Bianchi*  
*Signor Vincenzo Pegurri*

---

### DIREZIONE

- Segretario Direttore:* *Signor Angelo Rag. Carrara*  
*Direttore Sanitario:* *Dottor Giuseppe Stillitano*

# AUTORIZZAZIONE AL FUNZIONAMENTO ACCREDITAMENTO CONTRATTUALIZZAZIONE

## AUTORIZZAZIONE AL FUNZIONAMENTO

La R.S.A Casa di Riposo di Sovere è in possesso dell' autorizzazione definitiva al funzionamento rilasciata con deliberazione ASL n. 146 del 09/03/2007 per n. **101** posti letto.

Il possesso dell'autorizzazione al funzionamento costituisce condizione indispensabile per l'accreditamento.

## ACCREDITAMENTO

L'Accreditamento è il procedimento con cui, a livello regionale, si attesta formalmente il possesso dei requisiti ulteriori di qualità di una struttura sanitaria e/o socio-sanitaria pubblica o privata autorizzata ed è la condizione necessaria per erogare prestazioni sanitarie a carico del Servizio Sanitario Regionale (S.S.R). mediante un "contratto" con la Regione e le Aziende Sanitarie Locali (ora A.T.S.)

L'accreditamento costituisce la condizione indispensabile per:

- ottenere l'autorizzazione per l'esercizio delle attività sanitarie e socio-sanitarie
- accedere ai contributi erogati dalla Regione Lombardia, per tramite dell' A.T.S., a parziale rimborso del costo sanitario sostenuto dalle strutture per gli ospiti non autosufficienti.

La R.S.A. Casa di Riposo di Sovere è accreditata per n. 101 posti letto ( d.g.r. N. 10053 del 07/08/2009 e d.g.r. 9/255 del 14/07/2010) ed eroga prestazioni a beneficio delle persone non autosufficienti

## CONTRATTUALIZZAZIONE

La contrattualizzazione definisce i rapporti giuridici ed economici derivanti dall'erogazione di prestazioni sociosanitarie da parte del soggetto gestore.

Il contratto per la definizione dei rapporti giuridici ed economici, stipulato tra la RSA e l'ATS-BG viene rinnovato e sottoscritto ogni anno dalle parti.

Attualmente, **tutti i 101 posti letto accreditati sono contrattualizzati.**

## DOVE SIAMO – COME SI ARRIVA

La R.S.A. è situata a Sovere (Bg) in via Senator Silvestri n. 2 paese di circa cinquemilacinquecento abitanti, situato a 320 mt. sul livello del mare, a 38 Km da Bergamo, nelle vicinanze del Lago d'Iseo, a 6 Km da Lovere e a 12 Km da Clusone.

### COME ARRIVARE:

#### In automobile

- **Autostrada Milano Venezia - Uscita Bergamo:**

Strada Statale n. 42 – Direzione lago d'Iseo / Valle Camonica / Lovere  
Al Km. 38 imboccare la direzione Sovere, proseguire per circa 500 mt e svoltare a sx sulla via Roma per il centro del paese. All'altezza di Piazza Repubblica svoltare sulla sx per via Sora e successivamente sulla sx per via Senator Silvestri.

- **Autostrada Milano Venezia -Uscita Brescia Ovest –**

Direzione lago d'Iseo / Valle Camonica / Lovere per Bergamo (Strada Statale n. 42)

#### Tramite il servizio di trasporto pubblico:

**Fermata consigliata: Sovere Monumento –**

In alternativa: Sovere Municipio – Sovere "Pergola" -

Gli orari delle corse sono consultabili sul sito [www.bergamotrasporti.it](http://www.bergamotrasporti.it) .





## LA STRUTTURA

La struttura residenziale è disposta su un edificio principale, che si sviluppa su cinque piani (piano terra – rialzato – primo – secondo – terzo), collegato ad una costruzione secondaria disposta su due livelli.

E' circondata da un'ampia area verde, dotata di passeggiata con panchine, tavolini ed un gazebo all'ombra di alberi ad alto fusto. E' inoltre a disposizione dei visitatori ed utenti un ampio parcheggio.

La struttura è conforme alla normativa regionale in materia socio-assistenziale e risponde a quanto previsto dalle normative nazionali ed europee sulla sicurezza degli impianti, degli ambienti di vita e lavoro, sull'igiene e sull'abbattimento delle barriere architettoniche.

E' dotata di impianto di aria primaria ed è completamente climatizzata. Gli spazi interni, dotati di segnaletica ed attrezzati di corrimano per favorire gli spostamenti degli ospiti, sono ampi e luminosi.

All'interno vi sono tutti quegli spazi attrezzati per l'erogazione dei servizi alberghieri quali: la cucina centrale, la reception, la lavanderia, il locale parrucchiere-podologia, la chiesetta per le funzioni religiose, la sala polifunzionale per l'animazione; sono inoltre presenti un'ampia palestra per la fisioterapia e un ambulatorio medico.

La residenza dispone di **cinque** nuclei abitativi:

**NUCLEO BLU** (piano rialzato struttura principale) n. 14 posti letto

**NUCLEO ROSSO** (primo piano struttura principale) n. 24 posti letto

**NUCLEO ARANCIO** (primo piano costruzione secondaria) n. 14 posti letto

**NUCLEO VERDE** (secondo piano struttura principale) n. 24 posti letto

**NUCLEO GIALLO** (terzo piano struttura principale) n. 25 posti letto

Tutti i nuclei dispongono di un bagno assistito, di una sala da pranzo, di un soggiorno con TV, di un'infermeria e di una cucinetta.

Le camere, per la maggior parte a due posti letto e con terrazzo, sono molto confortevoli e sono arredate con letti articolati, testaleto con luce focalizzata e diffusore acustico collegato con impianto di filodiffusione, comodini, tavolino,

poltroncina o sedia; dispongono inoltre di presa televisiva e di presa per l'ossigeno.

Le camere, all'interno, sono comunicanti con un bagno, condiviso da quattro ospiti, dotato di lavabo con specchio, water, bidet, doccia e corrimano.



## LE RETTE

L'ammontare della retta, differenziato a seconda della provenienza dell'ospite e della classe SOSIA di appartenenza, è determinato sulla base dell'importo giornaliero stabilito dalla Fondazione, consultabile nell'allegato "Le rette", moltiplicato per il numero dei giorni che compongono il mese.

Nel computo delle giornate di presenza viene sempre calcolato il giorno di ingresso e quello di uscita.

Per le assenze dovute a ricovero ospedaliero o ad altra causa viene applicata la retta intera.

Nel caso di dimissione, **per qualsiasi causa**, viene applicata una franchigia pari a 3 giorni della retta di degenza, anche in caso di decesso.

La retta di degenza include la fruizione dei seguenti servizi:

- **assistenza medica di base**
- **servizio di telemedicina**
- **servizio prelievi ematici ed esami di laboratorio**
- **assistenza infermieristica**
- **fornitura di farmaci e ausili**
- **assistenza diretta alla persona**
- **servizio di riabilitazione**
- **servizio di animazione**
- **servizio di ristorazione**
- **servizio di lavanderia, di stireria e di pulizia degli ambienti**

Sono **esclusi** dalla retta i costi relativi al trasporto per visite o ricoveri ospedalieri e ai servizi aggiuntivi (parrucchiere – podologo –).

## MODALITÀ DI VERSAMENTO DELLA RETTA

- La Fondazione provvede, mensilmente, ad emettere fattura intestata all'ospite per l'importo dovuto a titolo di retta di degenza. In caso di fruizione del servizio parrucchiere-podologo, nella fattura viene addebitato il costo relativo al servizio aggiuntivo, documentato dalle ricevute fiscali dei professionisti allegate. **Tali documenti fiscali sono disponibili, per il ritiro, presso la portineria della Casa di Riposo dal primo giorno feriale del mese.**
- L'importo da versare **deve corrispondere** al totale della fattura e non devono essere effettuati arrotondamenti.
- il pagamento delle rette di degenza deve essere effettuato **esclusivamente** con una delle seguenti modalità:

- tramite bonifico sul C/C bancario della Fondazione:

**UBI BANCA POPOLARE DI BERGAMO FILIALE DI SOVERE**  
**IBAN: IT 41 0 05428 53550 000000014517      BIC: BEPOIT21**

- tramite la procedura SDD . (rimessa diretta **interbancaria**), **non attivabile per i conto correnti postali.**

-----

**Il servizio amministrativo della residenza rilascia, ogni anno, la dichiarazione prevista dalla Dgr. 21 marzo 1997 n. 26316, attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed a quelle non sanitarie**



## LA DOMANDA DI INGRESSO

I cittadini intenzionati ad accedere ai servizi erogati devono inoltrare agli uffici amministrativi della R.S.A., debitamente compilato, il “**Modello unico di domanda d’ingresso**” reperibile ed utilizzabile presso qualsiasi RSA accreditata della Provincia di Bergamo. Su richiesta è inoltre possibile effettuare visite guidate alla struttura previo appuntamento con la Coordinatrice

Fanno parte integrante della domanda di ingresso:

- a) La scheda di valutazione sociale (di competenza del servizio sociale di riferimento o da compilarsi a cura di un familiare, qualora non sia accompagnato alla struttura dall’assistente sociale del territorio di appartenenza)
- b) La Scheda sanitaria (di competenza del Medico di Assistenza Primaria)
- c) Eventuale verbale di riconoscimento dell’invalidità civile

Alla consegna del “**Modello unico di domanda d’ingresso** “ debitamente compilato e completo in ogni sua parte, la domanda è da ritenersi perfezionata e inserita nella lista d’attesa.

La domanda di ingresso ha la durata **di un anno** dalla presentazione e deve essere rinnovata da parte degli interessati alla sua scadenza. Il richiedente e/o i suoi familiari possono rivolgersi agli uffici amministrativi della RSA per essere informati in merito alla posizione occupata nella graduatoria; al fine di rendere più fattibile e realistica la quantificazione dei tempi di attesa per l’ingresso, si invitano i parenti ad informare gli uffici amministrativi della RSA su eventuali variazioni che possano modificare, annullare o rinviare la richiesta di ingresso (variazione condizioni, decesso, accoglienza in altri istituti, ecc.).

La domanda di ingresso non costituisce alcun vincolo per gli interessati in quanto gli stessi hanno la facoltà di rifiutare l’assegnazione del posto. In questo caso la domanda potrà, su richiesta, essere ritenuta ancora valida ma passerà in fondo alla lista d’attesa.

## ORARI DI APERTURA UFFICI AMMINISTRATIVI

**Dal lunedì al venerdì:** dalle ore 9 alle ore 17

**il sabato:** dalle ore 9 alle ore 12



## MODALITÀ DI ACCOGLIENZA

### PRIMA FASE: PRE-INGRESSO DELL'OSPITE

#### L'assegnazione del posto

L'evasione della richiesta avviene tenendo conto della tipologia del posto resosi vacante, della provenienza del richiedente e della data di presentazione della domanda di ingresso.

Nel momento in cui si rende disponibile un posto letto, viene consultata la lista di attesa. L'assegnazione del posto avviene, di norma, seguendo l'ordine cronologico di presentazione della domanda d'ingresso, con il seguente ordine di priorità:

Residenti o nati nel Comune di Sovere  
Residenti nei restanti Comuni della Regione Lombardia

Per i residenti fuori Regione l'accoglienza è possibile solo previa autorizzazione da parte degli organi regionali competenti.

Dopo l'individuazione degli aventi diritto, il personale degli Uffici Amministrativi della Fondazione prende contatti telefonici con le persone di riferimento indicate nella domanda di ingresso invitandoli a presentarsi presso la struttura per essere informati circa gli "Adempimenti per l'ingresso in struttura" (Vedi allegato) da perfezionarsi entro il giorno previsto per l'entrata in convivenza.

L'accettazione del posto o rinuncia da parte degli interessati deve avvenire entro il giorno successivo alla chiamata pena perdita del diritto al posto. Analoga conseguenza avviene nel caso di irreperibilità degli interessati.

L'effettivo ingresso dell'ospite in RSA deve avvenire entro il terzo giorno dalla chiamata pena il pagamento, per i giorni intercorrenti dal terzo giorno successivo alla chiamata fino a quello precedente l'effettivo ingresso, della

retta di degenza intera e dell'importo corrispondente al mancato introito del contributo regionale

**L'entrata in convivenza dell'ospite è consentita nelle seguenti fasce orarie, previo accordo con il personale preposto (di regola, la Coordinatrice):**

**dal lunedì al venerdì: dalle ore 9 alle ore 11.30**

**ingressi di pomeriggio o sabato mattina ed eventuali variazioni rispetto a quanto sopra devono essere preventivamente concordate con la Direzione**

Va precisato che l'accoglienza dell'ospite in Struttura non deve intendersi come definitiva in quanto è possibile in qualsiasi momento la dimissione, su richiesta e con il dovuto preavviso di giorni 15

Si porta a conoscenza che, in base alla normativa vigente, la R.S.A. deve provvedere a denunciare al Comune di Sovere l'entrata in convivenza dell'ospite. Conseguenza di tale denuncia è il trasferimento della residenza del paziente nel Comune di Sovere.

#### **Cause di non ammissione**

E' prevista la non ammissione del paziente in R.S.A.:

- 1) per mancata presentazione:
  - a) del certificato medico attestante l'insussistenza di patologie infettive, contagiose e pericolose per la salute degli altri ospiti
  - b) del certificato medico attestante che non sono intervenute modifiche rispetto a quanto dichiarato nella "Scheda sanitaria" presentata a corredo della domanda di ingresso oppure produzione nuova scheda sanitaria debitamente aggiornata.
- 2) se, dai certificati di cui al punto a) e b), l'ospite risulti essere affetto da patologie infettive, contagiose e/o pericolose per la salute degli altri ospiti o in presenza di patologie non trattabili all'interno della struttura
- 3) per mancata sottoscrizione del contratto di ingresso.

## MODALITA' DI ACCOGLIENZA

### SECONDA FASE: L'ACCOGLIENZA

Nel giorno e nell'orario concordato l'ospite deve presentarsi all'ingresso principale della struttura dove l'addetta al servizio reception, provvede ad avvisare del suo arrivo la Coordinatrice (o l'infermiera professionale delegata) incaricata ad accoglierlo.

La Coordinatrice procede ad accompagnare il nuovo ospite, insieme al suo familiare, presso l'infermeria di piano dove sono previsti: un colloquio iniziale, una valutazione della documentazione sanitaria presentata e una visita medica, al fine di stilare una anamnesi, mettere a punto la terapia farmacologia e riabilitativa e predisporre le schede e i fascicoli sanitari.

L'ospite viene poi accompagnato nella sua stanza ed un operatore lo assiste nei primi momenti di ambientazione, lo informa sull'utilizzo dei mezzi di supporto (letto, comodino, campanello di chiamata) e lo aiuta nella sistemazione dei propri effetti personali. Segue poi una visita guidata della struttura per favorire il processo di orientamento nel nuovo ambiente.

Dopo una prima fase di ambientamento nel nucleo abitativo, l'animatore sociale cura il processo di inserimento e di partecipazione del nuovo ospite nella vita comunitaria.

*Si rende utile precisare che l'assegnazione delle camere viene disposta dal Direttore Sanitario tenuto conto della locazione del posto resosi vacante, delle condizioni fisiche e, nel limite del possibile, della volontà dell'ospite, del carattere e di altre eventuali affinità esistenti tra gli ospiti da alloggiare nella stessa camera.*

### TERZA FASE: LA PRESA IN CARICO – IL P.A.I.

#### **IL P.A.I. (Piano di Assistenza Individuale) – Cos'è il PAI.**

La Regione Lombardia inserisce fra i requisiti per l'accreditamento la "stesura di un piano di assistenza individuale (PAI)" corrispondente ai bisogni, problemi e propensioni dell'ospite.

Il PAI è la rappresentazione del progetto globale sulla persona derivante da: aspetti clinico-sanitari di competenza medica valutazione dei bisogni assistenziali di competenza dell'Infermiere Professionale e dell'ASA valutazione dei bisogni di riattivazione di competenza del fisioterapista valutazione dei bisogni personali, di relazione e socializzazione di competenza dell'operatore sociale

la cui stesura presuppone, quindi, una modalità interdisciplinare di lavoro fra gli operatori coinvolti nel fornire il servizio di assistenza ed implica un processo continuativo di attenzione ai bisogni dell'ospite che comincia nel momento in cui lo stesso viene accolto in struttura.

Il PAI non si limita ad osservare ed a definire i bisogni del paziente ma si estende alla formulazione, alla definizione e alla programmazione degli interventi sanitari ed assistenziali ritenuti da adottare per il loro soddisfacimento stabilendo altresì i tempi di verifica dei risultati attesi.

#### **LA PRESA IN CARICO**

La stesura del PAI è pratica consolidata all'interno della RSA di Sovere.

Entro la settimana dall'ingresso viene formulato un primo PAI, provvisorio, recante la registrazione della fase di accoglienza in struttura.

Entro un mese dall'ingresso dell'ospite, le figure professionali coinvolte nel fornire l'assistenza, formulano, nelle riunioni d'equipe PAI, un piano di intervento personalizzato multidisciplinare finalizzato al raggiungimento di precisi obiettivi stabilendo altresì i tempi di verifica periodica.

Ai familiari è data facoltà di partecipare alle riunioni dell'equipe PAI che, di regola, hanno cadenza semestrale.

## LE DIMISSIONI

La dimissione dell'ospite dalla RSA viene disposta, a discrezione della Direzione:

- per la presenza o l'insorgenza di patologie non trattabili all'interno della struttura;
- per comportamenti del paziente incompatibili con la vita comunitaria;
- per mancato pagamento della retta di degenza.

La dimissione può inoltre essere richiesta direttamente dall'ospite stesso o dai familiari di riferimento o tutore o ADS con un preavviso di almeno 15 giorni.

Il momento della dimissione viene concordato con i familiari di riferimento o tutore o ADS ai quali viene altresì rilasciata una lettera di dimissione sulla quale sono riportati lo stato di salute dell'ospite, i trattamenti ed il percorso effettuati, la necessità di trattamenti successivi ed altre informazioni utili alla continuità assistenziale del paziente.

Nel caso di dimissione, **per qualsiasi causa**, viene applicata una franchigia pari a 3 giorni della retta di degenza, anche in caso di decesso.

## I TRASFERIMENTI INTERNI

La Direzione Sanitaria ha la facoltà di trasferire l'ospite in una sistemazione diversa da quella assegnata all'atto dell'ingresso quando ciò sia richiesto dalle esigenze della vita comunitaria o dalle mutate condizioni psico-fisiche dell'ospite previa informazione all'ospite stesso ed ai suoi familiari.

## I RICOVERI OSPEDALIERI e LE VISITE MEDICHE ESTERNE

La R.S.A. non fornisce alcun tipo di assistenza al di fuori della struttura. Qualora il medico disponga un ricovero ospedaliero o prescriva all'ospite visite specialistiche esterne, il personale sanitario provvede a darne comunicazione ai familiari di riferimento, tutore o A.D.S. ad eccezione dei casi urgenti in cui viene attivato il soccorso attraverso il "112". In caso di ricovero ospedaliero o visite specialistiche esterne, l'ospite viene accompagnato alla struttura esterna da un familiare o dal personale del "112" ai quali viene consegnata tutta la documentazione sanitaria necessaria a fornire alla struttura ricevente ogni informazione sullo stato di salute del paziente e sul motivo del ricovero.

L'assistenza e il trasporto dell'ospite sono totalmente a cura e onere dei familiari e non è prevista alcuna riduzione della retta per i giorni di assenza; è garantita invece all'ospite la conservazione del posto letto ed il lavaggio della biancheria recapitata dai familiari alla lavanderia della R.S.A.

I familiari sono invitati ad informare l'Istituto sull'andamento delle condizioni dell'ospite ricoverato in ospedale e sulla data della dimissione.

E' altresì cura dei familiari provvedere a ritirare i referti delle indagini cliniche effettuate all'esterno della struttura ed a recapitarli al personale sanitario della R.S.A.

## LA GIORNATA TIPO DELL'OSPITE

La vita in RSA è caratterizzata da ritmi quotidiani che rispecchiano precise necessità organizzative; il personale si impegna, comunque, a mettere in atto opportune iniziative per salvaguardare ritmi di vita accettabili anche per gli ospiti, conciliando le esigenze organizzative delle attività assistenziali con i tempi del riposo, delle visite e dei pasti. Gli ospiti si vedranno subito coinvolti in questi ritmi ed è bene che conoscano in linea di massima le attività svolte ed in quali fasce orarie.

### AL MATTINO

**Al mattino alle 6** inizia la giornata dell'ospite: gli operatori assistenziali ed infermieristici procedono ad effettuare l'igiene personale, il cambio della biancheria, la mobilizzazione, la somministrazione della terapia, gli eventuali prelievi ematici e le medicazioni.

Nel corso della mattinata vengono sempre garantite le prestazioni di assistenza sia medica che infermieristica.

**Dalle ore 8 alle ore 9** viene distribuita la colazione, con aiuto da parte del personale per gli Ospiti non autonomi.

Dopo la colazione iniziano le attività di animazione e di fisioterapia e, per chi lo desidera, presso la chiesetta, viene recitato il Rosario o celebrata la S. Messa .

In particolare, nei giorni feriali, **dalle ore 9 alle ore 11.30**, l'ospite può partecipare alle attività organizzate dal servizio di animazione (consultabili nella bacheca del piano rialzato) quali: laboratori di lavoro, attività ludiche, ascolto della musica, canto, letture, passeggiate nel parco, uscite in paese e gite. Può inoltre organizzarsi il proprio tempo libero frequentando la palestra, leggendo, giocando a carte, lavorare a maglia, fare una passeggiata nel parco o in paese, "oziare" su una panchina (preferibilmente all'ombra di un albero o nel gazebo) e, inutile dirlo, coltivare i propri hobby e, magari, dividerli con qualcun altro.

Inoltre tra le ore **9.30 e le ore 10.30**, il personale ausiliario provvede alla distribuzione ed aiuto nell'assunzione di bevande calde o fresche.

**Il pranzo viene distribuito alle ore 12,00**, con possibilità di menù a scelta. Gli ospiti non autosufficienti vengono assistiti dal personale di reparto.

### NEL POMERIGGIO

Al termine del pranzo qualche ora è riservata al riposo a letto, con la possibilità, comunque, di trattenersi nei locali di soggiorno.

Nel frattempo viene garantita la mobilizzazione degli allettati e l'igiene intima personale, il cambio della biancheria e dei presidi assorbenti, la distribuzione di bevande.

Nelle ore pomeridiane, dopo le ore 14,00 e fino alle ore 17, proseguono le attività di fisioterapia e animazione, sia nei reparti che nelle sale postposte.

Fino all'ora di cena l'ospite può rilassarsi guardando la TV, leggendo il giornale, giocare a carte, fare una chiacchierata o una passeggiata nel parco in compagnia con amici o familiari, la cui presenza in struttura è ben gradita nell'arco di tutta la giornata.

La cena è servita alle ore 18. Intorno alle ore 20 gli operatori provvedono alla messa a letto degli ospiti, alla preparazione per la notte ed alla somministrazione della terapia serale.

Per chi vuole restare sveglio sono disponibili le sale TV.

### LA NOTTE

Nel corso della notte gli ospiti vengono vigilati da parte del personale di turno, che provvede al regolare e periodico cambio dei dispositivi per l'incontinenza, alle movimentazioni previste dal protocollo assistenziale e, in caso di necessità/urgenza, alla attivazione del medico reperibile.



## I SERVIZI

Ai propri ospiti la struttura è in grado di offrire:

### Assistenza Sanitaria

Assistenza medica, infermieristica, assistenza diretta alla persona, riabilitativa, nonché la fornitura di ogni tipo di farmaco, ossigeno terapia, materiale sanitario e ausili per l'incontinenza.

- **Assistenza Medica – Servizio di telemedicina**

In RSA è presente il servizio medico per 36 ore settimanali. Al di fuori degli orari di effettiva presenza i medici garantiscono, a turno, il servizio di reperibilità.

E' inoltre attivo un servizio di telemedicina, rivolto a tutti gli ospiti, consistente nell'esecuzione dell'elettrocardiogramma, con lettura e refertazione da parte di un cardiologo esterno.

- **Servizio prelievi ematici ed esami di laboratorio**

Presso la RSA è attivo un servizio, gratuito, di prelievi ematici destinato ai propri ospiti. L'indagine di laboratorio e la refertazione sono effettuate da un laboratorio incaricato con il quale la Fondazione ha stipulato un contratto per l'esecuzione del servizio

- **Assistenza infermieristica**

La R.S.A. garantisce a tutti i suoi ospiti l'assistenza infermieristica continuativa diurna e notturna. La figura dell'infermiere professionale è presente in struttura 24 ore su 24.

- **Assistenza diretta alla persona**

L'assistenza diretta alla persona è garantita in maniera continuativa nell'arco delle 24 ore da Ausiliari Socio-Assistenziali. Le prestazioni che costituiscono le attività di assistenza garantita e diretta a tutti gli ospiti sono: la vestizione e l'igiene, il bagno assistito, la prevenzione delle piaghe da decubito, la gestione dell'incontinenza, l'aiuto nell'alimentazione e nell'idratazione.

- **Servizio di terapia Riabilitativa e Fisica**

La RSA garantisce a tutti gli ospiti il servizio di terapia riabilitativa e fisica grazie alla presenza, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9 alle ore 16, di Fisioterapisti che attraverso la propria competenza e le indicazioni del medico, trattano patologie sia fisiche che neurologiche.

- **Servizio di Animazione**

Nella RSA opera un servizio di animazione, attivo dal lunedì al sabato, per complessive n. 39 ore settimanali. Gli animatori sociali hanno il compito di gestire il tempo libero dell'ospite promuovendo attività ricreative e di socializzazione.

- **Fornitura di farmaci e ausili**

La R.S.A. garantisce la fornitura gratuita di ogni tipo di farmaco, materiale sanitario e ausili per l'incontinenza.

## I servizi complementari all'assistenza

- **Servizio lavanderia, guardaroba e stireria**

Presso la struttura è operante un servizio di lavanderia, guardaroba e stireria per la biancheria personale dell'ospite il cui onere è compreso nella retta di degenza. I familiari sono invitati a prendersi cura personalmente dei capi di particolare pregio o valore affettivo.

- **Servizio di pulizia ambienti**

Presso la RSA è garantita la quotidiana pulizia di tutti i locali, con particolare attenzione alle camere degli ospiti.

- **Servizio di Ristorazione**

Presso la residenza è attivo il servizio di ristorazione con i pasti preparati direttamente dalla cucina interna.

L'orario di distribuzione dei pasti è il seguente:

- Colazione: dalle ore 8 alle ore 9
- Pranzo: alle ore 12
- Cena: alle ore 18

I menù vengono stilati dalla Direzione in collaborazione con il Responsabile del Servizio di Cucina nonché Capo Cuoco. Sono inoltre previsti menù personalizzati, su indicazione del Direttore Sanitario, in base allo stato di bisogno e delle condizioni cliniche dell'ospite

Gli operatori assistono direttamente gli ospiti bisognosi nella somministrazione dei pasti.

## **Servizio centralino-reception**

Presso la RSA è attivo il servizio di centralino e di reception che regola e controlla l'entrata e l'uscita dalla struttura.

- **Servizio amministrativo**

L'ufficio amministrativo della R.S.A è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 17.00 e il sabato dalle ore 9 alle ore 12.

## I servizi aggiuntivi

- **Parrucchiere – “Podologo”**

La R.S.A. ha stipulato con alcuni professionisti, una convenzione per il servizio di parrucchiere–podologo, da espletarsi nel locale Podologia – Parrucchiere della struttura. In particolare, una giorno alla settimana, un parrucchiere per uomo, una parrucchiera per donna e una callista, sono a disposizione degli ospiti richiedenti tale servizio, il cui costo non è compreso nella retta di degenza ma è addebitato all'ospite nella fattura. Le tariffe concordate con i professionisti sono consultabili in reparto.

## IL PERSONALE

Le figure professionali operanti presso la RSA garantiscono il pieno rispetto degli standard gestionali impartiti dal Piano Regionale Socio Assistenziale ed il personale in servizio è in possesso del titolo specifico richiesto per la copertura del posto.

Il personale operante è riconoscibile mediante cartellino di riconoscimento visibile all'ospite e ai familiari.

In particolare presso la struttura operano le seguenti figure professionali:

- **Area Assistenziale**

Medico – Coordinatrice - Infermiere Professionale – Fisioterapista – A.S.A.  
Ausiliario Socio Assistenziale – Animatore Sociale

- **Area Servizi**

Responsabile servizio di cucina - Cuoco - Operatore addetto al servizio di cucina - Operatore addetto al servizio lavanderia/guardaroba – Operatore addetto al servizio portineria-reception – Operatore addetto ai servizi di pulizia - Operaio addetto alla manutenzione.

- **Area Amministrativa**

Segretario Direttore - Istruttore Direttivo – Istruttore Amministrativo

## L'ASSISTENZA RELIGIOSA

Nella R.S.A. è garantita l'assistenza religiosa attraverso una collaborazione con la Parrocchia S. Martino di Sovere con la quale la Fondazione ha stipulato una convenzione.

Durante la settimana viene officiata, nella cappella della Casa di Riposo, la Santa Messa per gli ospiti.

## I VOLONTARI

Presso la RSA è attiva l'Associazione "Gruppo Volontariato Sovere", legalmente riconosciuta dalla Regione Lombardia, con la quale la RSA ha stipulato apposita convenzione; tutti i volontari sono forniti di tesserino di riconoscimento.

Il "Gruppo Volontariato Sovere", è impegnato a realizzare, con un minimo di 10 volontari, il seguente programma in armonia con le proprie direttive e quelle della Direzione della R.S.A. :

- Tenere compagnia agli ospiti ed aiutarli nella deambulazione
- Accompagnare gli ospiti presso strutture ospedaliere e ambulatoriali esterne alla struttura per visite mediche, specialistiche, ricoveri, esami di laboratorio ecc. in caso di impedimento dei familiari
- Collaborare e coadiuvare le animatrici nell'organizzazione e svolgimento del servizio di animazione
- Accompagnare gli ospiti e partecipare con loro alle funzioni religiose.

## LA CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

La Carta dei Diritti dell'Anziano, allegata alla presente carta dei servizi, riconosce all'anziano il diritto a mantenere la propria individualità e libertà.

In particolare:

### 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 consumare i pasti seduto a tavola (quando il suo stato di salute lo consenta) e in orari non lontani da quelli consueti;
- a utilizzare i servizi igienici anche in caso di difficoltà motorie;
- a essere informato sulle pratiche assistenziali che si compiono sul suo corpo (infezioni, medicazioni) e a non essere sballottato in silenzio;
- a essere ascoltato anche quando affetto da deficit di comprensione o di comunicazione;
- 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, ma a essere sempre considerato una persona.

### L'ospite ha il dovere di:

- assumere un comportamento responsabile improntato al rispetto e alla comprensione dei diritti degli altri ospiti;
- collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e dirigenziale della struttura;
- rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura, essendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche dell'ospite;
- evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o di disagio agli altri ospiti (rumori, luci accese, televisore o radio ad alto volume, telefono cellulare ...);
- rispettare il riposo giornaliero e diurno degli ospiti;
- avvisare il responsabile di reparto quando esce dalla struttura da solo o accompagnato dai propri parenti/conoscenti, compatibilmente con le proprie condizioni di salute.

## NORME COMPORTAMENTALI INTERNE A CUI ATTENERSI

Si richiama l'utenza ad attenersi alle seguenti norme comportamentali:

- Eventuali interventi di assistenti private devono avvenire nel rispetto delle competenze degli operatori interni alla struttura e devono essere compatibili con le esigenze di servizio.
  - E' opportuno che i parenti o conoscenti dell'ospite, che lo assistono durante i pasti, si conformino alle indicazioni del Direttore Sanitario, che verificherà la loro idoneità a tale assistenza.
  - Nelle sale da pranzo, durante la consumazione dei pasti, l'accesso è riconosciuto ad un solo visitatore con il compito di assistenza.
  - E' severamente vietato, a salvaguardia della salute degli ospiti, somministrare agli ospiti farmaci, alimenti o bevande senza il preventivo accordo con il personale Medico o Infermieristico.
  - E' interdetto ai familiari di soggiornare nelle camere durante le operazioni di riordino e pulizia e durante l'espletamento di attività sanitarie ed assistenziali; è bene, in ogni caso, non affollare le camere nel rispetto delle esigenze degli altri ospiti.
  - Solo gli operatori della R.S.A. sono autorizzati ad applicare presidi e strumenti utili per gli anziani (pannoloni, garze, fasce e quant'altro necessario).
  - In base alle vigenti norme nei locali dell'Istituto è vietato fumare fatta eccezione per la sala fumatori ubicata al piano rialzato della struttura.
- Le uscite degli ospiti dalla struttura, anche per brevi periodi di tempo, devono essere preventivamente comunicate al personale sanitario (Direttore Sanitario – Medico – Coordinatrice – Infermiere professionali). Tali richieste devono essere inoltrate (o autorizzate) dal familiare, tutore o A.D.S. che ha sottoscritto il contratto di ingresso. Inoltre, al momento dell'uscita dalla Struttura, l'ospite deve provvedere alla compilazione del registro di entrata/uscita degli ospiti, giacente presso la portineria.
  - I familiari, tutori o ADS sono pregati, in caso di assenza dell'anziano dalla Struttura, ad attenersi scrupolosamente alle prescrizioni terapeutiche dei sanitari della R.S.A. e, al rientro, informare il personale sanitario (Direttore Sanitario – Medico – Coordinatrice – Infermiere professionali) della terapia attuata. In caso di ricovero ospedaliero o di visite mediche esterne i familiari sono tenuti ad informare il personale sanitario sull'andamento dello stato di salute dell'ospite e sulla data di dimissione. Agli stessi compete altresì il ritiro dei referti e la consegna degli stessi al personale sanitario dell'istituto.
  - I familiari tutori o ADS sono tenuti a verificare l'eventuale giacenza, presso la reception della struttura, di corrispondenza indirizzata all'ospite.
  - E' dovere dei familiari tutori o ADS verificare che l'ospite sia sempre provvisto del corredo necessario, adeguato alle stagioni e sostituire i capi usurati o inadeguati. A tale proposito si richiama l'attenzione dei familiari affinché provvedano a contrassegnare, sempre, tutti gli effetti personali degli ospiti (capi, articoli da toilette e quant'altro).



## • **NOTIZIE UTILI**

### **GLI ORARI DI VISITA**

- L'orario di visita è libero nelle ore diurne (dalle ore 8 alle ore 20) e regolamentato nelle ore notturne (dalle 20 alle 8).
- E' consentita la permanenza di familiari nelle ore notturne in caso di assistenza ad ospiti terminali o in gravi condizioni di salute, previa autorizzazione da parte del personale sanitario (medico – infermiere professionali).

### **L'USCITA DEGLI OSPITI DALLA STRUTTURA**

- Le uscite dell'ospite dalla struttura sono consentite a condizione che lo stesso sia accompagnato da familiari o amici e che vengano autorizzate dal personale medico e infermieristico.
- E' consentita all'ospite l'uscita dalla RSA su rilascio da parte del tutore, ADS o familiare responsabile di dichiarazione attestante l'esonero dell'Amministrazione da ogni responsabilità per tutto quanto possa accadere all'esterno della struttura.
- L'ospite è comunque tenuto a rispettare l'orario dei pasti e quello del rientro serale (ore 19.30).

### **LA CORRISPONDENZA**

La corrispondenza in arrivo viene recapitata direttamente ai destinatari salvo diversa indicazione da parte dei familiari. Tuttavia, al fine di evitare lo smarrimento di comunicazioni o documenti di una certa rilevanza, accade che la posta venga depositata presso la portineria. Ospiti e familiari hanno l'incombenza di verificare la giacenza di corrispondenza in portineria; l'amministrazione della RSA non si assume alcuna responsabilità per eventuali danni cagionati dal ritardato o mancato ritiro della corrispondenza a proprio carico. Infine la corrispondenza indirizzata ad ospiti già dimessi viene respinta.

### **IL TELEFONO**

E' consentita agli ospiti la ricezione di telefonate in reparto attraverso l'utilizzo di cordless.

### **GLI OGGETTI PERSONALI E IL DENARO**

E' vivamente sconsigliato, se pur consentito, agli ospiti di tenere con sé oggetti personali di valore o somme di denaro. Presso gli uffici amministrativi è installata una cassaforte e il personale amministrativo è disponibile per curare piccole somme di denaro lasciate in deposito dagli ospiti da utilizzare in caso di bisogno. Il servizio è gratuito. L'amministrazione della R.S.A. non risponde di eventuali ammanchi che dovessero verificarsi a danno degli ospiti.

### **LA TELEVISIONE**

Ogni reparto è dotato di un apparecchio televisivo, situato nel soggiorno comune. E' data la possibilità agli ospiti di installare, nella propria camera, un apparecchio radio e/o TV, possibilmente dotati di cuffie auricolari.

### **DISTRIBUZIONE AUTOMATICA DI BEVANDE**

Nella RSA sono dislocati un distributore di bevande calde e un distributore di bevande fredde e snack gestiti da una Ditta esterna.

### **TUTELA PRIVACY**

La Fondazione assicura la raccolta dei dati personali nel rispetto della legge n. 196 del 30/06/2003 e successive modifiche ed integrazioni.

Le principali finalità della raccolta dei dati sono relative alla gestione amministrativa, alla riscossione del contributo sanitario erogato dalla Regione e alla cura dell'ospite

I dati relativi alla salute dell'ospite sono oggetto di comunicazione all'interno della residenza al personale che necessita di conoscerli in relazione alla propria mansione e per dar corso all'erogazione dei servizi assistenziali, di cura e riabilitazione.

Tutti gli operatori socio-sanitari sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire la privacy dell'ospite.

## GLI STRUMENTI DI CONTENZIONE A TUTELA DELL'OSPITE

Per “strumenti di contenzione a tutela dell'ospite” si intendono quegli strumenti o dispositivi applicati al corpo o parti di esso o nell'ambiente circostante l'individuo, atti a limitare la libertà dei movimenti volontari dell'intero corpo o di un suo segmento.

Il ricorso a tali strumenti si rende a volte necessario per quegli ospiti affetti da patologie che producono alterazioni comportamentali potenzialmente pericolose per la propria salute, con deficit di equilibrio e conseguenti possibili cadute da sedia, sedia a rotelle o letto.

Gli strumenti di contenzione a tutela dell'ospite presenti in questa R.S.A. sono i seguenti:

- cinture addominali
- cinture pelviche
- fasce pelviche-pettorali
- davantino per carrozzina
- cuneo divaricatore per carrozzina
- sponde per letto
- cintura addome notturna

e non possono essere utilizzati se non con l'autorizzazione del Direttore Sanitario o di un medico dell'Istituto (Nota del Ministero della Sanità n° 800.7/277 del 1992. e s.m.i.). Il ricorso a tali strumenti viene debitamente annotato nella cartella clinica del pz. dove vengono altresì evidenziate le motivazioni che ne hanno indotto l'utilizzo e la tipologia dell'ausilio utilizzato.

All'ospite o ad un familiare di riferimento o tutore o ADS viene richiesto, al momento dell'ingresso, di sottoscrivere l'autorizzazione all'utilizzo degli strumenti di contenzione, a tutela dell'ospite, qualora le condizioni di salute dell'ospite lo rendessero necessario.

E' comunque d'uso la pratica di avvisare un familiare di riferimento o tutore o ADS qualora il medico ne disponga l'utilizzo.

## I CERTIFICATI

**A tutela e nel rispetto della privacy, la R.S.A. rilascia e consegna le certificazioni esclusivamente ai diretti interessati (ospiti) oppure ai familiari firmatari del contratto di ingresso.**

Le richieste di rilascio di certificazioni di natura amministrativa e fiscale devono essere inoltrate agli uffici amministrativi.

Le richieste di rilascio di certificazione medica devono essere inoltrate o al Direttore Sanitario, o al Medico o alla Coordinatrice Capo Sala della R.S.A.

### CERTIFICAZIONI FISCALI

La R.S.A. provvede, per le prestazioni erogate all'utenza, ad emettere le fatture fiscali disponibili, per il ritiro, presso il servizio portineria-reception.

La R.S.A. provvede inoltre a rilasciare, dopo l'approvazione del bilancio dell'esercizio, la dichiarazione prevista dalla Dgr. 21 marzo 1997 n. 26316, attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed a quelle non sanitarie. Gli interessati sono invitati a presentarsi agli uffici amministrativi per il ritiro delle certificazioni.

### FASCICOLO SOCIALE E SANITARIO

Le persone legittimate possono richiedere copia del fascicolo sanitario e sociale inoltrando la richiesta, in forma scritta, al Direttore Sanitario della Fondazione. Il rilascio della cartella avverrà entro 20 giorni lavorativi dalla data della richiesta, dietro versamento della somma di €. 20,00 per le prime 30 pagine ed €. 0,15 per ogni pagina successiva, quale rimborso dei costi di riproduzione.

Le modalità di rilascio della cartella sanitaria sono contenute nel regolamento approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 07/03/2017.

# LA VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ

## RELAZIONI E PARTECIPAZIONE

La Direzione della R.S.A., nel ritenere fondamentale la collaborazione dei propri ospiti, dei familiari e del personale per il raggiungimento di adeguati livelli qualitativi, realizza relazioni attraverso i seguenti canali:

- “Responsabile Relazioni con il pubblico”
- Scheda di segnalazione lamentele-apprezzamenti
- Questionario grado di soddisfazione ospiti e familiari
- “Comitato Ospiti e Familiari”
- Condivisione PAI con i familiari
- Questionario per la valutazione della soddisfazione nel lavoro del personale (a cura della Cooperativa)
- Predisposizione e diffusione della “Carta dei Servizi”

### RESPONSABILE RELAZIONI CON IL PUBBLICO

All'interno della R.S.A è stata nominata, in qualità di “Responsabile Relazioni con il Pubblico” la Signora Maria Pia Bonetti che riceve, preferibilmente con preavviso telefonico (035/981096), dal lunedì al venerdì, dalle ore 9 alle ore 12.30, presso gli uffici amministrativi.

Il Responsabile dell'Ufficio relazioni con il pubblico:

- fornisce spiegazioni in merito all'attività svolta dalla R.S.A. e alle modalità per accedere al servizio
- provvede alla gestione dei suggerimenti e dei reclami, entro il termine di giorni 30 fungendo da tramite tra l'utenza e la Direzione e viceversa

### SCHEDA DI SEGNALAZIONE LAMENTELE-APPREZZAMENTI

La scheda di segnalazione lamentele apprezzamenti è uno strumento attraverso il quale l'utenza può far pervenire alla Direzione, in forma scritta, eventuali lamentele o apprezzamenti. Le schede sono reperibili all'ingresso della struttura e possono essere consegnate o direttamente al Responsabile Relazioni con il Pubblico oppure recapitate tramite la cassetta postale all'uopo installata nei pressi della portineria.

Il Responsabile Relazioni con il Pubblico raccoglie le schede e le sottopone all'attenzione della Direzione. Eventuali risposte scritte, se richieste, sono fornite entro 15 giorni lavorativi dalla loro ricezione purché nella scheda sia riportato il nominativo e l'indirizzo del mittente.

*Questa opportunità è da considerarsi uno strumento aggiuntivo per accrescere la collaborazione tra le diverse realtà della comunità e quindi non sostituisce i colloqui; la Direzione è sempre disponibile a ricevere, su appuntamento, ospiti e/o loro familiari, tutori o ADS*

### QUESTIONARIO GRADO DI SODDISFAZIONE OSPITI E FAMILIARI

Il “Questionario di valutazione del grado di soddisfazione degli ospiti e familiari” viene somministrato all'utenza di regola nel mese di dicembre. La distribuzione dei questionari viene effettuata personalmente all'ospite o al familiare di riferimento mentre la raccolta avviene attraverso dei raccoglitori situati all'ingresso della struttura. I risultati dei questionari e le eventuali azioni di miglioramento individuate per far fronte a criticità evidenziate sono discussi con i responsabili dei servizi ed il Comitato Ospiti e Familiari e comunicati pubblicamente, attraverso l'esposizione nelle bacheche di reparto.

## COMITATO OSPITI E FAMILIARI

Presso la R.S.A. di Sovere opera un “Comitato Ospiti e Familiari” interlocutore diretto tra l’utenza e la Direzione della RSA . Il Comitato ha l’esclusivo compito di operare per il conseguimento dei seguenti fini:

- Studiare e proporre all’Amministrazione la soluzione di eventuali problemi riguardanti gli ospiti, con particolare attenzione alle esigenze delle fasce più deboli.
- Cooperare per la difesa dei diritti degli ospiti.
- Cooperare per la difesa della dignità degli ospiti e del buon nome della Fondazione, con particolare riguardo ai rapporti personale/ospiti.
- Contribuire alla individuazione delle necessità degli ospiti ed alla conseguente soluzione

### Composizione del Comitato Ospiti e Familiari – (pro tempore)

Signori:

Giuseppe Canini  
Teresa Epis  
Emilio Berta  
Patrizia Falconi  
Laurilla Zopetti

Presidente  
Segretaria  
Consigliere  
Consigliere  
Consigliere

(eletto Febbraio 2016)

## CONDIVISIONE DEL P.A.I. CON I FAMILIARI

Nel ritenere la famiglia elemento chiave di ogni equilibrato sistema di cure e per ribadire la massima disponibilità del personale nei confronti delle famiglie, questa RSA estende ai familiari di riferimento la condivisione della redazione del PAI invitandoli a partecipare alle riunioni dell’equipe che, di regola, hanno cadenza semestrale.

A tale proposito la R.S.A. provvede, con largo anticipo, a pubblicare nelle bacheche di reparto il calendario delle riunioni d’equipe P.A.I.; è inoltre prevista una comunicazione scritta ai familiari contestualmente alla consegna delle fatture delle rette. I familiari interessati alla partecipazione sono invitati a confermare al personale sanitario la propria partecipazione.

## QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE NEL LAVORO DEL PERSONALE

La RSA ha incaricato la Cooperativa che gestisce il servizio socio assistenziale di somministrare al personale operante il “Questionario di valutazione del grado di soddisfazione degli operatori” con cadenza annuale. La distribuzione dei questionari viene effettuata personalmente al lavoratore mentre la raccolta avviene attraverso dei raccoglitori situati all’ingresso della struttura.

I risultati dei questionari e le eventuali azioni di miglioramento individuate per far fronte a criticità evidenziate sono resi pubblici attraverso la loro esposizione nella bacheca avvisi riservata al personale.

## LA TUTELA GIURIDICA DELL'OSPITE NELLA R.S.A. DI SOVERE

La procedura di pre ingresso dell'ospite in struttura prevede che venga verificata l'eventuale sussistenza di una delle forme di protezione giuridica previste dalla Legge invitando gli interessati a presentare copia del Decreto di Nomina del tutore o curatore o ADS.

Per la tutela giuridica dei propri pazienti, sprovvisti di tutela giuridica all'atto dell'ingresso, la R.S.A. di Sovere mette in atto la procedura suggerita dall'Asl di Bergamo (ora A.T.S.) - 'Ufficio di Pubblica Tutela' del 31 marzo 2015 segn. n. 18/2015 prot. n. 69/2015 ossia:

- *"qualora la Struttura individui per un suo Ospite livelli di fragilità tali da rendere necessaria l'attivazione dell'Istituto dell'Amministratore, provvede a coinvolgere i famigliari nell'avvio delle procedure per i loro congiunti";*
- *"nel caso i famigliari stessi non volessero per le più insindacabili ragioni aderire alla proposta di avviare il percorso per l'attribuzione di un Amministratore di Sostegno" hanno la possibilità di farlo senza nessuna ripercussione (ad es. dimissione dell'ospite, etc.);*
- *Nel citato caso di non condivisione del percorso proposto ai familiari, in ottemperanza a quanto previsto dalla normativa, la struttura, attraverso il Direttore Sanitario, provvede a proporre*

*al giudice tutelare il ricorso di cui all'art. 407 o a fornirne comunque notizia al Pubblico Ministero .*

### STRUTTURA ALLA QUALE RIVOLGERSI PER APPROFONDIMENTI O PER L'ISTRUZIONE DELLA PRATICA

Gli operatori dell'A.T.S. del proprio ambito territoriale (per il Comune di Sovere presso Comunità Montana Laghi Bergamaschi – Servizi Sociali Alto Sebino - via del Cantiere 4, Lovere Bg – telefono 035/ 4349811)

Il Servizio Sociale del Comune di residenza

L'Ufficio Protezione Giuridica dell'Ats di Bergamo: (tel. 035/385.296-248-087 – e.mail: [ufficio.protezione.giuridica@asl.bergamo.it](mailto:ufficio.protezione.giuridica@asl.bergamo.it))

### UFFICIO DI PUBBLICA TUTELA (UPT)

E' attivo presso L'ATS di Bergamo l'ufficio di pubblica tutela il quale ha il compito di rappresentare i cittadini nei confronti delle strutture sanitarie e socio sanitarie bergamasche. Tra i suoi compiti c'è quello di operare affinché vengano effettivamente praticati i diritti all'informazione, all'accesso alle prestazioni, al rispetto della libertà e dignità della persona; interviene sistematicamente e in modo strutturato alla personalizzazione e umanizzazione dei servizi affinché il sistema sia sempre più vicino alle reali necessità e ai bisogni dei cittadini. E' preferibile contattare preventivamente l'Ufficio per telefono al n. 035/385296 o tramite posta elettronica ([upt@asl.bergamo.it](mailto:upt@asl.bergamo.it))