

INDICE

- ✓ Lettera ai Clienti
- ✓ Premessa e breve storia
- ✓ Modalità d'accesso- Principi sull'erogazione del servizio
- ✓ Modalità di accoglienza dell'Ospite in RSA
- ✓ Modalità di dimissione dalla RSA
- ✓ Principi sull'erogazione del servizio
- ✓ Area residenziale e abitativa e piantine
- ✓ Servizi Offerti Servizi generali
- ✓ Servizi Specifici
- ✓ Amministrazione e Dirigenza orari
- ✓ Costi per Ospitalità
- ✓ Rilascio certificazioni fiscali
- ✓ Finalità istituzionali
- ✓ Giornata tipo dell'Ospite
- ✓ Menù del giorno – menu della settimana
- ✓ Piani assistenziali e progetti terapeutici
- ✓ Standard di qualità generali
- ✓ Carta dei Diritti dell'Anziano
- ✓ Modulo suggerimenti e segnalazioni
- ✓ Procedura rilascio documentazione sanitaria
- ✓ Questionario di valutazione riservato all'Ospite
- ✓ Questionario di valutazione riservato ai Familiari
- ✓ Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione degli Operatori
- ✓ Risultati valutazioni annuali soddisfazione -valutazione annuale

LETTERA AI CLIENTI

Gentile Cliente,

La invitiamo a prendere visione della presente Carta dei Servizi affinché possa conoscere la nostra organizzazione, le tipologie e le modalità di erogazione dei servizi offerti, gli standard di qualità, i nostri impegni e programmi futuri.

Siamo convinti che questo strumento possa consentirle di accedere con maggiore consapevolezza ai servizi offerti, facilitando, grazie alla Sua cortese collaborazione, l'impegno del nostro personale.

Alla presente alleghiamo un modulo per la comunicazione di segnalazioni e suggerimenti, da utilizzare per rilevare situazioni più o meno critiche o semplici indicazioni e spunti per il miglioramento del nostro servizio.

Con l'augurio che possano esserle graditi i nostri servizi, porgiamo cordiali saluti

Odolo, 02/01/2019

*IL PRESIDENTE
Fabio Pasini*

Premessa

La presente Carta dei Servizi è stata redatta seguendo i contenuti della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, Principi sull'erogazione dei servizi pubblici e fa riferimento ai contenuti del Decreto del

Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995, Schema generale di riferimento della "Carta dei Servizi pubblici Sanitari".

Ulteriori riferimenti normativi sono:

- * - **L. 7 agosto 1990 n° 241** - Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi.
- * - **D.L. 12 maggio 1995 n°163** - Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni
- * - **L. 11 luglio 1995 n° 273**- Conversione in legge, con modificazioni, del decreto legge 12 maggio 1995, n° 163, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni.
- * - **Ministero della Sanità- linee Guida n.2/95**- Attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio sanitario nazionale.
- * -**Decreto del Ministero della Sanità 15 ottobre 1996**- Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie
- * -**Regolamento Regionale 10 maggio 2001, n 3** - Regolamento emanato ai sensi dell'art. 58 della legge regionale 5/2000 e dell'art. 41, comma 4, della legge regionale 5/2001.

BREVE STORIA

Originariamente, la Struttura, le cui origini storiche risalgono ai primi del 700, era una casa ad uso privato di proprietà della Famiglia Rebughi la quale col tempo la trasformò in una Filanda per poi, successivamente, affittarla come uso abitativo alla gente del posto. La proprietà della suddetta casa passò poi alla famiglia Pasini la quale diede vita per prima ad una fondazione a scopo benefico. Come riportato nell'Atto Costitutivo del 30/10/1974 la Signora Pasini Emilia costituì la "Casa di Soggiorno per anziani Egidio Pasini".

Detta Fondazione nacque al fine di onorare la memoria e riconoscere i meriti acquisiti in vita dal defunto fratello Signor Pasini Egidio. La Fondazione aveva lo scopo di provvedere con i propri mezzi, ovvero dietro versamento di una retta, all'alloggio, al mantenimento e all'assistenza delle persone di entrambi i sessi, che si trovassero in età avanzata e in circostanze economiche precarie. A tali prestazioni erano ammesse le persone residenti in Odolo e nei Comuni vicini e che non fossero affette da malattie contagiose e/o mentali e comunque non bisognose di cure particolari o assistenza straordinaria. Diritto di precedenza nell'accettazione veniva dato a gli aventi domicilio del comune di Odolo. La gestione operativa di questa Casa Albergo era affidata a personale ecclesiastico e precisamente a Suore dell'ordine delle Elisabettine che con l'ausilio di alcune operatrici, hanno amorevolmente curato gli anziani fino al 1998, anno in cui avvenne la trasformazione da Casa Albergo a RSA. A questa trasformazione seguirono una serie di opere di ampliamento e ristrutturazione. Là dove alloggiavano degli ambulatori medici specialistici, vennero ricavate nuove stanze con relativi servizi igienici, per dar modo alla Struttura di avere una maggiore recettività di posti letto e vennero ampliati gli spazi comuni quali: soggiorno e sala da pranzo.

A seguito dell'adempimento relativo all'adeguamento degli standard strutturali in data 30/10/2011 è stata inaugurata la nuova struttura sita in Odolo in Via IV Novembre 5/B con operativi 42 posti letto di cui 35 accreditati e a contratto 5 solo autorizzati e 2 fuori contratto.

MODALITA' D' ACCESSO

La richiesta d'ammissione ai servizi d'ospitalità, per persone non autosufficienti totali o parziali, può essere ritirata e compilata presso l'Ufficio di segreteria della struttura o tramite la consultazione del nostro sito internet www.soggiornoserenopasini.it, scaricando l'apposito modulo che potrà essere inoltrato via internet all'indirizzo rsa@odolo.com.

A tale richiesta dovrà essere allegato un certificato Medico da compilarsi a cura del Medico di base del futuro Ospite. Successivamente la richiesta verrà inserita nella lista d'attesa della Struttura. Nel momento in cui l'Ente è in grado di effettuare l'inserimento, l'Ospite o, in sua vece un parente/Amministratore di sostegno /tutore, dovrà sottoscrivere un contratto prestampato al quale allegherà, documenti personali dell'Ospite più eventuali cartelle o documentazione medica. Sarà cura e premura del Responsabile del servizio, o suo delegato, accogliere l'Ospite al suo arrivo nella Struttura. L'accoglienza avverrà secondo la procedura interna della struttura che prevede particolare attenzione all'inserimento dell'Ospite.

Al momento della presentazione della richiesta d'inserimento è possibile effettuare una visita guidata della struttura. Incaricata per le visite guida è la Capo Sala o sua delegata.

MODALITA' DI ACCOGLIENZA DELL'OSPITE IN RSA

Condizioni che danno diritto all'accesso in RSA:

La non autosufficienza - l'età over 65 anni -Le condizioni di salute che determinano la non autosufficienza: decadimento cognitivo e altre patologie geriatriche

Criterio di formazione della lista d'attesa

Tutte le richieste d'ammissione vengono inserite nella lista d'attesa della struttura in ordine di data di presentazione. Gli utenti residenti nel comune di Odolo (come da statuto) hanno la priorità rispetto all'ingresso in RSA. Ogni mese viene fatto l'aggiornamento della lista sul portale dell'ATS dopo aver effettuato telefonicamente che l'utente inserito in lista, abbia al momento della verifica, ancora necessità di essere accolto in struttura.

Accoglienza dell'Ospite in RSA

Al suo arrivo nella Struttura l'Ospite viene accolto dal Responsabile del servizio (Capo Sala) o da un suo delegato che lo accompagna in reparto, nella sua stanza. Segue una visita di tutta la Struttura grazie alla quale l'Ospite riceve le informazioni utili che facilitano il processo d'inserimento e orientamento nel nuovo ambiente.

L'Ospite successivamente verrà sottoposto a visita medica, in presenza di un familiare, per poter reperire dati anamnestici e informazioni sullo stato cognitivo e comportamentale, di particolare importanza nei casi di persone con demenze o disturbi comportamentali, nonché per conoscere la famiglia stessa al fine di verificarne il grado di coinvolgimento nel progetto assistenziale e riabilitativo. Fin dalla fase di accoglienza, è operativo un piano di assistenza individualizzato. Poiché il processo d'inserimento costituisce una fase critica e poco prevedibile, il personale effettua un monitoraggio continuo. Al termine del periodo di monitoraggio l'esame dell'Ospite viene portato in Unità Operativa Interna, dove si valuta l'andamento del processo d'inserimento, confermando o riformulando il piano assistenziale e si definisce un risultato di salute atteso per l'Ospite ed eventualmente un piano terapeutico riabilitativo individualizzato. Sulla base del programma individualizzato, il personale della Struttura realizza tale progetto, rilevando quotidianamente eventuali scostamenti dagli standard, nonché eventuali difficoltà nella realizzazione del programma. La valutazione dei risultati di salute raggiunti, viene comunque effettuata almeno ogni 6 mesi da parte dell'Unità Operativa Interna, che effettuerà l'analisi degli scostamenti considerando il programma individualizzato la dimensione "comunitaria" dell'Ospite e le variabili gestionali ed organizzative. Il prodotto finale dell'attività dell'Unità Operativa Interna è l'elaborazione dei nuovi programmi individualizzati, che potranno confermare o modificare i precedenti risultati attesi, sia che questi siano raggiunti o meno.

MODALITA' DI DIMISSIONE DALLA RSA

Le dimissioni dell'Ospite dalla casa di riposo (RSA) possono avvenire per diverse motivazioni:

- **Rientro a domicilio in accordo con la Direzione Sanitaria in seguito ad avvenuto miglioramento delle condizioni dell'Ospite;**
- **Dimissioni per volontà esplicita dei familiari senza il consenso della Direzione Sanitaria previa assunzione di responsabilità dei familiari stessi. In tal caso è necessario un preavviso verbale di almeno 15 giorni per i posti letto definitivi e 7 giorni per i posti letti temporanei;**
- **Dimissioni in seguito a trasferimento in altra RSA o struttura alternativa previa richiesta da parte dei familiari. Anche in questo caso è necessario un preavviso verbale di almeno 15 giorni**

In ogni caso sia l'assunzione di responsabilità dei familiari che la richiesta per il trasferimento sarà opportunamente documentata all'interno della cartella clinica dell'Ospite. Alla dimissione dell'Ospite i Medici di struttura consegnano all'Ospite stesso / familiare di riferimento/Amministratore di sostegno /tutore la lettera di dimissione nella quale vengono riportati tutti gli interventi, le pratiche mediche, gli esami e indagini effettuate durante il periodo di degenza, nonché la terapia farmacologica in atto al momento della dimissione e la documentazione medica consegnata all'ingresso e quella prodotta durante il periodo di ricovero in struttura al fine di garantire la continuità delle cure. Il rilascio di documentazione Sanitaria è regolamentato da apposito protocollo (come da Allegato)

SEGNALETICA

L'accesso alla struttura e alle sue divisioni interne è facilitato dalla presenza di apposita segnaletica visibile anche a distanza. Per ogni piano e/o nucleo esiste una segnaletica verticale dove vengono riportate le definizioni di tutti i locali che si trovano sul piano e/o nucleo.

RAGGIUNGIBILITA' DELLA STRUTTURA

La Struttura, sita in Via IV Novembre, 5/B, è raggiungibile in automobile da Brescia percorrendo la SP237 o percorrendo la SS237 prendendo poi la SP79. Per chi arriva da Idro la strada di percorrenza è la SS237 che interseca poi la SP79. Si può inoltre raggiungere con i mezzi pubblici SIA da Brescia e da Vestone con fermata nei pressi della Struttura.

PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La Casa di Riposo “Soggiorno Sereno Emilia e Egidio Pasini” intende dare concreta applicazione ai seguenti principi fondamentali relativi all'erogazione del servizio, indicati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.

EGUAGLIANZA

L'erogazione del servizio deve essere ispirata al principio d'uguaglianza dei diritti dei clienti, garantendo parità di condizioni del servizio prestato. L'uguaglianza va intesa come divieto di qualsiasi discriminazione, non giustificata, e non come uniformità di trattamento che si tradurrebbe in superficialità nei confronti dei bisogni dei clienti. La Casa di Riposo “Soggiorno Sereno Emilia e Egidio Pasini” fa proprio tale principio considerando ciascun cliente come unico e programmando le attività in modo personalizzato mediante piani assistenziali e terapeutici individualizzati.

IMPARZIALITA'

I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti dei clienti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. La nostra Struttura fa proprio tale principio garantendo che il personale in servizio operi con trasparenza ed onestà.

CONTINUITA'

L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Le eventuali interruzioni devono essere espressamente regolate dalla normativa di settore. In tali casi i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare ai clienti il minor disagio possibile. La Casa di Riposo “Soggiorno Sereno Emilia e Egidio Pasini” fa proprio tale principio garantendo un servizio di assistenza continuativo 24 ore su 24. Esistono precisi momenti di verifica dell'andamento dei piani individualizzati, che consentono di garantire la necessaria continuità alle prestazioni socio-assistenziali e sanitarie e di mantenere costantemente aggiornati i piani individualizzati in funzione dei cambiamenti dello stato di salute dell'ospite.

PARTECIPAZIONE

I soggetti erogatori devono garantire la partecipazione del cliente alla prestazione. Il cliente ha diritto d'accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Il cliente può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. La Casa di Riposo “Soggiorno Sereno Emilia e Egidio Pasini” fa proprio tale principio coinvolgendo e responsabilizzando il cliente nella realizzazione dei piani individualizzati, informando i famigliari su gli obiettivi di salute, creando in tal modo i presupposti affinché tra clienti ed Ente si sviluppi un rapporto di crescita reciproca. Il tutto nel rispetto della riservatezza dei dati personali dei clienti, tra operatori e professionisti da un lato e ospiti e famigliari dall'altro.

DIRITTO DI SCELTA

Il cliente ha diritto di scegliere tra i diversi soggetti erogatori in particolare per i servizi distribuiti sul territorio (servizio ADI assistenza domiciliare integrata – punto prelievi aperto 3 giorni alla settimana Lunedì, Martedì, Venerdì dalle ore 7 alle ore 9). La Casa di Riposo “Soggiorno Sereno Emilia e Egidio Pasini” fa proprio questo principio rispettando e promuovendo l'autonomia del cliente, ma tenendo presente che la relazione di cura significa anche sostenere la persona in stato di bisogno.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

Il servizio deve essere erogato in modo da garantire efficienza ed efficacia. La Casa di Riposo “Soggiorno Sereno Emilia e Egidio Pasini” fa propri sia il principio di efficacia, verificando periodicamente se gli obiettivi di salute relativi all'Ospite siano stati o meno raggiunti, sia quello di efficienza, verificando costantemente che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili per il raggiungimento degli obiettivi di salute.

AREA RESIDENZIALE E ABITATIVA

L'area abitativa della RSA è costituita da 42 posti letto distribuita su due piani:

- **NUCLEO AZZURRO (Piano Terra)** 10 stanze a 2 posti letto

TOTALE 10 stanze

TOTALE 20 posti letto

- **NUCLEO GIALLO (Primo Piano)** 10 stanze a 2 posti letto
2 stanze a 1 posto letto

TOTALE 12 stanze

TOTALE 22 posti letto

Complessivamente **TOTALE stanze 22**

TOTALE posti letto 42

SERVIZI OFFERTI

UNITA' D'OFFERTA: RSA

Per utenti over 65 non autosufficienti

SERVIZI RESIDENZIALI

1) Ospitalità definitiva

E' rivolta ad anziani non autosufficienti over 65, che per le condizioni psicofisiche o sociali, non sono idoneamente assistibili a domicilio. Il cliente viene accolto nella struttura in base alle indicazioni dell'Unità Operativa Distrettuale. Successivamente, tali indicazioni vengono verificate mediante idonea valutazione multidimensionale e multiprofessionale da parte dell'Unità Operativa Interna. Prevede la fruizione di servizi specifici e generali.

2) Ospitalità temporanea

All'interno dei 42 posti letto 2 posti letto sono a disposizione per poter soddisfare i bisogni di pazienti in emergenza sanitaria o sociale. Offre cure ed assistenza ad anziani, prevalentemente non autosufficienti over 65, per un periodo transitorio, al termine del quale segue un rientro a domicilio. Il servizio ha, principalmente, scopi riabilitativi, rivolgendosi a soggetti colpiti da eventi traumatici di diversa natura (patologie cerebro- vascolari, neurologiche, esiti da traumi), in fase post acuta dopo dimissione ospedaliera, che necessitano di specifici e prolungati trattamenti riabilitativi. Il servizio ha peraltro anche scopi sociali rispondendo ai bisogni di famiglie che si trovino in situazioni di carico assistenziale particolarmente gravoso (inserimenti di sollievo alla famiglia), o semplicemente per rispondere a urgenze sociali. Il cliente viene generalmente accolto in uno dei reparti in base alle indicazioni mediche. Successivamente, tali indicazioni vengono verificate mediante idonea valutazione multidimensionale e multi professionale da parte dell'Unità Operativa Interna. La durata del servizio, di norma, è al massimo di 6 mesi. L'Unità Operativa Interna può concedere eventuali proroghe qualora si presentasse la necessità di effettuare ulteriori cure oppure persistessero gravi situazioni di bisogno familiare.

SERVIZI GENERALI

GUARDAROBA LAVANDERIA E STIRERIA

La Struttura offre un servizio guardaroba in grado di soddisfare le esigenze della persona accolta. Al momento dell'ingresso dell'Ospite viene verificato che il corredo richiesto sia completo e idoneo rispetto alle indicazioni date. Gli indumenti saranno etichettati direttamente dal ns servizio di lavanderia al costo di € 20,00 per Ospite e periodicamente sono inventariati e controllati. Quotidianamente il servizio lavanderia della Struttura effettua il lavaggio, la stiratura, il rammendo e il riordino della biancheria personale dell'Ospite e della biancheria dei letti. All'interno della struttura è stato individuato 1 operatore come incaricato della gestione della lavanderia e stireria, il quale deve attenersi al rispetto dei protocolli assegnati.

SALA TV

La Struttura è dotata di una sala TV per ogni nucleo, una TV nella sala di attività occupazionale e in 9 stanze di degenza installata la TV.

SALA DA PRANZO

la Struttura è dotata di una sala da pranzo per ogni nucleo. Viene occupata nei seguenti orari corrispondenti alla colazione, pranzo e cena: Dalle ore 8,45 alle ore 9,45 per la colazione

Dalle ore 12 alle ore 13,30 per il pranzo Dalle ore 18 alle ore 19,30 per la cena

CHIESA

Nella Struttura è presente una Chiesa per le funzioni Religiose. Il Martedì e il Venerdì viene celebrata la S Messa alle ore 10,30 mentre il primo sabato del mese verrà celebrata la S Messa prefestiva alle ore 16,30.

GIARDINO- TERRAZZO

Nella Struttura è presente un giardino interno protetto a disposizione degli Ospiti e un terrazzo al primo piano che sovrasta tutta la struttura. Durante la stagione primavera e estate in questi spazi vengono svolte alcune attività ricreative e feste a tema organizzate dal gruppo dei volontari e dall'animatrice.

VITTO

La casa di riposo “Soggiorno Sereno Emilia e Egidio Pasini” ha affidato il servizio ristorazione in appalto alla ditta “La Rocca Del Rovere” Il servizio di refezione viene effettuato nelle sale da pranzo di ogni rispettivo nucleo, con il seguente orario: prima colazione dalle ore 8.30 alle ore 9.15 pranzo dalle ore 12,00 alle ore 13,30 cena dalle ore 18,00 alle ore 19,30

Il menù è articolato in quattro settimane per ognuna delle quali sono previsti piatti diversi e variazioni stagionali. Il menù è strutturato con il controllo della Dott.ssa Leali Daniela nutrizionista. All’interno del menù possono essere creati dei menù personalizzati secondo necessità clinica.

ALLOGGI

Gli alloggi sono distribuiti su due piani.

NUCLEO AZZURRO PIANO TERRA

Dotato di N° 10 camere a 2 letti con 20 posti letto

NUCLEO GIALLO PRIMO PIANO

Dotato di N°10 camere a 2 letti con 20 posti e N° 2 camere a 1 letto con 2 posti

Tutte le stanze sono dotate del proprio bagno. L’arredo della stanza è composto da armadio e comodino personale per ogni ospite, all’interno dell’armadio e collocata una piccola cassaforte per gli oggetti personali. Per le camere a due letti è prevista una tenda a scomparsa per consentire una maggior riservatezza all’Ospite durante alcune pratiche mediche e /o assistenziali. Ogni stanza è dotata di accesso per il posizionamento di TV.

SERVIZI SPECIFICI

ATTIVITA' EDUCATIVO ANIMATIVA E OCCUPAZIONALE

Educatori Professionali garantiscono lo svolgersi dell’attività educativa- occupazionali di animazione le quali, attraverso processi di socializzazione, possono contribuire al benessere psicologico e fisico dell’Ospite

RIABILITAZIONE FISIOTERAPICA

La riabilitazione fisioterapia mira al recupero, al mantenimento o alla riduzione della perdita delle capacità funzionali residue. Vengono utilizzati strumenti appropriati per favorire il raggiungimento di buoni risultati riabilitativi. Esiste una palestra all’interno della struttura collocata al piano seminterrato dotata delle seguenti attrezzature e strumentazioni.

- Lettino elettrico
- Statica
- Parallele
- Cyclette attiva e passiva
- Macchinario per ultrasuoni
- Macchinario per ionoforesi
- Laser terapia
- Magnetoterapia
- Diatermia/Tekar
- Ausili minori per la mobilizzazione dei pazienti (dischi girevoli, cinture ergonomiche)
- Girelli ascellari e non
- Deambulatori

La palestra è aperta anche per gli utenti esterni ai quali viene offerta un’ampia gamma di prestazioni.

L’orario per gli esterni al mattino è dalle ore 8,30 alle ore 9,30 e dalle ore 11,30 alle ore 12,30 e al pomeriggio dalle ore 13,00 alle ore 14,30 e dalle ore 15,30 alle ore 16,30.

ASSISTENZA IGIENE E CURA DELLA PERSONA

E’ garantita dagli operatori addetti all’assistenza che agiscono sulla base dei piani assistenziali individualizzati, rispettando specifici protocolli, in coerenza con le consegne medico- infermieristiche. Tutti gli Operatori sono qualificati ASA e /o OSS effettuano i corsi di aggiornamento previsti con la seguente scadenza:

- Corso di primo soccorso una volta all’anno
- Corso per la valutazione del rischio biologico una volta all’anno
- Corso per la corretta mobilizzazione dei pazienti una volta all’anno

- Corso HACCP ogni 3 anni
- Corso antincendio viene effettuato una volta per il rilascio dell'attestato e la nomina di addetto all'antincendio. E successivamente vengono fatti gli aggiornamenti richiesti dalla normativa. Vengono effettuate di seguito delle simulazioni di evacuazione per tutto il personale.

Nello svolgimento delle loro mansioni gli operatori di assistenza si attengono ai protocolli, procedure e linee guida a loro consegnate al momento dell'assunzione unitamente ai programmi di lavoro

SERVIZIO INFERMIERISTICO

Il servizio infermieristico viene svolto da Infermieri Professionali e copre l'intera giornata 24 ore su 24. Gli infermieri svolgono le loro mansioni nel rispetto dei protocolli e procedure e linee guida consegnati al momento dell'assunzione unitamente ai programmi di lavoro. L'assistenza infermieristica comprende una serie di operazioni rivolte alla cura e all'assistenza della persona quali:

- Rilevazione di segni e sintomi
- Somministrazione delle terapie orali e intramuscolari e/o sottocutanee
- Esecuzione di medicazioni su indicazione mediche
- Rilevazione dei parametri vitali PA – FC – saturazione, temperatura corporea, glicemia ecc.
- Prelievi ematici e raccolta materiale biologico (urine)
- Applicazioni di cateterismi vari in ausilio al personale Medico
- Distribuzione del cibo ai pazienti nel rispetto di eventuali diete personali

SERVIZIO MEDICO

Il servizio Medico all'interno della struttura copre l'intera giornata 24 ore su 24.

Durante le ore diurne dalle ore 8 alle ore 20 dal lunedì al venerdì si alternano 2 Medici interni.

Durante l'orario notturno è sempre presente un Medico in Struttura dalle 22,00 alle ore 07,00 mentre nell'orario festivo e prefestivo dalle ore 20 alle ore 08 vi sono 6 Medici che si alternano secondo una turnazione mensile. (vedi allegato)

L'attività medica svolta all'interno della struttura è di diagnosi e cura per tutti i pazienti della RSA

SERVIZIO PULIZIA E SANIFICAZIONE REPARTO DI DEGENZA

Il servizio è garantito e svolto da operatori addetti a tali mansioni. Vengono utilizzati dei carrelli specifici dotati di strumenti e prodotti per effettuare l'igiene del reparto. Sul carrello vengono tenute anche schede tecniche e di sicurezza di tutti i prodotti utilizzati. Nello svolgimento di tali mansioni gli operatori si attengono alle procedure, protocolli e linee guida consegnati al momento dell'assunzione.

SERVIZIO PULIZIA E SANIFICAZIONE SPAZI COMUNI

Il servizio viene svolto da operatori dipendenti della RSA addetti a tali mansioni. Vengono utilizzati dei carrelli specifici dotati di strumenti e prodotti per effettuare l'igiene e 2 macchine lavapavimenti. Sul carrello vengono tenute anche schede tecniche e di sicurezza di tutti i prodotti utilizzati. Nello svolgimento di tali mansioni gli operatori si attengono ai programmi di lavoro, alle procedure, protocolli e linee guida condivisi con la Direzione Sanitaria della struttura

ASSISTENZA RELIGIOSA

Il servizio di assistenza religiosa è garantito dal sacerdote della Parrocchia di Odolo. All'interno della Struttura l'attività religiosa si articola nei seguenti momenti:

ore 10,30 Santa Messa il martedì e il venerdì

ore 16,30 Santa Messa prefestiva ogni primo sabato del mese

SERVIZIO PEDICURE

Il servizio di pedicure viene svolto da un estetista in convenzione con la RSA secondo necessità e nel seguente orario:

- Il lunedì dalle ore 9,30 alle ore 11,30

E secondo necessità.

SERVIZIO PARRUCCHIERA

Il servizio viene svolto dal personale qualificato con attestato di qualifica secondo il seguente orario: tutti i martedì e mercoledì pomeriggio non vengono eseguiti trattamenti speciali quali: tinture e permanenti

SERVIZIO CUSTODIA OGGETTI /O DENARO PERSONALE DELL'OSPITE

Gli Ospiti hanno la possibilità di lasciare oggetti personali e / o denaro presso l'ufficio della struttura. Qui verranno custoditi in cassaforte dopo averne dato comunicazione ai parenti e aver effettuato la registrazione di quanto preso in consegna rilasciando regolare ricevuta che dovrà essere firmata dal parente di riferimento o dall'Ospite stesso. La struttura non risponde in merito alla sparizione di oggetti e/o denaro degli Ospiti se non consegnati direttamente come sopra descritto.

SERVIZI ESTERNI

La RSA "Soggiorno Sereno Emilia e Egidio Pasini" offre un servizio di fisioterapia aperto agli utenti esterni dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 9,30 dalle ore 1,30 alle ore 12,30 e dalle ore 13,30 alle ore 14,30 e dalle

15,30 alle ore 16,30 previo appuntamento. Inoltre in convenzione con l'ASST-Garda viene svolto il servizio di punto prelievi il lunedì, martedì e venerdì aperto al pubblico dalle ore 07,00 alle ore 09,00. La RSA svolge il servizio ADI (Assistenza Domiciliare Integrata) in convenzione con la RSA IR Falck. Vengono attivate per il territorio prestazioni infermieristiche e fisioterapiche utilizzando personale qualificato (Infermieri professionale e terapisti della riabilitazione).

AMMINISTRAZIONE E DIRIGENZA

La RSA "Soggiorno Sereno Emilia e Egidio Pasini" è una fondazione privata ONLUS.

L'Ente è amministrato da un Consiglio di Amministrazione composto da un Presidente e 5 Consiglieri

CONSIGLIO D'AMMINISTRAZIONE

Presidente Pasini Fabio

Consiglieri: Dr.ssa Dolci Alessia-Ferandi Donata-Bacchetti Marco-Trapletti Francesco -Pasini Paolo

DIRIGENTI

- **Direttore Sanitario/Referente Sanitario** Dr. Guerra Emiliano
- **Direttore Amministrativo** Rag. Poggi Simonetta

AREA SANITARIA

- **Medici di reparto** Dr Milano Antonio
- **Nutrizionista** Dott.ssa Leali Daniela
- **Direttore Sanitario e Medico di reparto** Dr Guerra Emiliano
- **Responsabile di reparto** Capo Sala I.P Caini Loretta

AREA RIABILITATIVA

- **Fisioterapista** TDR Martino Paola Maria - TDR Badillini Sara

AREA OCCUPAZIONALE

- **Educatrice/ animatrice** Eccomelli Giulia- Bacchetti Valentina

AREA ASSISTENZIALE

- **Coordinatrice del servizio** Capo sala Caini Loretta IP
- **Ausiliari ASA /OSS** 14 ASA 1 OSS

AREA DEI SERVIZI

- **Lavanderia e guardaroba** personale non qualificato
- **Pulizia dei reparti di degenza** tutti gli operatori ASA e/o personale non qualificato
- **Pulizia spazi comuni** personale non qualificato
- **Cucina** servizio appaltato ditta "La Rocca del Rovere "

ORARI

ORARIO APERTURA UFFICIO SEGRETERIA

La Struttura garantisce l'apertura dell'Ufficio di Segreteria e Direzione Dal lunedì al giovedì dalle ore 9 alle ore 17 Il venerdì dalle ore 9 alle ore 15

I familiari degli Ospiti della Struttura possono contattare la segreteria per informazioni o per fissare appuntamenti per conferire con i Professionisti che lavorano al suo interno: Direttore Sanitario, Medico della Struttura, Capo Sala - Responsabile, Fisioterapisti ed Educatore Professionale Psicologa, Direttore Amministrativo e Presidente.

ORARIO PER I COLLOQUI CON I PROFESSIONISTI

Direttore Sanitario riceve tutti i mercoledì dalle ore 11,30 alle ore 12,30

Medico della Struttura riceve il Martedì pomeriggio dalle ore 16,00 alle ore 16,30 e il venerdì mattina dalle ore 11,00 alle ore 11,30

Direttore amministrativo riceve il venerdì dalle ore 14 alle ore 15

Capo Sala riceve tutti i martedì dalle ore 15 alle ore 16

I colloqui si effettuano solo previo appuntamento telefonico o presso la segreteria della struttura.

ORARIO PER I VISITATORI PARENTI /E/O AMICI

Ogni Ospite può ricevere visite esterne da parenti o amici dalle ore 8.00 alle ore 20.00 e dalle 20,00 alle 8,00 come regolamentato da ac 2.5 della DGR 7435/01. Tali visite non devono rappresentare un ostacolo nello svolgimento delle attività giornaliere e non devono arrecare disturbo alla tranquillità ed al riposo degli Ospiti. L'accesso ai reparti è regolamentato secondo il seguente orario: Dalle ore 09,45 alle ore 19,00 . E possibile effettuare visite guidate alla Struttura da parte di Utenti potenziali e loro familiari. Le visite guidate vengono effettuate dal coordinatore di reparto e/o suo delegato o dal personale amministrativo

COSTI PER OSPITALITA'

Con delibera del Consiglio d'Amministrazione "Determinazione rette Ospiti anno 2017" è stato determinato l'importo della retta giornaliera per la RSA "Soggiorno Sereno Emilia e Egidio Pasini" **per l'anno 2019 verrà applicata una retta giornaliera diversificata secondo i seguenti criteri:**

- **Utenti residenti nel comune di Odolo € 52 al giorno (sui posti letto accreditati)**
- **Utenti residenti in altri Comuni € 56 al giorno (sui posti letto accreditati)**
- **Utenti residenti e non residenti € 70 sui posti letto non accreditati camera doppia**
- **Utenti residenti e non residenti € 80 sui posti letto non accreditati camera singola**

L'importo della retta è onnicomprensivo fatta eccezione per eventuali trasporti per visite specialistiche e/o ricoveri ospedalieri, viene espresso giornalmente per tanto varia a seconda di quanti giorni ha il mese

Retta a € 52 per residenti su posto letto accreditato

- Per 31 giorni la retta mensile sarà di € 1612
- Per 30 giorni la retta mensile sarà di € 1560
- Per 28 giorni la retta mensile sarà di € 1456

Retta a € 56 per non residenti su posto letto accreditato

- Per 31 giorni la retta mensile sarà di € 1736
- Per 30 giorni la retta mensile sarà di € 1680
- Per 28 giorni la retta mensile sarà di € 1568

Retta a € 70 per residenti e non residenti su posti letto non accreditati camera doppia

- Per 31 giorni la retta mensile sarà di € 2170
- Per 30 giorni la retta mensile sarà di € 2100
- Per 28 giorni la retta mensile sarà di € 1960

Retta a € 80 per residenti e non residenti su posti letto non accreditati camera singola

- Per 31 giorni la retta mensile sarà di € 2480
- Per 30 giorni la retta mensile sarà di € 2400
- Per 28 giorni la retta mensile sarà di € 2240

Nello specifico i trasporti per eventuali ricoveri ospedalieri o visite specialistiche vengono effettuate con la collaborazione dei volontari di Odolo- Sabbio Chiese tramite l'utilizzo delle loro ambulanze o della macchina messa a disposizione per gli anziani. I costi di detti trasporti sono a carico dei parenti e il pagamento viene effettuato con bollettini postali dai familiari stessi. Per gli Ospiti che occupano posti letto non accreditati la spesa farmaceutica (farmaci in fascia C) e i presidi per incontinenza sono a carico del SSN in quanto l'Ospite mantiene il proprio MMB non essendo in carico alla struttura **La retta mensile deve essere pagata presso l'ufficio della Casa di Riposo con A/B o A/C entro e non oltre il 5 di ogni mese in forma anticipata.**

RILASCIO DELLE CERTIFICAZIONI FISCALI

Annualmente, all'atto d'approvazione del bilancio d'esercizio, ed entro i tempi previsti dalla normativa, (vedi DGR n 26316/1997) la RSA rilascia agli interessati (Ospite stesso/parente di riferimento/amministratore di sostegno/ Tutore) la certificazione fiscale relativa ai costi sostenuti e deducibili ai fini fiscali. E' premura della Direzione Amministrativa esporre in bacheca un avviso per poter effettuare il ritiro della certificazione presso gli uffici amministrativi.

FINALITA' ISTITUZIONALI

LA STRUTTURA RESIDENZIALE

La casa di riposo "Soggiorno Sereno Emilia e Egidio Pasini" è una Fondazione privata a personalità giuridica ONLUS è sita in Via IV Novembre 5/B in Odolo. E' organizzata su 2 piani omogenei in base al profilo degli ospiti, ed ha una capacità ricettiva di 42 posti letto distribuiti su 2 piani.

Il numero telefonico è: 0365/860366 Il numero di Fax è: 0365/860366

rsasoggiornoserenov@virgilio.it rsa@odolo.com C F 96001560174 P IVA 00728320987
www.soggiornoserenopasini.it

FINI ISTITUZIONALI E LIVELLI DI ASSISTENZA GARANTITI

La Casa di riposo “Soggiorno Sereno Emilia e Egidio Pasini” assicura un servizio di accoglienza dichiarate non autosufficienti totali o non autosufficienti parziali da una prima valutazione effettuata da un Medico dell’Ente (in base all’utilizzo di un idoneo strumento). Sono garantite prestazioni sanitarie, anche specialistiche e riabilitative in convenzione con l’Azienda Sanitaria Locale.

GIORNATA TIPO DELL’OSPITE

La giornata di un Ospite all’interno della RSA “Soggiorno Sereno Emilia e Egidio Pasini” è scandita da una serie di appuntamenti e dall’esecuzione di interventi alla persona effettuati dalle varie figure professionali, nello specifico:

- **Dalle ore 7 alle ore 8,30** alzata dell’Ospite che prevede:
risveglio e alzata
igiene alla persona
vestizione
sistemazione nella sala da pranzo di nucleo per la colazione
- **Dalle ore 8,30 alle ore 9,30**
Colazione (agli ospiti allettati viene servita la colazione in camera e vengono aiutati se lo necessitano) aiuto agli Ospiti che lo necessitano
- **Dalle ore 9,30 alle ore 11,45**
Sistemazione degli Ospiti nel soggiorno di nucleo e/o in sala occupazionale per lo svolgimento delle attività di animazione
- **Dalle ore 11,45 alle 12,15**
Gli Ospiti che lo necessitano vengono accompagnati in bagno
Agli Ospiti allettati vengono prestate le cure igieniche necessarie
Sistemazione degli ospiti in sala da pranzo
- **Dalle ore 12,15 alle ore 13,30**
Distribuzione del pasto
Aiuto agli Ospiti che lo necessitano (agli ospiti allettati viene portato il pranzo in stanza e vengono aiutati se necessario) distribuzione del caffè
Sistemazione degli Ospiti nel soggiorno e/o sala occupazionale di nucleo per lo svolgimento delle attività svolte dal gruppo dei volontari
- **Dalle ore 13,30 alle ore 16**
Gli Ospiti vengono intrattenuti dal gruppo dei volontari con attività ludiche: canto, gioco della tombola ecc. somministrazione della merenda
- **Dalle ore 16 alle ore 17,45**
Gli ospiti guardano la televisione conversano tra di loro o in compagnia di amici e parenti
- **Dalle ore 17,45 alle ore 18,10**
Gli Ospiti che lo necessitano vengono accompagnati in bagno (gli ospiti allettati ricevono le cure igieniche necessarie)
Sistemazione degli ospiti in sala da pranzo di nucleo per la cena
- **Dalle ore 18,00 alle ore 19,30**
Distribuzione della cena (agli ospiti allettati viene portata la cena in stanza e se necessario vengono aiutati)
Distribuzione della camomilla
- **Dalle ore 19,30 alle ore 20,45**
Gli Ospiti vengono accompagnati nelle loro stanze
Vengono accompagnati in bagno e prestate le cure igieniche necessarie
Gli Ospiti sono messi a letto in posizione di sicurezza.

MENU’ DEL GIORNO

Il menu segue una rotazione ogni quattro settimane ed è composto come segue:

Pranzo

- **Minestra di verdura, minestrina o passato**

- Pasta o primo piatto asciutto
- Secondo piatto caldo
- Affettati vari
- Formaggi da taglio vari
- Verdura cruda (insalata mista)
- Verdura cotta
- Frutta fresca o dolce
- Caffè

Cena

- Minestra di verdura, minestrina o passato
- Pasta al pomodoro o pasta in bianco
- Secondo piatto caldo o freddo
- Affettati vari
- Formaggi da taglio
- Verdura cotta
- Pure'
- Mousse di frutta, frutta cotta
- Camomilla

MENU' SETTIMANALE

Riportiamo di seguito il menù stagionale riportando solo il piatto del giorno al quale vanno aggiunte le seguenti alternative:

- PRANZO SECONDO PIATTO: affettati misti e formaggi da taglio;
- PRANZO CONTORNO: verdura fresca di stagione;
- CENA SECONDO PIATTO: affettati misti e formaggi da taglio; CENA CONTORNO: puré.

1^ SETTIMANA

2^ SETTIMANA

PRANZO	PRANZO	PRANZO	PRANZO
PASTA PESTO	PASTA AL RAGU'	LASAGNE	PASTA VERDURE
PRAGA AI FERRI	BOCCONC.C/PISELLI	PETTO POLLO PREZZEM.	SCALOPPE ASPARAGI
FAGIOLI BORLOT.	RAPE	CAROTE AL VAPORE	CAVOLFIORE VAPORE
FRUTTA FRESCA	GELATO	BUDINO CIOCC.	FRUTTA SCIROPP.
CENA	CENA	CENA	CENA
TORTELL.BRODO	CREMA DI PATATE	MINISTRONE	STRACCIATELLA
TACCH.AFFETT.	MOZZARELLA	ROAST-BEEF	CARNE SALATA
ERBE VAPORE	PATATE AL VAPORE	FINOCCHI VAPORE	BROCCOLETTI
FRUTTA COTTA	FRUTTA COTTA	FRUTTA COTTA	FRUTTA COTTA

3^ SETTIMANA

4^ SETTIMANA

PIANI ASSISTENZIALI E PROGETTI TERAPEUTICI INDIVIDUALIZZATI DEFINITI IN UNITA' OPERATIVA INTERNA

Per ogni Ospite vengono definiti Piani Assistenziali e Progetti terapeutici riabilitativi individualizzati, grazie ad una valutazione multidimensionale e multi professionale dell'Unità Operativa Interna. L'Unità Operativa Interna, elemento essenziale dell'organizzazione, è una equipe multi professionale che si riunisce mensilmente con il compito di:

* stilare il PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALE all'ingresso dell'ospite e entro 15 gg il PAI

-
- * stilare i PROGRAMMI TERAPEUTICI RIABILITATIVI INDIVIDUALIZZATI.
Vengono effettuati gli aggiornamenti ai vari test di valutazione quali: MMSE- Indice di BARTHEL Modificato-SCHEDA RILEVAZIONE DEL DOLORE - NORTON – UCLA – SCALA TINETTI- FASCICOLO SOCIALE – SCHEDA INFERMIERISTICA -PAI

FREQUENZA DEGLI AGGIORNAMENTI DEI TEST DI VALUTAZIONE

- FASCICOLO SOCIALE all'ingresso dell'Ospite al bisogno e ogni 6 mesi
- MMSE all'ingresso dell'Ospite al bisogno e ogni 6 mesi
- GUSS (Gugging Swallowing Screen) test diretto e indiretto della deglutizione
- SCALA VAS e PAINAD per la valutazione del dolore
- NORTON all'ingresso dell'Ospite al bisogno e ogni 6 mesi
- INDICE DI BARTHEL Modificato all'ingresso dell'Ospite al bisogno e ogni 6 mesi
- SCALA TINETTI all'ingresso dell'Ospite al bisogno e ogni 6 mesi
- SCHEDA INFERMIERISTICA all'ingresso e alla dimissione
- PAI all'ingresso ogni 6 mesi e al bisogno

STANDARD DI QUALITA' GENERALI

-Sistemi informativi scritti -

Sono a disposizione del Personale degli strumenti di informazione scritti ed aggiornati a seconda del variare dei bisogni degli utenti, allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili.

Gli strumenti a disposizione del personale sono:

- procedure
- protocolli
- piani di assistenza individualizzati
- piani di lavoro
- linee guida
- circolari dirigenziali

Viene compilata ad ogni turno di lavoro una Consegna nella quale vengono riportati gli eventi e gli interventi effettuati per ogni Ospite

HACCP

La struttura ha elaborato il manuale dal D.Lgs 155/97 (Sistema di analisi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare) mettendo in atto un sistema che identifica la possibilità di verificarsi dei rischi durante la manipolazione degli alimenti. Il personale ha seguito un corso di formazione sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari.

-Attuazione testo unico art 8

La struttura ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e degli Ospiti, predisponendo un idoneo piano di emergenza, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza, non che la formazione obbligatoria del personale. A tutti i lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso di dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

STANDARD DI QUALITA'

La RSA "Soggiorno Sereno Emilia e Egidio Pasini" ha definito standard generali e specifici di qualità e quantità di cui assicura il rispetto, tenendo presente che, data la peculiarità dei servizi resi alla persona, in cui l'Ospite è parte del processo erogativo, non è possibile individuare indici quantitativi che consentano di misurare direttamente il servizio erogato.

STANDARD DI QUALITA' GENERALI

Gli standard di qualità generali corrispondono ad obiettivi di qualità del complesso delle prestazioni rese. Sono pertanto verificabili solo sul piano collettivo, in occasione di riunioni pubbliche.

-Lavoro per progetti individualizzati-

L'operare per progetti è una modalità complessa che vede tutta l'organizzazione impegnata nel lavoro per "obiettivi e risultati" e non più per "prestazioni". Il primo momento consiste nella rilevazione dei bisogni degli anziani per accertare la loro situazione fisica, psicologica e relazionale. Dopo la fase valutativa effettuata dall'Unità Operativa Interna, si definisce un progetto operativo per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire, rallentare od impedire il decadimento funzionale.

Si procede, in fine, alla verifica dei risultati conseguiti grazie alla quale si ridefinisce un nuovo intervento.

Tutte le figure Professionali facenti parte dell'organizzazione lavorano in modo integrato e coordinato per avere un risultato di salute sugli Ospiti. Gli interventi sono personalizzati, i comportamenti e le attenzioni degli operatori sono finalizzati a soddisfare i bisogni della persona anziana

-Formazione del Personale-

Tutto il personale della Struttura è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale. La struttura organizza corsi di formazione obbligatori per il personale allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica del lavoro per progetti individualizzati. Tutti gli Operatori sono in possesso dei seguenti attestati rilasciati in seguito a regolari corsi di formazione e aggiornamento, diplomi e/o laurea

- Laurea in Medicina
- diploma di laurea in scienze infermieristiche
- diploma di laurea in terapisti della riabilitazione
- diploma di laurea in scienze dell'educazione
- Attestato ASA e/o OSS
- Attestato antincendio
- Attestato primo soccorso
- Attestato HACCP

Inoltre vengono fatti corsi di aggiornamento per il rischio biologico, per la movimentazione degli ospiti con una scadenza annuale

IDENTIFICAZIONE DEL PERSONALE DIPENDENTE E LIBERI PROFESSIONISTI E VOLONTARI

Tutte le figure professionali che effettuano i servizi specifici di cui sopra per la RSA sono identificabili sia dagli Ospiti della struttura che dai visitatori esterni tramite un cartellino identificativo. Per i dipendenti, iniziali del nome e cognome, n° Matricola e qualifica Per i liberi professionisti nome e cognome e qualifica

CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

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

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società.

Il primo dovere è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva della nostra società, favorendo la condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

*La Direzione Generale degli Interventi Sociali della regione Lombardia, stabilisce che **la persona ha diritto:***

- * *Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della persona in difficoltà*
- * *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 condizioni di godere e di soddisfare 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 accudire e assistere l'Anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola e favorisce il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna.*
- * *Resta comunque garantito all'Anziano il diritto di ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa e sociale 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 in 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, qualsiasi forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani*
- * *Di operare affinché, 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.*

La persona anziana al centro dei diritti e dei doveri

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

La persona ha diritto:

- * *Di sviluppare e conservare la propria individualità e libertà*
- * *Di conservare e veder rispettare, 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.*

La società e le Istituzioni hanno il dovere:

- * *Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica*
- * *Di 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 d'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.*

La persona ha il dovere:

- * *Di essere a conoscenza che l'eventuale accoglimento definitivo è subordinato ad un periodo di osservazione della durata di un mese durante il quale verrà verificata la compatibilità dell'ospite con la struttura. In caso negativo, l'Ente ha facoltà di dimettere l'Ospite*
- * *Di impegnarsi ad accompagnare l'Ospite presso la residenza sanitaria, in caso di accettazione della domanda, dotandolo degli effetti personali contrassegnati con nome e cognome, meglio specificati nel prospetto informativo; il corredo dovrà essere integrato di volta in volta su richiesta della Struttura*
- * *Di impegnarsi sistematicamente alla pulizia e al riordino dei capi di vestiario che non sono esplicitamente richiesti nel corredo iniziale*
- * *Di accettare incondizionatamente qualsiasi spostamento di reparto o di letto motivato dall'Ente*
- * *Di prendere conoscenza del Regolamento concernente le rette*
- * *Di versare la retta stabilita, in mensilità anticipate entro il 10 del mese*
- * *Di provvedere personalmente, o a mezzo dei propri incaricati, a riprendere in consegna l'Ospite in ogni caso di fine rapporto instaurato con l'Ente.*

Sia nel caso di dimissione disposta ai sensi del regolamento (morosità nei pagamenti, ecc.), fermo restando l'impegno di pagamento fintanto che l'Ospite rimarrà presso la Struttura Residenziale.

MODULO PER SUGGERIMENTI – SEGNALAZIONI - RECLAMI

Il sottoscritto/la sottoscritta (**cognome**) _____ (**nome**) _____
residente in via _____ n° _____ a _____

in qualità di (indicare il grado di parentela) _____ del Sig./della Sig.ra _____

_____ accolto/accolta presso la struttura “Soggiorno Sereno Emilia e Egidio Pasini”

(indicare il n° telefonico) Tel _____

Desidera evidenziare alla Direzione dell'Ente che (esprimere l'oggetto della **segnalazione**):

Desidera comunicare, inoltre, alla Direzione dell'Ente che (esprimere eventuali **suggerimenti**)

Desidera comunicare, inoltre, alla Direzione dell'Ente che (esprimere eventuali **reclami**)

Ai sensi del regolamento EU 2016/679 autorizzo la Casa di Riposo “Soggiorno Sereno Emilia e Egidio Pasini” al trattamento dei dati personali di cui sopra.

Data _____

Firma _____

Il presente modulo va inserito nella cassetta portalettere collocata all'ingresso della Struttura.
Entro il limite di 15 giorni verrà fornita risposta scritta da parte dell'Amministrazione.

PROCEDURA PER IL RILASCIO DI DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Destinatari: Direzione Sanitaria e Direzione Amministrativa

LINEE GUIDA PER L'ACCESSO ED IL RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

- **Procedimento amministrativo:** rilascio documentazione sanitaria
- **Termine per la conclusione:** 10 giorni dalla richiesta
- **Unità organizzativa:** Direzione Sanitaria
- **Responsabile del procedimento:** Direttore Sanitario
- **Figure cointeressate:** la responsabilità dell'istruttoria è assegnata all'operatore addetto alla ricezione delle domande ed al rilascio della documentazione (personale amministrativo) il quale ha la responsabilità di accertare l'identità del richiedente, effettuare la ricezione e la sottoscrizione di atti notori.

TIPOLOGIA DELLA DOCUMENTAZIONE

- Cartella clinica
- Lastre radiologiche
- Referti diagnostici
- Referti analitici
- Prestazioni di pronto soccorso
- Tutte le certificazioni sanitarie riguardanti il paziente assistito in RSA

AVENTI DIRITTO AL RILASCIO

1. Il paziente stesso;
2. Il tutore se il paziente è interdetto giudiziale;
3. Altri soggetti muniti di delega scritta da parte del paziente o da chi ne esercita la tutela;
4. Eredi legittimi o testamentari di pazienti defunti: la posizione va provata attraverso idonea documentazione. In caso contrario deve essere effettuata una dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà nella quale viene dichiarato il titolo di erede, specificando se trattasi di erede legittimo o testamentario. La richiesta può essere avanzata da ciascun erede;
5. Autorità giudiziaria (art 261 c.p.c artt 70 e 370 c.p.p)
6. Polizia Giudiziaria (art 55 ,348 e 370 c.p.p)
7. INAIL solo in caso di infortunio incorso ad un assicurato;
8. INPS nei casi di competenza spese di ospedalità da parte di pazienti dipendenti da aziende private;
9. Enti esteri o sovranazionali legittimati all'accesso sulla base di convenzioni internazionali;
10. Ex ispettorati del lavoro o enti con funzioni analoghe;
11. Prefetture per spese ospedalità relative a pazienti stranieri dichiarati indigenti;
12. Dirigenti ed organi dell'Ente presso il quale si trovi ricoverato il paziente, per ragioni assicurative di ospedalità di responsabilità civile, previa motivazione espressa delle ragioni che ne giustificano l'accesso;
13. Direttore Sanitario o legale rappresentante di altri ospedali a seguito di trasferimento del paziente, previa richiesta motivata dalla necessità di disporre di tali dati utili al trattamento morboso in atto;
14. Il Medico curante, su delega del paziente, o se il paziente è impossibilitato a provvedere personalmente, con dichiarazione motivata sulla necessità e indifferibilità della richiesta;
15. Enti di ricerca e studio le cui richieste motivate vanno di volta in volta valutate compatibilmente all'esigenza di anonimato dei pazienti cui i dati si riferiscono;

Sono pertanto esclusi dall'accesso coniuge, figli o conviventi del paziente sprovvisti di delega.

QUANDO E' POSSIBILE RICHIEDERE LA COPIA DI DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Può essere richiesta e rilasciata:

- Dopo che il paziente è stato dimesso oppure trasferito presso un'altra RSA e/o Ospedale;

- Dopo la dimissione in qualsiasi momento anche a distanza di mesi e/o anni.
Al momento della richiesta dovranno essere indicate con precisione le generalità del paziente, nome e cognome luogo e data di nascita e l'indicazione del periodo esatto di ricovero cui fa riferimento la cartella clinica richiesta.

COME SI RICHIEDE LA COPIA DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Tramite semplice richiesta utilizzando apposito modulo, sottoscritto da parte dell'avente diritto da presentarsi:

- All'ufficio amministrativo della RSA
- Alla Direzione sanitaria della RSA

La richiesta può essere inoltrata per posta o via Fax o tramite terzi

Se la richiesta non viene presentata personalmente dall'avente diritto, è necessario allegare alla richiesta copia di documento di identità del richiedente.

Per ogni copia è richiesto il pagamento di € 25,00 (euro venticinque/00).

QUANDO E COME RITIRARE LA COPIA DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Il ritiro potrà avvenire entro 10 giorni dalla data di richiesta.

La copia della cartella clinica sarà consegnata esclusivamente agli aventi diritto.

Gli aventi diritto potranno farsi consegnare il documento presso l'ufficio amministrativo della RSA durante gli orari d'ufficio dal Lunedì al Venerdì e

- dovranno mostrare un proprio documento di riconoscimento con valore legale i cui dati saranno riportati nel modulo di consegna
- Se delegati dovranno consegnare inoltre la documentazione a valore legale prevista per legge che attesta che colui che ritira la copia di cartella clinica risulta un avente diritto
- Dovranno firmare il modulo di ricevuta dell'avvenuta consegna e scriverne la data
- Preventivamente deve essere presentata ricevuta di pagamento:

il pagamento deve essere effettuato presso gli uffici amministrativi della RSA

NB.: Copia della cartella clinica sarà conservata presso gli uffici della RSA per un periodo massimo di 5 mesi dalla data di richiesta, dopo tale periodo, se non ritirata personalmente dall'avente diritto, sarà distrutta a cura della Direzione Sanitaria.

COME OTTENERE L'INVIO POSTALE DELLA COPIA DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Il richiedente dovrà osservare fin dal momento della richiesta, le regole previste per il ritiro della copia di cartella clinica, inoltre dovrà compilare un modulo contenente:

- l'indirizzo esatto a cui inviare il documento
- una dichiarazione sottoscritta che libera la RSA da ogni responsabilità ed in particolare dal momento dell'invio postale del documento

Il plico sarà spedito per posta a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno con tassa a carico del destinatario. Coloro che vorranno avvalersi di tale opportunità dovranno esplicitarla agli uffici amministrativi al momento del pagamento.

La Direzione Sanitaria
Dr. Emiliano Guerra

MODULO RICHIESTA DOCUMENTAZIONE CLINICA

Il sottoscritto Nato il
a e residente a

in Via Tel/cell

In qualità di

Chiede il rilascio della seguente documentazione clinica:

Copia cartella clinica Certificazione sanitaria

Del Sig./ra nato il

a Residente a

in via n Tel/cell

Ricoverato il dimesso il deceduto il

presso la RSA “ Soggiorno Sereno Emilia e Egidio Pasini di Odolo (BS)

Il sottoscrittodelega il Sig./ra

al ritiro della propria cartella clinica

documento di riconoscimento n

data e luogo di rilascio

Data

Firma:

RITIRO COPIA CARTELLA CLINICA

Il Sig./ra dichiara di ricevere in data

la documentazione sopra richiesta

Documento di riconoscimenton.....

Data e luogo del rilascio

Firma del ritirante

RICHIESTA INVIO MEZZO POSTALE

Si richiede che la copia della cartella clinica venga spedita con tassa a carico del destinatario al Sig.re/ra

.....indirizzo

Tel /cell

Firma

NB. La RSA declina ogni responsabilità dal momento dell’invio postale del documento

RISULTATO DELLA VALUTAZIONE ANNUALE DELLA SODDISFAZIONE

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE RISERVATO ALL’OSPITE (N 11 questionari)

1. Accoglienza **BUONA 4 MOLTO BUONA 7**
2. Informazioni ricevute all’arrivo **ESAURIENTI 11**
3. Disponibilità all’ascolto e a fornire informazioni **MOLTO BUONA 4 BUONA 7**
4. Come giudica il rapporto umano tra il personale di assistenza e gli ospiti **MOLTO BUONO 3 BUONO 4**

5. Come considera il rapporto umano degli Ospiti tra loro **MOLTO BUONO 1 BUONO 8 SCARSO 2**
6. Come considera il suo rapporto con la Direzione **BUONO 11**
7. Come valuta l'orario d'accesso alla struttura **ADEGUATO 11**
8. Come giudica il rispetto della riservatezza e della dignità dell'ospite da parte del personale **BUONO 11**
9. Come giudica l'assistenza Medica fornita agli Ospiti **BUONA 9 MOLTO BUONA 2**
10. Come giudica l'assistenza infermieristica **BUONA 9 MOLTO BUONA 2**
11. Viene informata in modo chiaro e semplice rispetto al suo stato di salute **SI 11**
12. Valutazione interventi riabilitativi **BUONI 8 MOLTO BUONO 3**
13. Valutazione interventi di animazione **BUONA 8 MOLTO BUONO 3**
14. Valutazione delle cure igieniche alla persona **BUONA 7 MOLTO BUONA 4**
15. Valutazione della cura generale della persona **MOLTO BUONA 2 BUONA 9**
16. Valutazione dell'abbigliamento **CURATO 11**
17. Valutazione della pulizia della biancheria **MOLTO BUONA 3 BUONA 8**
18. Valutazione dei tempi di mobilitazione **BUONA 8 MOLTO BUONI 3**
19. Valutazione della qualità del cibo **BUONA 4 SCARSA 6 MOLTO BUONA 1**
20. Valutazione del servizio di ristorazione **BUONA 10 MOLTO BUONA 1**
21. Valutazione della pulizia delle stanze di degenza e dei servizi igienici **BUONA 6 MOLTO BUONA 5**
22. Valutazione comfort degli spazi comuni **MOLTO BUONO 1 BUONO 10**
23. Valutazione degli spazi per incontrare parenti e amici **BUONA 11**
24. Valutazione della temperatura e ventilazione **MOLTO BUONA 2 BUONA 9**
25. Valutazione complessiva del livello di pulizia e igiene **MOLTO BUONO 7 BUONA 4**
26. Valutazione complessiva sul ricovero in RSA **MOLTO BUONO 8 BUONO 3**

IL GIUDIZIO COMPLESSIVO MOLTO BUONO con alcune criticità rispetto a:
La scelta del menu

RISULTATO DELLA VALUTAZIONE ANNUALE DELLA SODDISFAZIONE
QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE RISERVATO **AI PARENTI DEGLI OSPITI**
(21 questionari)

1. come giudica il momento di accoglienza all'ingresso in struttura?
OTTIMO 17
BUONO 4
2. Valutazione del primo contatto con:
 - personale amministrativo **BUONO 10 OTTIMO 11**
 - personale Medico **BUONO 10 OTTIMO 10 SUFFICIENTE 1**
 - personale infermieristico **BUONO 10 OTTIMO 10 SUFFICIENTE 1**
 - fisioterapisti **BUONO 10 OTTIMO 8 SUFFICIENTE 3**
 - animatrice **BUONO 10 OTTIMO 11**
 - ausiliari **BUONO 10 OTTIMO 10 SUFFICIENTE 1**

Valutazione del comportamento dei Medici riguardo:

Professionalità **OTTIMO 8 BUONO 9 SUFF 4**

disponibilità al colloquio **OTTIMO 7 BUONO 10 SUFF 3 NSUFF 1**

informazione **OTTIMO 6 BUONO 10 SUFFICIENTE 4 INSUFF 1**

Valutazione dell'assistenza infermieristica riguardo:

professionalità, **OTTIMO 7 BUONO 10 SUFFICIENTE 3**

disponibilità al colloquio **OTTIMO 7 BUONO 10 SUFFICIENTE 3**

sollecitudine all'intervento **OTTIMO 7 BUONO 8 SUFFICIENTE 5**

Valutazione in merito al numero degli infermieri

SUFFICIENTE 14 NSUFFICIENTE 7

Come giudica il trattamento ricevuto dai fisioterapisti riguardo a:

disponibilità al colloquio **OTTIMO 7 BUONO 11 SUFF 2 INSUFF 1**

professionalità: **OTTIMO 7 BUONO 12 SUFFICIENTE 2**

6. Valutazione dell'assistenza degli ausiliari in merito a:

prontezza alla chiamata, **OTTIMO 8 BUONO 8 SUFFICIENTE 4**

disponibilità alle esigenze dell'ospite **OTTIMO 6 BUONO 9 SUFFICIENTE 4**

cordialità nel rapporto: **OTTIMO 6 BUONO 9 INSUFF 2**

Valutazione in merito al numero degli operatori **SUFFICIENTE 8 INSUFF 11**

Valutazione in merito all'accuratezza dell'abbigliamento del suo parente.

CURATO 14 NON SEMPRE 6 NO

9. Valutazione in merito al grado d'igiene alla persona

CURATA 16 NON SEMPRE 5 NO

Valutazione dell'operato dei volontari e animatrice in merito a:

relazione con gli ospiti, **OTTIMO 9 BUONO 10 SUFFICIENTE 1**

disponibilità al colloquio **OTTIMO 11 BUONO 10**

7. Ritene di essere sufficientemente coinvolto dagli operatori sanitari nelle decisioni che riguardano il suo familiare

SPESSE 13 TALVOLTA 4 RARAMENTE 3

8. Valutazione sul servizio di lavanderia

SUFFICIENTE 1 INSUFFICIENTE 2 BUONO 14 OTTIMO 3

12. Valutazione sulla

qualità del cibo **OTTIMO 2 BUONO 8 SUFF 3 INSUFF 1**

quantità del cibo **OTTIMO 1 BUONO 11 SUFF 2**

sul servizio a tavola **OTTIMO 5 BUONO 6 SUFF**

sull'orario dei pasti **ADEGUATO 18 INADEGUATO 1**

13. Valutazione sull'igiene in merito a:

servizi igienici **OTTIMO 7 BUONO 12 SUFF 1**

stanza **OTTIMO 8 BUONO 12**

spazi comuni **OTTIMO 8 BUONO 12**

14. Valutazione della stanza di degenza in merito a

Estetica **OTTIMO 9 BUONO 10 SUFF 1**

Funzionalità **OTTIMO 9 BUONO 10 SUFF 1**

Spaziosità **OTTIMO 10 BUONO 9 SUFF 1**

15. Valutazione in merito alla temperatura dell'ambiente

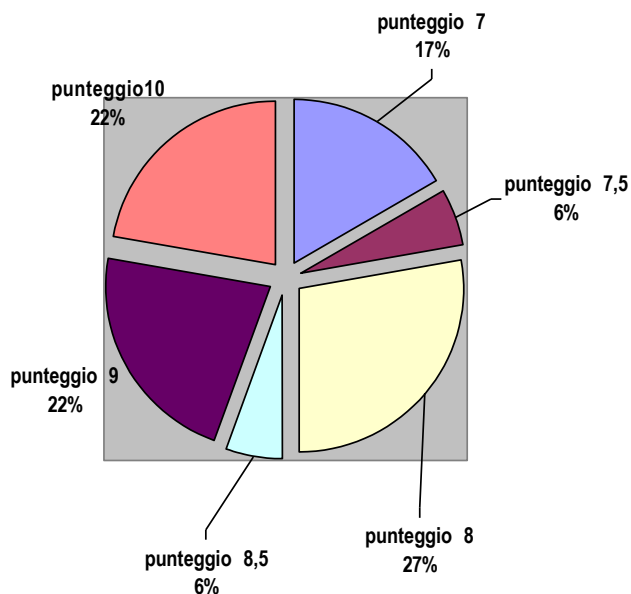
ADEGUATA 19 INADEGUATA 1

IL GIUDIZIO COMPLESSIVO espresso con un voto da 0 a 10 è stato su 27 questionari il seguente.

- 10 = 4 VOTI
- 9 = 5 VOTI
- 8,5 = 1 VOTI
- 8 = 5 VOTI
- 7,5= 1 VOTO
- 7 = 3 VOTI
- 6 = 2 VOTI

Con una media di giudizio pari a 8,29

Vedi grafico



ODOLO, 15/02/2019

La Direzione Amm
Poggi Simonetta

RISULTATO DELLA VALUTAZIONE ANNUALE DELLA SODDISFAZIONE
QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE RISERVATO AGLI OPERATORI
 (questionari n 6)

QUESTIONARIO N1

REALIZZATO	AGEVOLATO PER L'ORARIO	INSODDISFATTO
X		

QUESTIONARIO N2

OTTIMO	MOLTO BUONO	BUONO	DISCRETO	INSODDISFATTO	INSUFFICIENTE
			X		

QUESTIONARIO N3

OTTIMO	MOLTO BUONO	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE
Amministrativ		X			

o				
Medico		X		
Coordinamento		x		
Infermieristico		X		
Riabilitativo		X	X	
animazione		X		
Assistenziale		X		
Cucina			X	
lavanderia			X	

QUESTIONARIO N4

UNA PERDITA DI TEMPO	CRESCITA INDIVIDUALE E COLLETTIVA	STRUMENTO PER MIGLIORARE LA QUALITA' DEL SERVIZIO	UN MOMENTO DI CONFRONTO
	X	X	X

QUESTIONARIO N5

SI	
X	

QUESTIONARIO N 6

SSODDISFACENT E	
X	

QUESTIONARIO N 7

MOLTO SODDISFACENTE	SODDISFACENTE	POCO SODDISFACENTE	INSODDISFACENTE
	X		

QUESTIONARIO N 8

MOLTO SODDISFACENTE	SODDISFACENTE	POCO SODDISFACENTE	INSODDISFACENTE
	X		

ODOLO, 15/02/2019

La Direzione Amm
Poggi Simonetta

VALUTAZIONE ANNUALE DELLA SODDISFAZIONE
(ospiti, famigliari)

All'interno dell'organizzazione della RSA esiste un sistema di valutazione del grado di soddisfazione. Tale sistema prevede la divulgazione di questionari che vanno compilati da parte degli Ospiti, dei loro famigliari e degli Operatori.

I questionari prevedono risposte aperte e chiuse a quesiti riguardanti prevalentemente la qualità dei servizi erogati all'interno della struttura e prevedono anche la possibilità di esprimere lamentele e/o apprezzamenti e possono essere anonimi.

Una volta compilati possono essere imbucati in una cassetta sita all'ingresso della struttura.

Mensilmente vengono ritirati e visionati per poi programmare e pianificare le modalità d'oltro delle lamentele stabilendo così dei tempi di risposta.

Per l'anno 2018 sono stati compilati prevalentemente questionari riguardanti i familiari e gli ospiti mentre quelli relativi agli operatori sono sempre meno numerosi nonostante vengano spesso sollecitati e ricordata la loro importanza.

I risultati di tali valutazione vengono poi esposti nella bacheca all'ingresso della struttura.

Da una analisi di quanto emerso dai questionari compilati e ritirati si evince che complessivamente il grado di soddisfazione generale (Ospiti-Familiari) è più che buono con un voto espresso pari a 8,29. Si rende comunque necessario un processo di ottimizzazione per quanto riguarda il grado di soddisfazione relativamente al servizio di cucina da parte di alcuni Ospiti mentre per quanto riguarda i familiari sono emerse delle criticità legate all'utilizzo degli spazi comuni. L'Amministrazione sta valutando il riassetto dell'organizzazione del servizio cucina in modo da poter ottenere un servizio più efficiente e di maggior qualità. Per quanto riguarda l'utilizzo degli spazi comuni l'Amministrazione si è impegnata nel far eseguire un progetto su carta per il riassetto e l'organizzazione degli spazi a disposizione. In data 14/02/2019, è stata indetta una riunione con l'intera equipe socio assistenziale e il Presidente, Il Direttore sanitario e Direttore Amministrativo e i familiari degli Ospiti. Nella riunione sono state affrontate le criticità espresse nei questionari di soddisfazione. Questa riunione è come sempre un momento di confronto utile a favorire tutti i processi di miglioramento per poter ottimizzare la qualità di vita degli Ospiti e di chi lavora per il loro benessere.

Alla riunione erano presenti 17 familiari.

Odolo, 15/02/2019

la Direzione Amm
Poggi Simonetta