

# **Fondazione Spazzini – Fabeni**

## **Residenza Sanitaria Assistenziale**



### **Carta dei Servizi**

### **Anno 2022**

### **Posti Accreditati**

### **Periodo Emergenza Covid**

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

# **INDICE**

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

**Allegati:**

- Prospetto rette
- Carta dei Diritti dell'Anziano
- Fac-simile Verbale di Reclamo o Suggerimento
- Fac-simile Questionario di Soddisfazione
- Fac-simile Modulo per Richiesta di Accesso agli Atti e Documenti (ex Legge 241/1990 e art. 15 L.R. 1/2012)
- Menù tipo

## 1. PREMESSA

La Carta dei Servizi è lo strumento con il quale il Consiglio di Amministrazione della Fondazione assume l'impegno nei confronti dell'Ospite, dei familiari e delle Istituzioni al fine di migliorare continuamente il servizio offerto. La Carta dei Servizi vuole fornire una corretta informazione sui servizi erogati dalla Fondazione.

Gli obiettivi che si vogliono perseguire sono:

- garantire la miglior qualità di vita agli ospiti non autosufficienti e l'esercizio dei diritti di cittadinanza, con particolare riferimento all'uguaglianza e all'imparzialità nell'erogazione dei servizi offerti nei confronti di tutti gli ospiti;
- rendere trasparenti i percorsi dell'accesso, dell'accoglienza, della gestione dei progetti personalizzati, della partecipazione e dei reclami;
- chiarire le responsabilità delle figure professionali nel progetto d'assistenza ordinario e personalizzato.

## 2. LA STORIA

La R.S.A. Spazzini-Fabeni di Castelcovati trae le sue origini nel più antico Ricovero "Spazzini Fabeni", istituito nel 1853 con la sostanza lasciata da Alice Spazzini vedova Fabeni, al fine di erigere una casa di ricovero per gli anziani indigenti del Comune. Inizialmente accoglieva soltanto donne di età superiore ai 65 anni ed era diretto da una religiosa appartenente alla famiglia delle piccole suore della sacra famiglia. L'amministrazione del ricovero venne successivamente trasferita all'Ente Comunale di Assistenza (ECA) e ciò fino al 1977, anno in cui gli ECA vennero soppressi e le loro funzioni, competenze, personale e beni sono trasferiti al Comune in cui l'ente stesso ha sede. Da allora, la R.S.A. è cresciuta notevolmente ed oggi dispone di n.34 posti autorizzati, di cui n.29 accreditati dalla Regione Lombardia destinati ad anziani ultrasessantacinquenni. Nel 2009, il Consiglio comunale di Castelcovati, ha adottato un atto di indirizzo mirante a costituire una Fondazione, quale ente non lucrativo cui affidare la gestione diretta della R.S.A. Successivamente, è stata costituita la Fondazione di partecipazione denominata "Fondazione di partecipazione R.S.A. Spazzini-Fabeni", Onlus.

## 3. LA STRUTTURA

La R.S.A. è un Ente accreditato per un'Unità d'offerta socio sanitaria, classificata come Residenza Sanitaria Assistenziale, autorizzata dalla Regione Lombardia per n. 29 posti accreditati e a contratto. L'accoglienza è disposta nel limite di tali posti. La struttura è stata edificata nel centro del Paese, in via S. Antonio n.20, è disposta su tre livelli ed è stata più volte migliorata per renderla più funzionale e per adeguarla alle normative regionali emanate nel tempo. E' suddivisa in due nuclei abitativi: il nucleo A posizionato al piano rialzato e il nucleo B posizionato al primo piano. La struttura è dotata di ufficio amministrativo, di un'infermeria, di servizi generali (guardaroba, locale smistamento cibo/lavaggio stoviglie, parrucchiere), di Palestra, di una Sala Polivalente adibita alle attività di Animazione/Socializzazione, di un punto di ristoro, di una Cappella interna, di una Camera ardente con annesso bagno, di magazzini e depositi. Ai piani, oltre alle camere di degenza dotate di bagno ed aria condizionata, sono collocati anche: ambulatorio medico, soggiorni, depositi di servizio, locali bagno e/o doccia assistiti. All'esterno un ampio parco comunale attrezzato con gazebo e panchine. La R.S.A. è dotata di sistema di sicurezza antincendio conforme alle norme di legge vigenti.

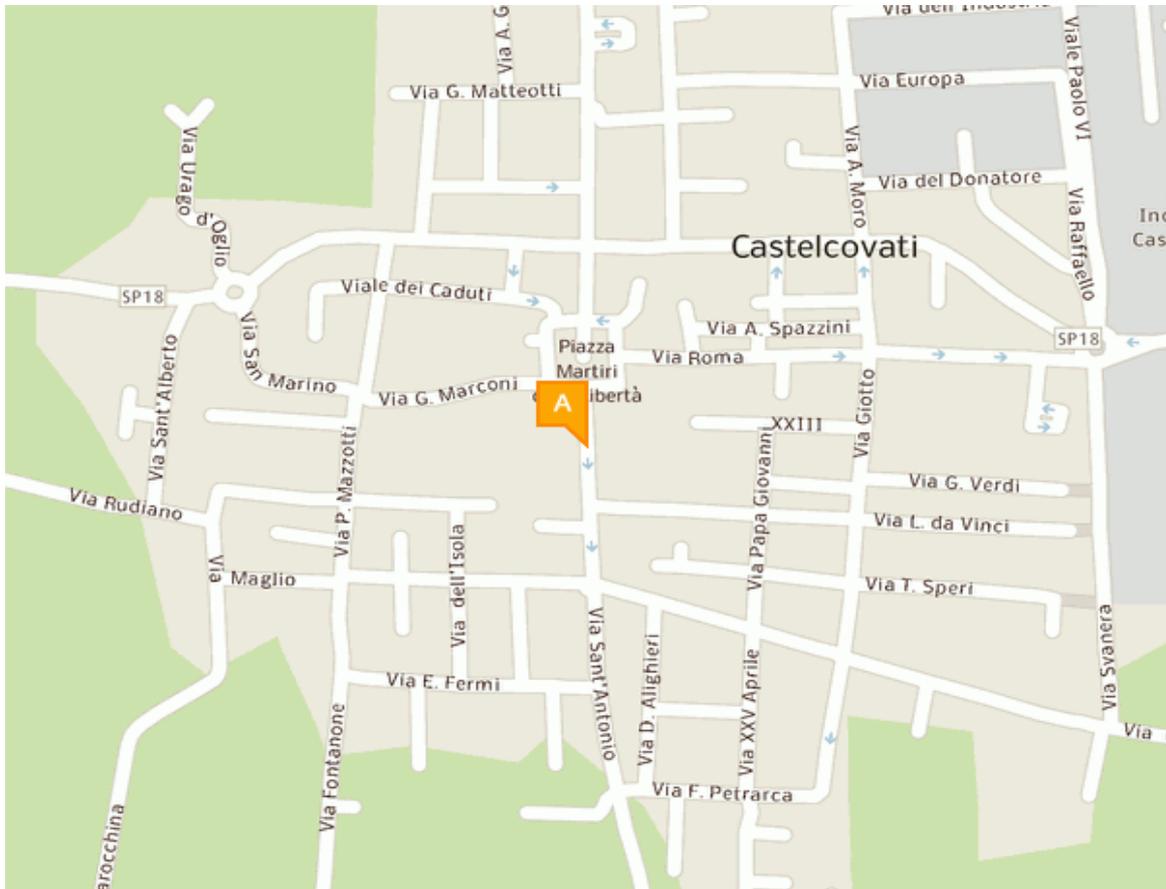
La struttura NON è dotata di parcheggio interno per i visitatori, ma di un parcheggio comunale al suo fianco.

## 4. ORARI DI ACCESSO

La struttura è aperta 365 giorni l'anno. L'ingresso per i parenti, in ottemperanza del DL n°24 del 24/03/2022, dal 19 aprile 2022, è dal lunedì al venerdì dalle 10 alle 11 e dalle 16 alle 17, mentre il sabato e la domenica dalle 16 alle 17, previa effettuazione triage (temperatura, igiene mani, green pass, firma patto di condivisione). Sono previsti anche degli incontri al vetro per i parenti che desiderano non entrare nella struttura.

## 5. UBICAZIONE

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



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

## 6. MODALITA' DI ACCESSO ALLA LISTA DI ATTESA

La RSA Spazzini Fabeni accoglie persone anziane non autosufficienti, d'ambo i sessi, che abbiano compiuto i 65 anni d'età, persone non curabili a domicilio, purché non affette da malattie infettive e contagiose o da disturbi mentali incompatibili con la vita comunitaria, che accettino le norme e le condizioni regolanti l'ospitalità contenute nella Carta dei Servizi.

Le ammissioni avvengono tramite la lista unica d'attesa dell'ATS, gestita dall' Unità di Continuità Assistenziale Multidisciplinare (UCAM), a cui i familiari si devono rivolgere per essere inseriti nella graduatoria.

## 7. GESTIONE LISTA D'ATTESA

Le liste d'attesa dei posti accreditati vengono gestite dalla ASST Franciacorta (ufficio UCAM) che si occupa personalmente di contattare direttamente i familiari, chiedendo conferma per l'inserimento.

In caso di accettazione il familiare contatta l'RSA per fissare un appuntamento per le adempienze burocratiche:

- la conferma per iscritto della prenotazione letto, mediante apposito modulo di assunzione impegnativa di pagamento, da parte dell'interessato o da terzi aventi titolo o da Enti Pubblici dell'obbligazione economica ( mod.1 )

- la sottoscrizione del contratto e la consegna della carta dei servizi
- il ritiro del modulo per effettuare il deposito cauzionale. ( mod.2 )
- il ritiro della lista dei documenti da consegnare al momento dell'ingresso ( all. A )

## 8. PRENOTAZIONE POSTO LETTO

E' prevista la possibilità di prenotazione del posto letto effettuando il pagamento del deposito cauzionale. Per ogni giorno prenotato verrà corrisposto un importo pari alla retta massima giornaliera. Nel caso di mancato ingresso della persona interessata la Fondazione provvederà a detrarre dal deposito cauzionale il costo dei giorni in cui il posto è rimasto prenotato.

## 9. ACCOGLIENZA – INGRESSO

L'ingresso dell'Ospite in R.S.A. avviene ad orari precedentemente concordati con la struttura e, ove possibile, programmato nella fascia oraria 9.00/11:00.

Dopo la formalità della consegna dei documenti necessari (vedi all. A), l'ospite è accolto dalle figure professionali dell'equipe: medico, infermiere, fisioterapista, animatore ed operatori che provvedono all'acquisizione di tutte le informazioni necessarie per istruire il Fascicolo Socio Sanitario e tutte le notizie necessarie per la predisposizione del Piano di Assistenza Individuale. ( P.A.I. ).

Al momento dell'ingresso viene effettuato un tampone antigenico rapido di controllo, se negativo l'ospite entra normalmente in comunità, se positivo vengono attuate le norme vigenti. Se proveniente da strutture di ricovero e cura o altra degenza sanitaria/sociosanitaria verrà eseguito test tampone rapido antigenico a carico dell'unità d'offerta, se negativo si procede al trasferimento concordato tra le stesso.

La RSA si riserva il diritto di effettuare spostamenti dell'ospite all'interno della struttura, nel caso in cui, le condizioni di salute oppure motivi organizzativi e funzionali ne dettassero la necessità, con preavviso e confronto con i parenti. E' fatta salva la facoltà di recesso alle condizioni di cui al punto 11.

## 10. MODALITA' DI DIMISSIONE

Le dimissioni possono essere richieste dall'Ospite/Garante o dall'Ente:

**L'Ospite** può essere dimesso:

- per sua volontà, fatta salva la sua capacità di autodeterminarsi, previo avviso da effettuarsi almeno 7 (sette) giorni prima e previo rilascio di una dichiarazione che esoneri l'Ente gestore da ogni responsabilità;
- per richiesta del Comune, o del soggetto garante, previa comunicazione da effettuarsi almeno 7 giorni prima e sempre che le condizioni dell'Ospite lo consentano;

**Nel caso non sia rispettato tale termine in sede di chiusura di partita contabile sarà trattenuto sul deposito cauzionale, l'importo della retta per ogni giorno di preavviso non rispettato;**

**L'Ente** può dimettere in caso di:

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

**Nei casi sopra citati il calcolo della retta viene disciplinato con le seguenti modalità:**

- in caso di pagamento già effettuato, viene emessa una nota di credito corrispondente al valore economico delle giornate non godute (in quanto fatture anticipate).
- in caso di pagamento non ancora effettuato, l'importo dovuto per i giorni di presenza, viene trattenuto sul deposito cauzionale;
- nel computo totale della retta viene inclusa anche la giornata di dimissione / decesso.

## 11. RECESSO

**L'Ospite e/o il Garante** può/possono recedere dal contratto in qualsiasi momento mediante comunicazione scritta in cui sia chiaramente determinata la data del recesso, da inviarsi con lettera Raccomandata con Ricevuta di Ritorno o Posta Certificata ( [fondazionepazzinifabeni@pec.it](mailto:fondazionepazzinifabeni@pec.it) ), con preavviso di almeno 15 giorni effettivi. Il mancato rispetto del termine di preavviso da parte dell'Ospite comporta il pagamento della retta anche per le giornate eventualmente mancanti al termine suddetto.

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

- in caso di insolvenza del pagamento della retta trascorsi 30 giorni dal termine fissato per il pagamento;
- in caso di assenza temporanea, qualora non vengano rispettate le condizioni di cui al punto 16 del presente documento;
- nel caso di lesione del rapporto fiduciario tra l'Ospite e/o i suoi familiari e gli operatori della Fondazione, in qualsiasi modo determinatosi, ad insindacabile giudizio del Responsabile Sanitario dell'Ente gestore;
- nel caso in cui l'evoluzione psico-fisica dell'Ospite richieda un trattamento sanitario o assistenziale che l'Ente Gestore non sia in grado di garantire.

**Alla data determinata per il recesso, l'Ospite dovrà lasciare la RSA e il calcolo delle somme dovute viene disciplinato come nei casi previsti di dimissione**

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

Sono riconsegnati all'ospite o ai familiari:

- la relazione clinica in busta chiusa
- la documentazione amministrativa e sanitaria personale portata dal paziente.

## **12. RETTA DI DEGENZA**

La retta a carico degli ospiti prevede un contributo giornaliero differenziato a seconda della residenza e della classe sosia. L'importo della retta viene periodicamente determinato dal Consiglio di Amministrazione, anche durante l'anno di riferimento, sulla base sia dei contributi pubblici erogati in regime di accreditamento dei servizi, sia dei risultati di gestione dell'Ente Gestore. La retta a carico dell'ospite può anche variare in corso di degenza nel caso di cambiamenti delle condizioni psico-fisiche del degente che implicano un tipo di assistenza diverso da quello inizialmente convenuto, ovvero in caso di mutamento delle condizioni di ospitalità. In caso di variazione in aumento della retta l'Ospite (o il Garante) verrà informato a mezzo lettera raccomandata postale o a mano, o con altro mezzo ritenuto idoneo; egli avrà diritto di recedere dal presente contratto mediante comunicazione scritta da fare pervenire alla Fondazione entro 20 giorni dalla avvenuta informativa. Il recesso dell'obbligato in solido si perfeziona solo con l'avvenuta dimissione dell'ospite dalla struttura, a cura e spese degli Obbligati medesimi, entro 20 giorni dalla manifestazione di recesso. Decorso tale termine senza che l'assistito abbia lasciato libero il posto, verrà applicata la nuova retta di degenza. Nel silenzio degli obbligati il corrispettivo così come variato si intenderà accettato.

### **La retta comprende:**

- l'assistenza sanitaria e socio assistenziale, la fornitura e somministrazione di farmaci e parafarmaci, la disponibilità di cuscini e materassi per la prevenzione delle piaghe da decubito, il servizio di ristorazione, il servizio di fisioterapia, il servizio di lavanderia, stireria, guardaroba, il servizio di animazione/socializzazione, il servizio di assistenza religiosa (fede cattolica), il servizio di deposito di piccoli oggetti di valore di proprietà degli ospiti, la fornitura di ausili per l'incontinenza

### La retta non comprende:

- servizio parrucchiere, servizio barbiere,
- il servizio di pedicure/callista,
- visite specialistiche richieste dai famigliari,
- dotazione di vestiario e biancheria personale in genere,
- utilizzo camera ardente,
- il servizio di trasporto in ambulanza.

La retta è su base giornaliera e questo comporta un importo variabile di mese per mese. Di seguito la tabella con gli importi aggiornati:

RETTE POSTI ACCREDITATI 2022		
RESIDENTI	CL1 - CL2 - CL3 - CL4 - CL5 - CL6	CL7 - CL8
MESE 31 GIORNI	€ 1.430,96	€ 1.349,43
MESE 30 GIORNI	€ 1.384,80	€ 1.305,90
MESE 28 GIORNI	€ 1.292,48	€ 1.218,84
<b>GIORNALIERO</b>	<b>€ 46,16</b>	<b>€ 43,53</b>
NON RESIDENTI	CL1 - CL2 - CL3 - CL4 - CL5 - CL6	CL7 - CL8
MESE 31 GIORNI	€ 1.516,52	€ 1.430,96
MESE 30 GIORNI	€ 1.467,60	€ 1.384,80
MESE 28 GIORNI	€ 1.369,76	€ 1.292,48
<b>GIORNALIERO</b>	<b>€ 48,92</b>	<b>€ 46,16</b>

Per le camere singole in posto accreditato, bisognerà aggiungere alla retta un costo fisso mensile di € 103,00.

### 13. TERMINI E MODALITA' DI PAGAMENTO DELLA RETTA

Il pagamento della retta di degenza è dovuto, in forma anticipata, entro il 27 di ogni mese; e verrà addebitato automaticamente in banca (RID) per chi lo volesse.

In caso di mancato tempestivo pagamento l'Ospite e/o il Garante saranno soggetti al pagamento di interessi moratori nella misura di legge e l'Ente sarà legittimato ad incamerare il deposito cauzionale.

In tal caso l'Ente diffiderà l'Ospite e/o il garante, a mezzo di raccomandata A.R., alla ricostituzione del medesimo deposito cauzionale entro 15 giorni.

Laddove il deposito cauzionale non sia ricostituito nei termini di cui sopra, il presente contratto si intende risolto di diritto ex art.1456 codice civile con obbligo di attivazione ASST/ Comune di Residenza per le dimissioni assistite. Sarà cura dell'ospite o dell'amministratore di sostegno/tutore richiedere al Comune di competenza eventuali contributi per il pagamento della retta di degenza. Nel caso in cui il contributo concesso non venga erogato direttamente all'ospite/ADS/Tutore/Garante, le suddette persone autorizzano l'Ente Gestore ad incassare il predetto contributo direttamente dal Comune erogante.

### 14. DEPOSITO CAUZIONALE

A titolo di garanzia circa il regolare versamento delle rette e della prenotazione posto letto, all'atto di accettazione deve essere versata la somma infruttifera del valore pari ad una mensilità di degenza. Come per la retta, anche per il deposito cauzionale, il parametro utilizzato è in base alla residenza.

- Residente € 1263,00
- Non residente € 1427,00

### 15. ASSENZE

In caso di assenza dell'ospite dalla struttura per:

**RICOVERO OSPEDALIERO :**

- per le assenze sino a 15 giorni la tariffa giornaliera è interamente dovuta
- per le assenze oltre i 15 giorni, a decorrere dal 16° giorno oltre alla retta giornaliera non sarà applicata la maggiorazione della tariffa regionale relativa alla classe SOSIA dell'ospite di volta in volta in vigore. Rimane pertanto applicabile la sola retta giornaliera

**ALTRE CAUSE:**

- per le assenze sino a 15 giorni la tariffa giornaliera è interamente dovuta;
- per le assenze oltre i 15 giorni, non motivate da ricovero ospedaliero, a decorrere dal 16° giorno oltre alla retta giornaliera sarà applicata la maggiorazione della tariffa regionale relativa alla classe SOSIA dell'ospite di volta in volta in vigore.

**16. AUTORIZZAZIONI PER EVENTUALI ASSENZE**

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

**17. RITARDI DATA D'INGRESSO**

Qualora l'Ospite o il Garante, posticipi l'effettivo ingresso fino a 2 (due) giorni dalla data di accettazione posto letto, è tenuto al pagamento della retta massima giornaliera, per il periodo intercorrente tra la data prenotazione e quella dell'effettivo ingresso. A tal riguardo farà fede la data sull'avvenuto deposito cauzionale. Oltre i 2 (due) giorni alla retta massima giornaliera, va aggiunta anche la quota regionale.

**18. SERVIZI EROGATI**

Le procedure ed i protocolli per l'esecuzione dei servizi erogati, sono a disposizione del personale, al quale è periodicamente effettuata una formazione sugli stessi in occasione di modifiche e/o integrazioni. I protocolli sono aggiornati ogniqualvolta se ne ravvisi la necessità e comunque con una periodicità non superiore al triennio. Informazioni sulle procedure ed i protocolli possono essere richieste al Responsabile Sanitario di struttura ed al Coordinatore.

Per ogni ospite viene predisposto un fascicolo socio sanitario (FASAS) che è l'insieme della documentazione sociosanitaria relativa all'ospite. Il FASAS è articolato secondo le indicazioni contenute nella normativa della Regione Lombardia e sono definite le modalità per la sua tenuta e conservazione. I dati contenuti nel fascicolo sociosanitario sono tenuti da tutte le figure professionali sia in formato cartaceo che elettronico in quanto è utilizzata una cartella clinica informatizzata. Tutti i servizi elencati di seguito, se non diversamente indicato, non comportano costi aggiuntivi per gli ospiti.

**Assistenza medico generica**

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

La valutazione multidimensionale:

- è effettuata nuovamente a seguito di variazioni conseguenti ad eventi acuti che hanno comportato modifiche funzionali significative;
- comporta anche l'esecuzione di esami di laboratorio di routine, l'elettrocardiogramma ed eventuali altri esami diagnostici e specialistici;

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

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

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

### **Assistenza diagnostico-specialistica**

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

### **Servizio infermieristico**

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

### **Servizio ausiliario**

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

### **Servizio di riabilitazione**

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

### **Servizio di animazione**

Il servizio di animazione ha come obiettivo il miglioramento della qualità del tempo, mantenendo e/o stimolando nuovi interessi sulla base delle autonomie residue. La figura che svolge tale servizio è l'educatore professionale che organizza le attività su tre dimensioni: sociale, ricreativa e riabilitativa.

Pur con le difficoltà dovute al grado di autosufficienza degli ospiti, l'educatore valorizza la persona nella sua globalità e cerca di attivare e mantenere nell'anziano l'interesse per una socialità viva e positiva. I Gruppi sono diversificati per interesse/autonomia con attività quotidiane quali: giochi di società, lettura del giornale, alternata al racconto delle esperienze di vita e dei ricordi individuali, piccole attività manuali, visione di filmati e documentari e, per chi lo gradisce, pratica del culto religioso.

I Momenti ricreativi che coinvolgono tutta la struttura, sono organizzati per festività, anniversari, compleanni.

**Durante il periodo emergenza Covid, l'animatrice provvederà alle videochiamate con i parenti.**

### **Servizio di trasporto in ambulanza (costo non compreso nella retta)**

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

### Servizio di ristorazione

Il servizio di ristorazione viene gestito tramite una ditta di catering esterno, che consegna i pasti, nel locale smistamento cibo in pluriporzione, con legame a caldo e freddo. La gestione operativa del servizio (ricezione, manipolazione, somministrazione e pulizia ambientale) è regolata e controllata secondo la normativa di autocontrollo (Manuale HACCP) vigente. E' possibile, con indicazione medica avere diete speciali personalizzate. Per gli Ospiti con problemi di deglutizione o masticazione sono previsti, piatti omogeneizzati del menù del giorno e Piatto Unico. Non è permesso portare agli ospiti cibi o bevande che non abbiano avuto l'autorizzazione dal medico che ha in cura il paziente e non rispettino le norme HACCP.

I menu' sono articolati in "menù invernale" e in "menù estivo" con rotazione di quattro settimane. Vengono esposti in bacheca e in prossimità della sala pranzo.

La giornata alimentare risulta così composta:

-colazione, mediante erogatore per bevande calde;

-idratazione mattutina con acqua naturale o frizzante, thè caldo o freddo a seconda della stagione;

-il pranzo come da menù giornaliero e con eventuali alternative/ diete

-l'idratazione pomeridiana e/o merenda con acqua naturale o frizzante, thè caldo o freddo a seconda della stagione e/o yogurt o budini;

- la cena come da menù giornaliero e con eventuali alternative/ diete;

Per le festività sono proposti menù speciali attinenti, ove possibile, alla tipologia della giornata festiva.

In allegato prospetto menù invernale ed estivo.

### Servizio di guardaroba

La struttura ha affidato il servizio di lavanderia / stireria ad una lavanderia industriale convenzionata.

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

### Servizio estetico

Agli ospiti che necessitano di tale prestazione è garantito, mediante prenotazione, il servizio di callista. Tale servizio **non è compreso** nella retta di degenza.

Attualmente tale servizio è sospeso sino a data da destinarsi.

### Servizio di parrucchiere uomo/donna

E' erogato un servizio di parrucchiere, sempre su prenotazione, per il taglio e la piega uomo e donna. Di norma con cadenza quindicinale. Si precisa che la prestazione di cui sopra è aggiuntiva allo shampoo che è eseguito durante l'effettuazione periodica del bagno assistito agli ospiti, per cui il costo **non è compreso** nella retta.

### Servizio farmacia e fornitura ausili

La struttura provvede alla fornitura dei seguenti servizi o presidi:

- farmaci,
- ausili per la gestione degli incontinenti,
- ausili per la deambulazione e spostamenti,
- parafarmaci,
- integratori.
- i piani terapeutici attivi con l'ASST, la cui gestione è mantenuta dal Medico di struttura.

### **Servizio Ossigenoterapia**

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

### **Servizio Distributori Automatici**

Per gli ospiti ed operatori è disponibile un angolo attrezzato con distributori automatici di bevande e snack.

### **Servizio di assistenza religiosa**

All'interno della RSA è presente un locale di culto per le celebrazioni di rito cattolico e per garantire l'assistenza religiosa:

- La Santa messa
- L'Eucarestia
- L'unzione degli infermi: su richiesta dei famigliari e su segnalazione degli infermieri.

### **Servizio funebre (costo non compreso nella retta)**

La salma della persona deceduta può riposare presso i locali appositamente dedicati.

Gli orari di apertura sono fissati dalle 9:00 alle ore 17:00.

L'apertura e la chiusura dei locali sono a carico del personale infermieristico ed è responsabilità del parente presidiare la salma.

Nel caso il parente dovesse assentarsi si rende necessaria la chiusura di tutte le porte di accesso.

Viste le circolari ministeriali nr. 0015280 del 02/05/2020 e 0018457 del 28/05/2020 nonché la nota di Regione Lombardia nr. G1.2020.0022086 del 05/06/2020 si dispone che in caso di decesso di paziente no-Covid la salma vestita possa essere esposta presso la camera mortuaria della RSA con cofano scoperto.

In ogni caso i visitatori si dovranno attenere alle seguenti indicazioni:

- l'ingresso ai locali è consentito solo dall'accesso dedicato attraverso percorso pedonale esterno identificato
- prima dell'ingresso nei locali i visitatori devono provvedere all'igienizzazione delle mani con soluzione alcolica
- è consentito l'accesso nei locali a non più di due persone alla volta
- i visitatori dovranno indossare maschera chirurgica
- l'accesso alla camera mortuaria dovrà evitare assembramenti di più persone, che dovranno mantenere tra di loro una distanza di sicurezza di almeno 1 metro.

### **Servizio posta**

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

### **Servizio oggetti e beni personali**

Al momento dell'ingresso gli ospiti devono portare con sé, abiti, scarpe e indumenti personali che dovranno essere contrassegnati esclusivamente con etichette riportanti il n. indicato dall'ufficio amministrativo, in modo da ridurre

la possibilità di smarrimento o confusione.

Gli ospiti possono recare nelle proprie stanze suppellettili ed altri effetti personali, purché adatti per qualità e quantità agli ambienti della struttura, a giudizio insindacabile dell'Ente gestore.

L'Ente non risponde della sottrazione, della perdita o del deterioramento di oggetti e/o valori che non siano stati inventariati all'atto dell'ingresso e sui quali non sia stata concordata la custodia (obblighi di custodia artt. 1783-1786 del c.c.).

Si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di grosso valore o somme ingenti di denaro.

### **Giornale**

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

### **Servizio telefono**

Per eventuali chiamate degli ospiti e agli ospiti viene messo a disposizione il telefono cordless della struttura. **Durante emergenza Covid, attuato il servizio videochiamata.**

### **Servizio televisione**

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

### **Servizio manutenzione**

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

### **Servizio Climatizzazione**

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

### **Servizio Amministrativo-Contabile**

La Rsa dispone di un ufficio amministrativo per adempiere a tutti i requisiti organizzativi e gestionali previsti dalla normativa:

- strumenti informatici per soddisfare il debito informativo nei confronti dell'ATS e Regione Lombardia;
- procedure e protocolli;
- piani di manutenzione ordinaria delle attrezzature e degli impianti in uso;
- Polizza Assicurativa di Responsabilità Civile conforme alla normativa vigente nazionale e regionale, senza nessuna franchigia opponibile ai terzi danneggiati.

**L'accesso all'ufficio amministrativo è previo appuntamento telefonando al numero 030/718301 o scrivendo all'indirizzo mail [rsa.castelcovati@gmail.com](mailto:rsa.castelcovati@gmail.com)**

## **19. GIORNATA TIPO DELL'OSPITE**

L'organizzazione dei servizi socio-sanitari si basa essenzialmente su tre momenti fondamentali:

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

### **Giornata tipo**

ore 6.00

✓ gli operatori socio assistenziali provvedono all'igiene personale di tutti gli ospiti, al cambio della biancheria personale, al rifacimento del letto e alla sostituzione della biancheria e dei presidi monouso per incontinenti;

✓ gli infermieri provvedono alla somministrazione delle terapie ed agli eventuali prelievi ematici e medicazioni;

✓ a seguire, gli ospiti sono mobilizzati, salvo diversa indicazione medica e/o infermieristica;

ore 8.30 circa,

✓ la prima colazione.

✓ terminata la colazione inizia:

✓ l'attività di animazione/socializzazione di gruppo proposta dall'educatrice presso il salone polivalente;

✓ le attività di riabilitazione in palestra per gli ospiti in trattamento (individuale o di gruppo)

✓ le attività di assistenza sanitaria (visita del medico, visita infermieristica)

✓ Il personale di assistenza diretta, nel frattempo, provvede sia all'esecuzione dei bagni assistiti della giornata (effettuati secondo il protocollo vigente che assicura ad ogni ospite, oltre alla quotidiana igiene, un bagno assistito ogni 7 giorni), sia alla sanificazione ambientale degli ambienti (camere, bagni e spazi comuni ecc.).

✓ nella seconda parte della mattinata, eseguita l'idratazione, si continua con le attività iniziate in precedenza;

ore 12.00

✓ il pranzo, sulla base di un menù settimanale esposto sia in bacheca che nel refettorio

✓ gli ospiti non in grado di provvedere ad alimentarsi autonomamente sono assistiti ed aiutati dal personale. Eventuali familiari o personale volontario autorizzato che supportano l'ospite nell'assunzione del pasto devono attenersi alle indicazioni fornite dal personale;

✓ terminato il pranzo, gli ospiti, specie quelli in carrozzina, sono accompagnati al proprio letto per il riposo pomeridiano, con controllo dei presidi monouso per incontinenti;

ore 14.30

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

ore 15.30 circa

✓ proseguono le attività di socializzazione,

✓ idratazione,

ore 18.30

✓ è servita la cena, con le stesse modalità descritte per il pranzo.

✓ Terminata la cena, il personale di assistenza diretta provvede alla messa a letto degli ospiti e alla loro preparazione per la notte.

✓ Il personale Infermieristico provvede alla somministrazione delle terapie serale.

- dalle ore 20.30 alle 6.00

✓ il riposo notturno.

Il personale è impegnato, nell'ambito del possibile, ad organizzare il lavoro tenendo conto delle necessità ed esigenze di ciascun ospite che debbono però conciliarsi con le esigenze organizzative tipiche della vita comunitaria.

## **20. RISORSE UMANE**

### **Il Consiglio di Amministrazione**

La Fondazione è retta da un Consiglio di Amministrazione composto da cinque membri che definiscono gli obiettivi e i programmi di attività e sviluppo.

### **Il Responsabile Sanitario di Struttura**

E' responsabile delle attività cliniche e di assistenza socio-sanitaria, delle condizioni igienico sanitarie all'interno della struttura, dell'approvvigionamento e gestione dei farmaci e altri presidi sanitari, del controllo della qualità delle prestazioni socio-sanitarie erogate, dell'integrazione dei servizi erogati e della unitarietà d'azione rispetto agli standard o indicatori di qualità definiti dalla

Fondazione e resi necessari ai fini dell'autorizzazione al funzionamento e accreditamento della struttura.

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

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

### **Referente Covid**

Il referente Covid19 è nominato nella persona Dr. Ugo Ghilardi.

Le attribuzioni e compiti del referente sono disciplinati dalla DGR 3226/2020.

In particolare il referente, unitamente alla Direzione generale e Sanitaria avvallà il presente documento e si impegna al suo costante aggiornamento tenuto conto dell'evoluzione epidemiologica, del contesto territoriale, delle evidenze scientifiche e dell'evoluzione normativa nazionale e regionale.

Il documento così rivisto viene sottoposto all'approvazione del Consiglio Direttivo ed alla firma del Legale Rappresentante.

In particolare il referente Covid coadiuva le Direzioni e collabora con il comitato multidisciplinare per la corretta esecuzione e applicazione del presente documento organizzativo gestionale.

In particolare attività coordinate dal referente COVID-19:

- Gestione flussi informativi con le autorità e gli Enti regolatori esterni
- Riorganizzazione degli ambienti e delle attività di lavoro
- Individuazione di stanze per l'isolamento dei casi sospetti o confermati e dei relativi percorsi non promiscui
- definizione di procedure di sanificazione ordinaria e straordinaria di ambienti e automezzi in uso agli operatori sanitari o per il trasporto di utenti
- verifica delle caratteristiche di areazione dei locali e degli impianti di ventilazione/climatizzazione
- Procedure specifiche per la pulizia dei locali e conferimento rifiuti in caso di prestazioni domiciliari
- Revisione di procedure di raccolta, lavaggio e distribuzione degli indumenti degli ospiti/pazienti, delle divise degli operatori, della teleria piana, materassi, cuscini
- Revisione di procedure di igienizzazione o sterilizzazione di dispositivi in base alle schede tecniche
- Procedure specifiche per gestione di accessi di entrata ed uscita distinti con regolamentazione dei flussi tramite locali filtro per la gestione degli ingressi degli esterni e loro vestizione/svestizione
- Procedure specifiche in caso di prestazioni rese a domicilio
- Azioni per scongiurare assembramenti nelle sale d'attesa e laddove possibile, prevedere accessi su appuntamento cadenzati tenendo conto delle tempistiche di controllo e vestizione/vestizione

### **Medico di struttura**

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

### **Il Coordinatore dei Servizi**

Collabora con il Responsabile Sanitario e il medico di struttura nella gestione delle attività sanitarie ed assistenziali erogate nella R.S.A..

Pianifica le attività generali di assistenza, coordina le attività del personale infermieristico ed assistenziale.

Controlla la corretta applicazione delle procedure e dei protocolli in essere per l'erogazione dei servizi. Ha la responsabilità della gestione delle attività alberghiere quali: servizio amministrativo di struttura, servizio di ristorazione, servizio pulizia spazi comuni, servizio guardaroba e lavanderia. E' il responsabile del manuale di autocontrollo HACCP. E' il riferimento in struttura per gli utenti ed i parenti per eventuali problemi relativi ai servizi erogati.

### **Le Risorse Umane della R.S.A.**

Il funzionamento della struttura avviene mediante un organico di personale contraddistinto dalla presenza di tutte quelle figure professionali necessarie per garantire l'erogazione dei servizi. Per quanto attiene le figure sanitarie e socio assistenziali viene garantito lo standard previsto dalla normativa vigente nella Regione Lombardia e in numero adeguato a garantire i servizi offerti: medici, infermieri, fisioterapisti, animatori/educatori, operatori socio assistenziali, ausiliari addetti ai servizi generali, amministrativi.

Tutto il personale è in possesso dei requisiti professionali per l'esercizio delle attività a cui è preposto.

La gestione dei turni del personale garantisce la continuità dell'assistenza.

Sono affidati a ditte convenzionate il servizio di lavaggio biancheria piana, il servizio lavanderia e stiratura indumenti personali degli ospiti e il servizio ristorazione.

Ogni persona che opera presso le R.S.A. è dotata di cartellino di riconoscimento riportante fotografia, nome cognome e qualifica ben visibile a tutti gli ospiti e familiari, e dei DPI. Ad ogni inizio turno vi è la prova della temperatura corporea per escludere possibili condizioni morbose.

Poiché le risorse umane risultano fondamentali per il continuo miglioramento della qualità dei servizi offerti, è data particolare rilevanza alla formazione, all'aggiornamento e all'informazione dei lavoratori.

E' predisposto un piano di formazione del personale in servizio, differenziato per figure professionali ed avente come oggetto gli specifici campi di intervento/interesse del personale per la tipologia di utenza del servizio specifico per emergenza Covid.

## **21. QUALITA' E SICUREZZA**

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

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

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

### **Crescita della soddisfazione degli ospiti e dei familiari**

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

### **Crescita della professionalità e della motivazione delle risorse umane**

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

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

## **Mantenimento e miglioramento della struttura**

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

## **Miglioramento continuo dell'efficienza aziendale**

La Fondazione si impegna a:

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

## **22. TUTELA DEI DIRITTI DELL'UTENTE**

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

### **Reclami/Suggerimenti**

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

- segnalazioni di anomalie, disguidi e disservizi
- reclami formali

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

### **Anomalie, disguidi e disservizi**

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

### **Reclami o Suggerimenti formali**

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

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

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

### **Analisi del Reclamo**

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

## **23. MISURA SODDISFAZIONE**

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

A tale scopo, provvede, almeno una volta all'anno alla:

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

- elaborazione dei dati ottenuti;

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

## 24. INFORMAZIONI UTILI

### Regole di comportamento

I visitatori sono tenuti a mantenere comportamenti ed atteggiamenti rispettosi delle esigenze degli ospiti e della civile convivenza.

Attualmente, i parenti possono accedere esclusivamente come da indicazioni al PUNTO 4.

Ad ogni accesso del parente, lo stesso deve compilare e sottoscrivere il modulo triage per accettazione visitatore, debitamente spiegato dal personale.

Prima dell'ingresso, viene eseguita la misurazione della temperatura corporea da parte del personale.

In particolare è richiesto ai visitatori:

- DPI E igienizzazioni mani
- di permanere nello spazio dedicato con la distanza predisposta e indossando correttamente i DPI
- di mantenere un tono di voce moderato
- di evitare ogni azione che possa essere di disturbo/imbarazzo agli ospiti ed alle attività del personale
- di non prendere iniziative nei riguardi degli ospiti senza la necessaria autorizzazione da parte del personale preposto all'assistenza
- di rispettare gli orari di accesso alla struttura
- di rispettare la privacy degli ospiti, in particolare non è possibile fare fotografie senza il consenso degli interessati e/o dei Referenti.

### Tutela della Privacy

I dati personali forniti dagli ospiti, o dai loro familiari, qualora siano impossibilitati, o altrimenti acquisiti nell'ambito dell'attività istituzionale della Fondazione, sono tutelati dalla legge sulla tutela dei dati personali (D. Lgs 196 del 30/06/2003).

Titolare del trattamento dei dati personali è la Fondazione Spazzini Fabeni Onlus. Responsabile del trattamento dei dati, ai fini dell'art. 7 del D.Lgs. è il legale rappresentante della Fondazione Spazzini Fabeni Onlus. Oltre ai dati anagrafici e sociali sono raccolti altri dati cosiddetti "sensibili" relativi allo stato di salute della persona, alla valutazione dell'autonomia personale e ad altre informazioni di carattere assistenziale che sono custodite nella cartella clinica, sociale e nel piano di assistenza individuale.

Al momento dell'ingresso in R.S.A. viene richiesto il consenso alle cure ed al trattamento dei dati personali e sanitari all'ospite, se cognitivamente in grado di fornirli, o alla persona giuridicamente autorizzata in tal senso.

Tutte le informazioni sensibili sono raccolte esclusivamente al fine di garantire gli interventi sanitari ed assistenziali, nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità delle persone.

Inoltre sono comunicati ad Enti esterni, per quanto di loro competenza, come alle Autorità di Pubblica Sicurezza, alle Regioni, alle AST ed alle ASST, Laboratori di Analisi Cliniche.

### Certificazioni

La Struttura dispone il rilascio di Certificazioni di diversa natura:

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

Per le certificazioni di ricovero, certificazioni mediche e copia fascicolo socio assistenziale, viene garantito il rispetto delle disposizioni in materia di accesso agli atti, di cui agli articoli 22 e successivi della L.241/90 e agli articoli 15 e successivi della L.R. 1/2012. Le richieste vanno inoltrate all'Ufficio amministrativo che provvederà a consegnare quanto richiesto, nei termini previsti di 30 giorni, previo pagamento di € 8,00 I.c. quale rimborso forfettario per le spese istruttorie.

Le Certificazioni fiscali sono predisposte annualmente dalla Fondazione e vengono consegnate entro i termini stabiliti dalla normativa in atto, in modo che l'ospite o chi per esso, possa usufruire di eventuali benefici fiscali.

## Fumo

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

### 25. RIFERIMENTI DELLA STRUTTURA

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

“Spazzini Fabeni” - Via Sant'Antonio n. 20 – 25030 Castelvati (BS)

Tel. 030718301 - Fax n. 030718301

e-mail: [rsa.castelvati@gmail.com](mailto:rsa.castelvati@gmail.com)

Pec: [fondazionespazzinifabeni@pec.it](mailto:fondazionespazzinifabeni@pec.it)