

CARTA DEI SERVIZI RSA “G.M. VENZOLI”

Rev. Del 01.01.2023



Indice

<i>Premessa</i>	<i>pag. 3</i>
<i>Cenni storico-istituzionali</i>	<i>pag. 3</i>
<i>Principi ispiratori e scopi generali</i>	<i>pag. 4</i>
<i>Presentazione della Casa di Riposo</i>	<i>pag. 4</i>
<i>Servizi offerti</i>	<i>pag. 4</i>
<i>Descrizione della struttura e mezzi di trasporto</i>	<i>pag. 5</i>
<i>Natura giuridica ed organi della Fondazione</i>	<i>pag. 6</i>
<i>Direzione</i>	<i>pag. 7</i>
<i>Organico / Staff operativo</i>	<i>pag. 7</i>
<i>Volontariato</i>	<i>pag. 8</i>
<i>Metodologie di lavoro e formazione del personale</i>	<i>pag. 8</i>
<i>Condizioni e modalità di accesso e visite alla struttura</i>	<i>pag. 9</i>
<i>Accoglienza del nuovo ospite e dimissioni</i>	<i>pag. 11</i>
<i>Rette e fonti di finanziamento.</i>	<i>pag. 12</i>
<i>Servizi residenziali erogati compresi nella retta</i>	<i>pag. 13</i>
<i>Giornata tipo</i>	<i>pag. 19</i>
<i>Orari di ricevimento del pubblico</i>	<i>pag. 19</i>
<i>Orari delle visite agli ospiti</i>	<i>pag. 20</i>
<i>Uscite degli ospiti</i>	<i>pag. 20</i>
<i>Ufficio Relazioni con il pubblico</i>	<i>pag. 20</i>
<i>Tutela dei diritti, segnalazione reclami, rilevazione disservizi</i>	<i>pag. 20</i>
<i>Questionario di soddisfazione</i>	<i>pag. 21</i>
<i>Tutela della privacy</i>	<i>pag. 21</i>
<i>Accesso alla documentazione socio sanitaria</i>	<i>pag. 21</i>
<i>Divieto di fumo</i>	<i>pag. 21</i>
<i>Allegati</i>	<i>pag. 22</i>

Premessa

La Carta dei servizi è lo strumento diretto ad assicurare la trasparenza dell'attività amministrativa e ad informare i soggetti che fruiscono dei servizi previsti nella Casa di Riposo sulle condizioni che danno diritto all'accesso e sulle modalità di erogazione delle prestazioni, nonché sulle condizioni per facilitarne la valutazione da parte degli utenti e sulle procedure per la loro tutela nei casi di inadempienza.

La carta dei servizi intende:

- *offrire informazioni sui servizi erogati dalla Casa di Riposo "G.M. Venzoli" di Grosotto, Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.).*
- *consentire al cittadino di meglio esercitare il diritto di libera scelta del servizio in relazione ai propri bisogni.*
- *permettere la verifica e il controllo sulla corrispondenza fra servizio dichiarato e servizio effettivamente erogato.*

Cenni storico-istituzionali

La Casa di Riposo "G.M. Venzoli" è ubicata nel contesto del centro abitato del Comune di Grosotto, in Via Roggiale, n. 1. Catastalmente individuabile sul fg. 25, mappale n. 470- 843-845.

La struttura è sorta alla fine degli anni sessanta con destinazione originaria di Casa di Riposo ed è gestita dal Comune di Grosotto a partire dall'anno 1978 (soppressione E.C.A.). E' costituita da cinque piani fuori terra e uno interrato.

Nel corso degli ultimi anni con parziali finanziamenti statali/regionali sono stati eseguiti interventi di ampliamento/adequamento/ristrutturazione dei vari nuclei al Piano Regionale socio-assistenziale e alle vigenti normative per l'autorizzazione al funzionamento e l'accREDITAMENTO al FSR della RSA.

La sede, completamente ristrutturata, è divenuta nuovamente e formalmente operativa nella sua sede storica comunale a partire dal 30 Aprile 2005.

L'Azienda Sanitaria Locale della Provincia di Sondrio, con Deliberazione Direzione Generale n. 15 del 19.01.07 ha autorizzato in via definitiva il Comune di Grosotto, in qualità di Ente gestore, al funzionamento della RSA per complessi vi n. 73 p.l., di cui n. 70 accreditati.

Con atto notarile del 16/02/2021 si è costituita ufficialmente la Fondazione "Vita e Salute Grosotto - Onlus" con sede legale in Grosotto, iscritta nel registro regionale delle persone giuridiche private e si è insediato il primo Consiglio di Amministrazione della stessa. Con provvedimento N. 03 del Consiglio Comunale del 01/04/2022, il Comune di Grosotto ha disposto la costituzione della Fondazione "Vita e Salute Grosotto - Onlus" e approvato il relativo Statuto, con lo scopo di affidare alla medesima la gestione della Casa di Riposo di Grosotto.

A decorrere dal 01.07.2022 il ramo d'azienda facente capo al Comune di Grosotto costituito dalla Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.), è stato trasferito alla suddetta Fondazione. Con deliberazione N° XII / 35 del 23/03/2023 Regione Lombardia ha deliberato di modificare l'accREDITAMENTO per l'ampliamento dell'accREDITAMENTO di 3 posti letto per un totale di 73 posti letto autorizzati e accREDITATI presso la RSA "G.M. Venzoli".

Principi ispiratori e scopi generali

Nella gestione dei propri servizi la Casa di Riposo si ispira ai seguenti principi:

- *rispetto dei diritti degli utenti;*
- *mantenimento del miglior livello possibile di qualità della vita degli utenti e approccio globale dei loro bisogni;*
- *erogazione degli interventi in una dimensione umana e personalizzata;*
- *uniformità del trattamento e della qualità delle prestazioni erogate, sia pure con le inevitabili differenziazioni dovute ai diversi bisogni degli utenti;*
- *valorizzazione della partecipazione degli utenti, dei familiari, delle associazioni di volontariato e delle altre risorse presenti sul territorio alle attività e ai servizi erogati;*
- *trasparenza nei processi decisionali.*

La Casa di Riposo, quale R.S.A., persegue lo scopo di erogare, nei limiti delle proprie disponibilità strutturali e finanziarie, servizi di assistenza sociale e sanitaria a favore di persone anziane che si trovano in stato di bisogno o in condizioni di fragilità o di non autosufficienza tali da non poter restare al proprio domicilio, concorrendo alla realizzazione della rete locale dei servizi sociali.

La Casa di Riposo di Grosotto si pone inoltre come un servizio aperto anche al territorio e favorisce un reciproco scambio di idee, servizi e prestazioni consentendo all'anziano di non perdere i preziosi stimoli della vita esterna.

Presentazione della Casa di Riposo

Sede della RSA "G.M. Venzoli" di Grosotto:

Indirizzo: via Roggiale, n. 1 23034 GROSOTTO (SO)

Telefono: tel. 0342/848592

E-mail: info@rsavenzoli.it PEC: fondazionevitaesalutegrosotto@legalmail.it

Servizi offerti

La Casa di Riposo è una Unità d'offerta sociosanitaria che offre un servizio di tipo residenziale quale "Residenza Sanitaria Assistenziale" accREDITATA con la Regione Lombardia e dispone complessivamente per tale servizio di nr. 73 posti letto.

Di norma hanno titolo all'ammissione in R.S.A. le persone ultrasessantacinquenni che si trovano in stato di bisogno o in condizione di fragilità o di non autosufficienza tali da non poter

essere assistite al proprio domicilio. Eccezionalmente con parere favorevole del Direttore Sanitario, possono essere ammesse anche persone più giovani che presentano caratteristiche socio-sanitarie assimilabili a quelle delle persone anziane.

Nella R.S.A. sono presenti 73 posti letto accreditati ed a contratto con il SSR di Regione Lombardia e 3 posti letto accreditati non a contratto.

La R.S.A. è in possesso dei requisiti soggettivi di esercizio e di accreditamento, nonché dei requisiti specifici di esercizio strutturali, organizzativi e gestionali per questa tipologia di “unità di offerta” previsti dalle vigenti disposizioni e DGR regionali emanate in materia.

Per la gestione dei posti letto della Casa di Riposo vengono garantiti gli standard minimi di personale indicati dalla normativa regionale per la gestione delle R.S.A. (minuti settimanali per ospite), oltre che gli altri requisiti organizzativi e gestionali previsti per le Unità d’offerta sociosanitarie dalle vigenti disposizioni regionali.

70 POSTI LETTO ACCREDITATI A CONTRATTO

I posti letto di RSA accreditati a contratto sono di tipo residenziale a carattere permanente. Sono destinati a favore di persone anziane che si trovano in stato di bisogno o in condizione di fragilità o di non autosufficienza. I posti ordinari beneficiano del contributo regionale sul FSR in base alle condizioni di gravità dell’ospite. Per gli utenti dei posti ordinari sono compresi il servizio medico di base, il servizio farmaceutico, la fornitura di ausili per incontinenti e di attrezzature sanitarie di uso comune.

La domanda di ammissione può essere consegnata a mano o via mail presso gli Uffici amministrativi della struttura oppure in una qualsiasi R.S.A. della Provincia di Sondrio.

3 POSTI LETTO ACCREDITATI NON A CONTRATTO

I posti letto di RSA accreditati non a contratto sono di tipo residenziale prevalentemente a carattere permanente. Sono destinati a favore di persone anziane che si trovano in stato di bisogno o in condizione di fragilità o di non autosufficienza.

Per gli utenti dei posti accreditati non a contratto non sono compresi il servizio medico di base (a carico del SSR), il servizio farmaceutico, la fornitura di ausili per incontinenti e di attrezzature sanitarie di uso comune.

La domanda deve essere presentata esclusivamente presso la R.S.A. di Grosotto.

Descrizione della struttura e mezzi di trasporto

La nostra struttura si trova a Grosotto (600 s.l.m.), comune di 1.600 abitanti situato in Alta Valtellina, nei pressi delle più rinomate località turistiche delle alpi (Bormio, S. Caterina Valfurva, Livigno, Aprica, Teglio, Valdidentro ecc.)

Accesso con automezzi:

- se provenienti da Sondrio: uscita GROSOTTO dalla SS 38 continuare in direzione Bormio sulla SP 27, al cartello GROSOTTO svoltare a sinistra e proseguire diritto per 100 mt, svoltare a sinistra appena dopo la Chiesa di S.Eusebio.
- se provenienti da Grosio/Sondalo/Bormio: uscita GROSOTTO dalla SS 38 – proseguire sulla SP27 verso centro paese sino alla Farmacia Locale, svoltare alla 1^a a destra, allo stop in cima alla via S.Rocco svoltare a sinistra, prima della Chiesa parrocchiale di S.Eusebio svoltare nuovamente a destra
- la RSA dispone di autorimessa. Nelle vicinanze sono disponibili parcheggi gratuiti.

La struttura è raggiungibile anche mediante i trasporti pubblici:

- per chi arriva in treno: fermata alla stazione di Tirano e successivamente autobus di linea Perego con fermata a Grosotto. Quindi a piedi, dalla fermata dell'autobus proseguire in centro paese sino alla Farmacia Locale, svoltare alla 1^a a destra, allo stop in cima alla via S.Rocco svoltare a sinistra, prima della Chiesa parrocchiale di S.Eusebio svoltare nuovamente a destra

La struttura abitativa si compone di quattro nuclei di R.S.A. (sui quattro piani); le camere dei nuclei di RSA sono così distribuite: n. 4 camere triple, n. 25 camere doppie e nr. 11 camere singole, tutte dotate di servizio igienico.

L'assegnazione delle camere per gli utenti viene stabilita dalla direzione, sentita la direzione sanitaria, in base ai bisogni di carattere sanitario e assistenziale dell'ospite al fine di assicurare una migliore ed adeguata assistenza.

Ogni nucleo è costituito dalle camere, dalla sala da pranzo, dalla reception, dal bagno assistito, dall'infermeria e dall' area di socializzazione.

Al piano rialzato sono ubicati le sale di animazione ed attività occupazionali, la palestra, la direzione sanitaria, la sala medica, l'ufficio di coordinamento infermieristico e socio-assistenziale e la direzione amministrativa con i relativi uffici.

Al piano seminterrato sono ubicate le cucine, la lavanderia, i magazzini e la camera mortuaria.

La Casa di Riposo dispone di giardini sul lato est ed ovest dell'edificio.

Natura giuridica ed organi della Fondazione

La R.S.A. è gestita dalla Fondazione "Vita e Salute Grosotto-Onlus". Ha natura giuridica privata, soggetta al controllo ed alla vigilanza della Regione Lombardia, tramite l' A.T.S. della Montagna.

I parametri di funzionamento (standard strutturali, gestionali e requisiti di qualità) sono definiti da norme e direttive regionali.

Sono organi istituzionali della R.S.A. "G.M. Venzoli" di Grosotto:

Il Consiglio di Amministrazione; Il Presidente; Il Revisore dei Conti;

(le nomine dei componenti sono riportate nell'allegato 1 alla presente Carta dei Servizi)
Il *Consiglio di Amministrazione* determina l'indirizzo strategico della Casa di Riposo, definisce i programmi da attuare e gli obiettivi da raggiungere, verifica i risultati conseguiti, emana direttive di carattere generale, adottando tutti i provvedimenti di sua competenza, così come definiti dallo Statuto della Fondazione.

Il *Presidente* è il legale rappresentante della Fondazione. Attua i provvedimenti deliberati dal Consiglio di Amministrazione ed è colui che riferisce sull'andamento della Fondazione al Consiglio stesso, coordina le attività degli organi della Fondazione, adotta tutti i provvedimenti di sua competenza, così come definiti dallo Statuto della Fondazione.

Direzione

Il *Direttore* rappresenta il vertice gestionale ed organizzativo della Fondazione, alle dirette dipendenze del Presidente e del Consiglio di Amministrazione, provvede alla pianificazione operativa dei programmi dell'attività della Fondazione definiti dal Consiglio di Amministrazione e dal Presidente. Attua gli obiettivi ed i programmi avvalendosi della collaborazione del Direttore sanitario, tiene i rapporti con il Presidente, sovrintende alla gestione della R.S.A., coordina e gestisce il personale della Casa di Riposo, provvede alla gestione finanziaria, tecnica e amministrativa della Casa di Riposo.

Il *Direttore sanitario* è responsabile dei servizi sanitari della R.S.A. e della gestione del servizio farmaceutico interno. Coordina l'attività del personale sanitario e cura l'osservanza dei protocolli adottati. Partecipa ai processi decisionali sull'ammissione degli ospiti. Vigila sull'osservanza all'interno della struttura delle norme di igiene e profilassi delle malattie infettive. Nell'esercizio delle sue attività si avvale della collaborazione del Coordinatore dei servizi sanitari.

Organico / Staff operativo

Sono circa settanta gli operatori impegnati a rispondere, con un intervento globale, ai bisogni sanitari, assistenziali, sociali degli ospiti.

Direzione R.S.A. e servizio amministrativo

Direttore

Impiegati amministrativi

Servizi sanitari

Direttore sanitario

Medici

Coordinatore dei servizi sanitari e socio-assistenziali

Infermieri professionali

Fisioterapisti

Educatori Professionali

Servizi assistenziali

Ausiliari Socio Assistenziali (A.S.A.)

Operatori Socio Sanitari (O.S.S.)

Servizi generali

Capo cuoco e Cuochi

Operatori del servizio lavanderia e guardaroba

Operatori del servizio di pulizia

Manutentore - magazziniere

Le figure professionali operanti presso la struttura garantiscono il rispetto degli standard gestionali previsti dalla vigente normativa della Regione Lombardia per le R.S.A. e sono in possesso dei titoli specifici richiesti.

All'interno della struttura il riconoscimento degli operatori e dei volontari è assicurato da un apposito cartellino visibile all'ospite ed ai suoi familiari che riporta la fotografia, il nome, il cognome e la qualifica professionale dell'operatore.

Volontariato

La RSA G.M. Venzoli incoraggia e sostiene forme di volontariato organizzato, che prestino la loro opera nel miglioramento della qualità di vita degli Ospiti mediante l'attivazione di servizi aggiuntivi di animazione, intrattenimento culturale, mantenimento e recupero delle tradizioni locali, organizzazione di gite, visite guidate o partecipazione a manifestazioni esterne.

Dal 30.06.2016 è stato istituito un gruppo di volontari iscritti all'AVO (Associazione Volontari Ospedalieri) che opera presso la struttura quale presenza amichevole accanto ai malati offrendo loro durante la degenza, calore umano, dialogo, aiuto per lottare contro la sofferenza, l'isolamento, la noia.

Successivamente il suddetto gruppo si è affiliato all'ACLI territoriale.

Si impegna a prestare supporto umano agli utenti, a supportare il personale socio-sanitario ed educativo per attività socializzanti o riabilitative e quant'altro si rivelasse utile per un sostegno agli ospiti stessi e per un miglioramento della qualità degli interventi a vantaggio dei utenti.

In generale qualunque iniziativa andrà in ogni caso comunicata con congruo anticipo e concordata con il Direttivo della Casa di Riposo. Le organizzazioni dovranno altresì attenersi alle indicazioni di volta in volta formulate dal personale sanitario. L'accesso alle iniziative dovrà essere garantito a tutti gli Ospiti della RSA interessati.

Forme di volontariato individuale prestate a beneficio di singoli Ospiti finalizzate ad assistenza non sanitaria (ad esempio lo svolgimento di piccole commissioni o mansioni) dovranno essere preventivamente autorizzate dalla Direzione della RSA e subordinate ad una precisa autorizzazione del parente referente dell'Ospite interessato. I volontari dovranno attenersi strettamente alle indicazioni del personale sanitario in servizio.

Metodologie di lavoro e formazione del personale

La Casa di Riposo attua un modello di assistenza globale all'anziano che si fonda sulla condivisione e sulla collaborazione tra le diverse figure professionali volte al raggiungimento dell'obiettivo di assicurare agli Ospiti la miglior qualità di vita possibile ed avere una valutazione multidimensionale dei bisogni.

Sono previste riunioni di équipe, composte dai responsabili dei diversi servizi della R.S.A. che concorrono, ognuna con le proprie competenze e professionalità, alla programmazione degli interventi relativi alla vita di ogni Ospite, ed in particolare:

- *definiscono gli obiettivi di tutela della salute degli Ospiti al fine di orientare gli interventi degli operatori e provvedono alla stesura del Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.) e del Piano Riabilitativo Individuale (P.R.I.);*
- *valutano la programmazione e la gestione dei servizi e formulano proposte migliorative del servizio.*
- *verificano l'efficacia del servizio ed il livello di gradimento degli utenti;*
- *prendono conoscenza degli indirizzi generali di gestione della Casa di Riposo;*

La programmazione, la pianificazione e la valutazione del lavoro si svolgono attraverso l'utilizzo di strumenti operativi quali:

- *la consegna quotidiana con i vari referenti dell'equipe per valutare le problematiche di ogni ospite e per pianificarne la giornata;*
- *il passaggio delle informazioni, attraverso adeguati strumenti (Cartella Socio Sanitaria – CBA, verbali di riunione, quaderno delle consegne, schede, ecc.), sulle condizioni, lo stato di salute ed i bisogni del singolo utente e sugli interventi operativi messi in atto.*
- *l'utilizzo di linee guida, piani di lavoro, protocolli a cui ogni operatore deve fare riferimento nell'espletamento delle proprie mansioni in sintonia con le indicazioni in essi contenute.*
- *la verifica e valutazione del livello di soddisfazione degli utenti attraverso appositi questionari proposti agli Ospiti, ai loro familiari e agli operatori che consentano di monitorare e di fornire opportune indicazioni e contributi per migliorare il servizio offerto.*

La Casa di Riposo promuove la formazione e l'aggiornamento professionale degli operatori per assicurare l'adeguamento costante delle competenze, per favorire il consolidamento di una

cultura gestionale orientata all'Ospite ed al risultato, per sviluppare l'autonomia e la capacità innovativa, per orientare i percorsi di carriera.

Condizioni e modalità di accesso e visite alla struttura

Di norma hanno titolo all'ammissione in RSA le persone ultrasessantacinquenni in condizioni socio-sanitarie tali da non poter essere assistite al proprio domicilio. Eccezionalmente, previo accordo fra l'A.T.S. e la R.S.A., possono essere ammesse anche persone più giovani che presentano caratteristiche socio-sanitarie assimilabili a quelle delle persone anziane. In questi casi, l'ammissione è disposta, previa acquisizione del parere favorevole reso dal Direttore Sanitario della R.S.A..

Le ammissioni presso la R.S.A. di Grosotto nei posti accreditati a contratto o non accreditati a contratto sono disciplinate da un apposito **“Regolamento per le ammissioni in R.S.A.”** contenente le modalità di inserimento nelle liste d'attesa e per l'accesso, approvato dal Consiglio di Amministrazione (allegato 3). L'ammissione **nei posti accreditati a contratto**, disciplinate dal predetto “Regolamento”, prevede la presentazione della richiesta di ammissione compilata su apposito “modulo di domanda” accompagnato da una “valutazione sanitaria” (come da modello allegato alla domanda), a cura del medico di medicina generale dell'interessato, oppure da parte di un medico specialista; la documentazione può essere scaricata dal sito internet ATS della Montagna oppure richiesta presso i gestori delle RSA, o presso i Servizi Sociali territoriali.

L'utente interessato o il suo rappresentante legale o il familiare deve presentare la domanda di ammissione presso una RSA, indicata come prima scelta. Nella domanda di accesso possono essere eventualmente indicate altre RSA presso le quali si desidera accedere.

La RSA di prima scelta che riceve la domanda, provvede alla assegnazione della classe S.OS.I.A., attenendosi alla valutazione medica allegata alla domanda; la domanda viene condivisa con le altre RSA tramite un software di gestione unificata della lista di attesa “WLRSA” dell'ATS della Montagna. La data di inserimento nella lista è la data di protocollo di ricevimento della domanda da parte della Casa di Riposo interessata.

Sulla scorta dei dati della domanda inseriti nel software “WLRSA” dell'ATS, viene redatta la lista d'attesa, suddivisa tra maschi e femmine, in applicazione dei criteri definiti nel predetto Regolamento per le ammissioni in R.S.A., come di seguito riassunti:

- a) *Urgenza della domanda (riguardante la tutela di anziani in particolari gravi situazioni di bisogno, accettate dalla RSA su proposta dei Servizi Fragilità dell'ASST Valtellina e Alto Lario; trasferimenti interni a seguito di aggravamenti; situazioni di coppia);*
- b) *Residenza nel comune di Grosotto (utente residente a Grosotto da almeno un anno)*
- c) *Grado di fragilità (attribuita alle domande con una classificazione S.OS.I.A. da classe 1 a classe 8);*
- d) *Residenza nella Provincia di Sondrio;*

- e) *Residenza nella Regione Lombardia;*
- f) *Residenza fuori Regione;*
- g) *ordinamento in base alla data di protocollo della domanda, in ordine crescente dalla più vecchia alla più recente;*

La lista di attesa viene aggiornata in tempo reale all'inserimento di nuove domande.

L'ammissione **nei posti accreditati non a contratto** viene valutata, di norma, utilizzando le liste attive per i posti accreditati a contratto. Il passaggio da posto all'altro viene valutato dall'équipe gestionale quando l'Ospite in questione si trova nella 1° posizione della sua classe SOSIA nella lista "accreditata a contratto".

Chiunque lo desideri può visitare la struttura e prendere visione dei servizi offerti; le modalità e tempi delle visite dovranno essere preventivamente concordate con la direzione amministrativa. L'educatore o suo delegato provvederà ad accompagnare nella visita le persone interessate. Presso gli Uffici sono disponibili tutte le necessarie informazioni sulla Casa di Riposo e sui servizi offerti.

Nel caso, dopo l'inserimento in lista d'attesa, si verificassero rilevanti mutamenti nella condizione socio-sanitaria del richiedente, l'interessato o i suoi familiari possono chiedere una rivalutazione, presentando una nuova "valutazione sanitaria" del medico curante o di un medico specialista. Qualora la rivalutazione comportasse un cambiamento di classe SOSIA, la RSA procede all'integrazione della domanda sul portale della lista d'attesa, condividendo l'aggiornamento con tutte le RSA presso cui il richiedente abbia presentato la domanda.

Se la prima domanda era stata presentata presso un'altra RSA, l'impiegato provvederà ad inviarle l'aggiornamento da inserire.

Accoglienza del nuovo ospite e dimissioni

L'accoglienza, la presa in carico e la dimissione dell'ospite avvengono secondo le modalità descritte nei relativi protocolli adottati dalla struttura, di cui si può prendere visione presso la Direzione della Casa di Riposo.

La procedura di accoglienza e presa in carico del nuovo ospite è finalizzata a:

- *diffondere agli Ospiti e familiari informazioni dettagliate sui servizi offerti dalla R.S.A., sulle caratteristiche della struttura e sulla organizzazione della vita all'interno della residenza;*
- *acquisire tutte le informazioni di carattere sociale e sanitario utili all'immediata presa in carico dell'ospite;*
- *diffondere tra gli operatori interessati le informazioni acquisite;*
- *creare canali di comunicazioni fra i parenti e gli operatori che consentano l'instaurarsi di relazioni corrette ed efficaci;*

- *favorire un inserimento rassicurante per il nuovo ospite ed i familiari.*

Al momento dell'ammissione deve essere fornita alla Casa di Riposo tutta la documentazione sanitaria del nuovo ospite nonché la dotazione degli effetti personali richiesti.

L'Ospite ha la facoltà di dimettersi in qualsiasi momento, dandone preventiva comunicazione alla direzione della struttura; la Casa di Riposo accerterà che il familiare/referente sia stato informato e nel caso in cui non vi sia una piena espressione e consapevolezza da parte dell'anziano, sarà richiesto l'assenso scritto del familiare/referente; modalità e tempi delle dimissioni sono comunque subordinati al parere del Direttore sanitario.

Eventuali richieste di dimissioni avanzate dalla Casa di Riposo per incompatibilità delle esigenze dell'ospite con la struttura, dovranno essere valutate congiuntamente dalla Direzione della R.S.A., dall'ATS e/o dal Servizio Fragilità del ASST Valtellina e Alto Lario (U.P.C.T.); le dimissioni saranno comunque vincolate all'individuazione di un'adeguata modalità assistenziale:

- Supportare psicologicamente l'ospite;
- Spiegare ai parenti il programma stabilito (trasferimento, dimissione);
- Rilasciare lettera di dimissione e copia completa e aggiornata del Fascicolo Socio Sanitario, allegare eventuali copie di esami effettuati (in accordo con il medico);
- Fornire lo schema terapeutico per la continuità della cura ed eventualmente i farmaci necessari per qualche giorno;
- Controllare che il guardaroba, gli effetti e i documenti personali dell'ospite siano preparati con precisione;

In caso di dimissioni o di trasferimento, la struttura assicura la continuità delle cure, provvedendo ad una visita generale pre-dimissione con la compilazione di una lettera di dimissione da parte del medico ed allegando la documentazione sanitaria e la terapia farmacologica in corso.

Nel caso di decesso di un Ospite, i familiari dovranno contattare direttamente l'impresa di onoranze funebri nel rispetto del Regolamento regionale 6/2004 e successive modifiche e integrazioni, sulle attività funebri nelle strutture sanitarie; la Casa di Riposo mette a disposizione dei familiari una sala mortuaria destinata ad ospitare la salma dell'ospite defunto.

Rette e fonti di finanziamento

La Casa di Riposo finanzia la propria attività attraverso le seguenti fonti di entrata:

- *rette degli utenti e tariffe del fondo sanitario regionale;*
- *liberalità (oblazioni, donazioni, legati ecc.)*

La misura delle rette è determinata con provvedimento del Consiglio di Amministrazione in concomitanza con l'approvazione del bilancio preventivo per la gestione della Casa di Riposo.

La retta è determinata in funzione dei seguenti fattori: a) spese da finanziare; b) misura delle tariffe erogate dalla Regione.

La retta comprende i servizi espressamente riportati nella presente carta dei servizi.

Non sono comprese nella retta le spese per le seguenti prestazioni che non vengono erogate dalla Casa di Riposo:

- *visite e prestazioni di natura specialistica e relativo trasporto e accompagnamento;*
- *spese di assistenza al di fuori della struttura;*
- *soggiorni, vacanze e uscite non organizzate dalla struttura;*
- *chiamate telefoniche esterne personali e uso dei distributori di bevande;*
- *spese di carattere personale e servizio funerario.*

Le rette in vigore sono riportate nell'allegato 4 alla Carta dei Servizi. Ogni mutamento di retta viene comunicato individualmente all'ospite interessato o al familiare di riferimento.

Non viene previsto il versamento di deposito cauzionale.

Verrà data trasparenza circa l'entità della partecipazione al costo da parte dell'utente.

Le assenze temporanee di qualsiasi natura, ivi compresi i ricoveri ospedalieri, comportano il pagamento dell'intero importo della retta di degenza a carico dell'Ospite.

La retta per i posti accreditati e non in R.S.A. deve essere pagata anticipatamente entro il giorno dieci del mese cui si riferisce, mediante versamento bancario sul conto corrente della Fondazione "Vita e Salute Grosotto – Onlus" i cui estremi verranno comunicati al momento dell'ammissione.

Qualora l'ospite non disponga di redditi sufficienti al pagamento della retta di degenza, gli obblighi connessi all'integrazione economica della stessa possono essere richiesti al Comune ultimo di residenza prima del ricovero, ai sensi delle disposizioni legislative vigenti (art. 6 - comma 4° -della legge n.° 328/2000), previo svolgimento da parte di quest'ultimo di indagini conoscitive dello stato economico e patrimoniale dell'interessato e della presenza di familiari obbligati per legge a prestare gli alimenti.

Annualmente agli ospiti viene rilasciata una dichiarazione, secondo le modalità prescritte dalle vigenti disposizioni regionali, attestante la composizione della retta e le quote di essa relative alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie erogate. Tale dichiarazione può essere utilizzata ai fini fiscali.

Servizi residenziali erogati compresi nella retta

Servizio medico

Il servizio medico della R.S.A. si pone come finalità il mantenimento e il miglioramento dello stato di benessere e dell'autonomia funzionale degli ospiti, nel rispetto della loro dignità e volontà, attraverso:

- *la presa in carico e la valutazione multidimensionale dell'anziano al momento dell'ingresso in R.S.A. con la compilazione, la gestione e l'aggiornamento del fascicolo sanitario di ogni ospite;*
- *la stesura e l'aggiornamento, con le altre figure dell'équipe, del Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.) e del Piano Riabilitativo Individuale (P.R.I.);*
- *la periodica verifica dello stato di salute e dello stato funzionale di ogni singolo ospite;*
- *la prescrizione e rivalutazione delle terapie, farmacologiche e non, la richiesta degli accertamenti strumentali, esami di laboratorio, visite specialistiche etc. che si rendessero di volta in volta necessari (per i posti solventi e di sollievo la ricettazione compete al medico di base dell'ospite, tramite l'interessamento dei familiari/referenti);*
- *la gestione di patologie acute intercorrenti e/o di patologie croniche;*
- *la prescrizione di eventuali ricoveri ospedalieri che si rendessero necessari per la gravità dell'anziano;*
- *la tenuta della Scheda S.OS.I.A (Scheda di Osservazione Intermedia dell'Assistenza);*
- *la comunicazione e lo scambio di informazioni con gli ospiti e loro familiari.*

Il Medico della RSA:

- *effettua le prestazioni sanitarie come da mansionario professionale di Medico;*

Il servizio viene esercitato da Medici iscritti allo specifico Albo professionale.

Nel servizio, un medico assume le funzioni di Direttore sanitario della R.S.A..

Il servizio medico si avvale della collaborazione del Coordinatore dei servizi socio-sanitari.

Per gli interventi di tipo specialistico, la R.S.A. si rivolge alle strutture ospedaliere del territorio, ovvero si avvale di consulenze esterne con apposite convenzioni.

Al momento dell'ingresso nei posti accreditati a contratto in R.S.A. si provvede alla cancellazione dell'ospite dal proprio Medico di base del S.S.R., con la presa in carico da parte del Servizio medico della Casa di Riposo.

Gli ospiti inseriti nei posti accreditati non a contratto mantengono il proprio Medico di Base che provvede direttamente o tramite i propri familiari o referenti alla ricettazione medica dei farmaci, delle visite specialistiche, degli accertamenti clinici che si rendessero necessari durante la permanenza. Nella gestione dell'assistenza medica agli Ospiti dei posti accreditati non a contratto presi in carico, il medico della R.S.A. manterrà i necessari contatti con il Medico di Base, con il quale scambierà eventuali informazioni sanitarie.

Per i trasporti presso ospedali per visite analisi o cure di qualsiasi genere, che sono a carico dell'utente, la Casa di Riposo provvederà a contattare preventivamente i familiari di riferimento per comunicare le necessità di uscita dell'Ospite.

Servizio infermieristico

Il personale infermieristico cura la corretta applicazione delle prescrizioni in materia infermieristica e assistenziale mediante la somministrazione delle terapie farmacologiche prescritte, l'effettuazione di medicazioni, prelievi, ecc.

Il servizio viene esercitato da Infermieri Professionali iscritti allo specifico Albo professionale.

Il servizio è coordinato dal Direttore sanitario e dal Coordinatore dei servizi socio-sanitari.

Il Coordinatore dei servizi socio-sanitari:

- *effettua le prestazioni sanitarie come da mansionario professionale dell'Infermiere professionale;*
- *collabora con il medico nella presa in carico e valutazione multidimensionale dei bisogni degli ospiti e nella pianificazione delle visite mediche e partecipa alla compilazione del fascicolo sanitario FASAS e delle schede S.OS.I.A.;*
- *si occupa dell'organizzazione dei reparti e della tenuta dei rapporti con i familiari;*
- *coordina le attività infermieristiche, controlla l'attuazione dei protocolli, delle linee guida e procedure predisposte e coordina le riunioni per l'esecuzione dei PAI;*
- *coordina i servizi sanitari: Infermieristico, di fisioterapia e di animazione e gestisce la relativa turnistica; predispone e pianifica i Piani di lavoro dei servizi sanitari;*
- *collabora con il Direttore nella valutazione degli aspetti organizzativi generali dei servizi ed in particolare di quelli sanitari e partecipa alle riunioni di equipe.*
- *controlla la corretta tenuta dei fascicoli sanitari FASAS e gestisce la formalizzazione delle prescrizioni;*
- *collabora con il Direttore sanitario nella compilazione delle schede S.OS.I.A.;*
- *si occupa della gestione della farmacia, degli scadenziari delle attività sanitarie e della tenuta degli archivi e dei registri sanitari e di carico/scarico;*
- *Collabora con i servizi amministrativi nella tenuta e caricamento dei dati degli ospiti nelle procedure informatiche e di CBA;*

L'Infermiera professionale:

- *effettua le prestazioni sanitarie come da mansionario professionale dell'Infermiere professionale;*
- *segue le prescrizioni del medico e somministra le terapie agli ospiti;*
- *verifica l'igiene personale degli ospiti, la pulizia e l'igiene degli ambienti di vita e delle attrezzature di reparto;*
- *segue la distribuzione dei pasti in relazione alle patologie degli ospiti;*
- *mantiene relazioni - comunicazioni con gli ospiti e loro familiari;*

Servizio di fisioterapia

Il servizio di fisioterapia attua interventi specifici, sia attraverso trattamenti individuali che mediante attività motoria di gruppo, volti a recuperare, potenziare e mantenere nel tempo le capacità motorie e funzionali degli ospiti.

Il servizio viene esercitato da Fisioterapisti iscritti allo specifico Albo professionale.

Il servizio è coordinato dal Direttore sanitario e dal Coordinatore dei servizi socio-sanitari.

Oltre che ai trattamenti in fase acuta e post acuta, si occupa dei trattamenti cosiddetti di mantenimento che si propongono di mantenere nel tempo le capacità motorie e di prevenire la sindrome da immobilizzazione mediante strumenti e metodologie adeguati e/o l'impiego di ausili.

In particolare il fisioterapista:

- *effettua le prestazioni sanitarie come da mansionario professionale del fisioterapista;*
- *valuta le capacità motorie e cognitive dei nuovi ospiti;*
- *effettua trattamenti individualizzati di rieducazione/riattivazione motoria e cognitiva e di mantenimento e rinforzo delle capacità esistenti;*
- *esegue attività motoria di gruppo;*
- *valuta l'utilizzo degli ausili e la postura a letto o in carrozzina degli ospiti;*
- *si occupa della gestione ed assegnazione degli ausili individuali e della valutazione degli ausili necessari alla struttura;*
- *trasferisce al personale della struttura le indicazioni più corrette per le manovre di movimentazione degli ospiti,*
- *si occupa con le altre figure dell'équipe della stesura, revisione e periodico aggiornamento del Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.);*
- *provvede all'applicazione del Piano Riabilitativo Individuale (P.R.I.);*

Servizio di animazione

Il servizio di animazione finalizza i propri interventi al mantenimento degli interessi specifici degli anziani, allo stimolo della capacità di rapporto sociale ed alla prevenzione del decadimento cognitivo.

Il servizio viene esercitato da Educatori Professionali iscritti allo specifico Albo professionale.

Il servizio è coordinato dal Direttore sanitario e dal Coordinatore dei servizi socio-sanitari.

Le attività proposte sono diversificate in relazione al vissuto di ogni ospite, ai suoi interessi, alle sue capacità residue, con l'attuazione anche di progetti individualizzati.

Il servizio di animazione propone laboratori e attività di occupazionali a piccoli gruppi, attività collettive di tipo ricreativo, culturale e sociale (spettacoli, incontri a tema, mostre, tombolate, giochi cognitivi, gite, visite guidate, feste per particolari ricorrenze, ecc.).

In particolare l'Educatore professionale:

- *effettua le prestazioni sanitarie come da mansionario professionale dell'educatore professionale;*
- *effettua una programmazione della attività di animazione da proporre agli ospiti con progetti flessibili ed adatti alle capacità residue delle persone a cui sono rivolti e attraverso il dialogo e la relazione, intesa come accoglienza e conoscenza, comprende quali possono essere le strategie e gli interventi più adeguati.*
- *verifica periodicamente il raggiungimento degli obiettivi prefissati;*
- *si occupa con le altre figure dell'équipe della stesura, revisione e periodico aggiornamento del Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.);*
- *gestisce e coordina le attività dei volontari.*

L'Educatore professionale si occupa inoltre di far conoscere la struttura ai nuovi ospiti e del loro inserimento sociale all'interno della Casa di Riposo.

Le sale soggiorno sono dotate di apparecchi TV, radio, lettore CD, ecc., per l'intrattenimento degli Ospiti e per le attività ricreative previste.

Sono inoltre a disposizione, presso le sale di soggiorno, quotidiani e settimanali locali, riviste e periodici.

Per le chiamate telefoniche dirette agli Ospiti da parte dei familiari sono a disposizione nelle sale soggiorno apparecchi cordless e tablet per l'effettuazione o la ricezione di videochiamate.

Servizio assistenziale

Il servizio assistenziale è svolto dagli operatori socio-assistenziali (A.S.A.) e/o dagli operatori socio-sanitari (O.S.S.), i quali si prendono cura dell'anziano in tutte le attività di base della vita quotidiana: igiene, alimentazione, abbigliamento, mobilitazione, deambulazione etc.

Il personale opera con tecniche e metodologie dirette a tutelare, recuperare e mantenere l'autonomia funzionale, tenuto conto della situazione individuale di ciascun ospite.

È richiesta ad ogni operatore la capacità di cogliere, segnalare e soddisfare i bisogni degli ospiti. L'operatore, quale figura a diretto contatto con l'utente, deve assicurare la massima collaborazione con le altre figure professionali presenti in struttura e riferire ogni mutamento dello stato fisico e funzionale dell'ospite.

L'operatore socio-assistenziale (A.S.A.) e/o gli operatori socio-sanitari (O.S.S.):

- *curano l'igiene dell'ospite e lo aiuta in tutte le operazioni della vita quotidiana;*
- *somministrano gli alimenti e le bevande;*

- *sorvegliano l'ospite e ne varia le posture, in particolare degli allettati, su ordine medico-infermieristico;*
- *provvedono alla sanificazione di letto, comodino e armadio dell'ospite;*
- *partecipano a riunioni interne di servizio per la definizione dei piani di lavoro e per la verifica delle attività e dei risultati del proprio servizio;*

La Casa di Riposo non richiede alcun tipo di intervento o prestazione da parte di persone estranee al proprio organico (badanti, assistenti esterni, ecc.)

Servizio farmaceutico, forniture di ausili per incontinenti ed attrezzature

La Casa di Riposo fornisce direttamente agli ospiti dei posti accreditate a contratto di R.S.A. tramite la farmacia interna i farmaci necessari al trattamento delle patologie di cui sono affetti, gli ausili per l'incontinenza (pannoloni e traverse) e gli altri ausili a carico della R.S.A. a seguito dell'accreditamento regionale.

È in vigore un prontuario farmaceutico. Le prescrizioni e gli acquisti vengono stabiliti dal Direttore Sanitario e gestiti dal Coordinatore/Caposala.

Gli ospiti inseriti nei posti accreditati non a contratto non hanno diritto all'assistenza farmaceutica, alle forniture degli ausili per l'incontinenza (pannoloni e traverse), alle forniture degli ausili di deambulazione e carrozzine personali, che, se concesso, sono a carico del Servizio Sanitario Regionale mediante prescrizione da parte del proprio Medico di Base. Gli ospiti o i loro familiari o referenti sono tenuti a provvedere direttamente alla prescrizione dei farmaci, visite, accertamenti ed altre prescrizioni necessarie. Sono inoltre a carico dell'ospite le forniture di prodotti parafarmaceutici e di presidi sanitari legati a prestazioni specifiche e croniche, segnalate dalla Direzione Sanitaria.

La Casa di Riposo è dotata di proprie attrezzature ed ausili (materassi e cuscini antidecubito, sollevatori, deambulatori, carrozzine, letti articolati elettrici, apparecchiature sanitarie ed elettromedicali ecc.) necessari ad assicurare una adeguata assistenza sanitaria.

Servizio di ristorazione

Il menù viene stabilito dal Direttore sanitario della Casa di Riposo e tiene conto delle esigenze nutrizionali delle persone anziane, senza trascurare le preferenze ed i gusti degli ospiti.

Sono previsti quattro menù settimanali a rotazione; il menù tipo settimanale viene riportato nell'allegato 8 alla Carta dei Servizi.

Il menù settimanale e giornaliero viene affisso presso la sala da pranzo.

Su indicazione del Direttore sanitario, vengono stabiliti menù e diete speciali per i singoli ospiti in relazione alle specifiche esigenze di salute ed alle cure sanitarie in corso.

È previsto un menù con cibi triturati per ospiti con problemi di masticazione e/o di deglutizione.

I pasti vengono serviti ad orari prestabiliti nella sala pranzo dei rispettivi nuclei di degenza. Il pranzo e la cena sono di norma serviti in camera solo agli ospiti allettati o temporaneamente convalescenti. La struttura fornisce tovaglie, tovaglioli e bavaglie.

La presenza dei parenti durante la distribuzione dei pasti deve essere autorizzata dal Direttore sanitario.

Secondo la vigente normativa in materia, è in vigore presso il servizio cucina il “Piano di autocontrollo aziendale H.A.C.C.P.”, che comporta un insieme di procedure e di controlli nei processi e percorsi di fornitura, lavorazione, preparazione e somministrazione degli alimenti.

Servizio lavanderia e guardaroba

La Casa di Riposo ha dato in appalto a Ditte esterne il servizio di lavanderia per la biancheria da letto della struttura e il servizio di lavaggio e stiratura degli indumenti e della biancheria personale dell’ospite, ad esclusione di quei capi che richiedono un trattamento particolare.

Viene effettuato inoltre il servizio guardaroba degli indumenti degli ospiti con il riordino, rammendo e piccole riparazioni degli abiti e della biancheria, escluse le riparazioni di capi particolari che richiedono l’intervento di un sarto esterno.

All’ingresso viene consegnata una lista con indicazioni del corredo necessario. Ogni indumento verrà contrassegnato con un nome/codice di riconoscimento dall’operatore incaricato. Generalmente si richiede un abbigliamento con capi pratici e facili da indossare. La struttura fornisce lenzuola, federe e traverse.

Servizio pulizie

La Casa di Riposo provvede con un proprio servizio, alla pulizia degli spazi collettivi ad uso degli ospiti (sale soggiorno, sala pranzo, sala animazione, palestra, ecc.), degli ambienti di vita degli ospiti (camere, ecc.), degli uffici, degli spazi comuni (corridoi, scale, ecc.) e dei locali di servizio, nonché delle attrezzature e degli arredi in dotazione alla struttura.

Servizio parrucchiere/barbiere e manicure/pedicure

La Casa di Riposo effettua il servizio di parrucchiere/barbiere gratuito settimanale presso l’apposito locale parrucchiere presente in struttura, che comprende: *taglio e shampoo uomo, taglio e shampoo donna, messa in piega completa, permanente e tinta in convenzione con uno salone di Tirano*; sono esclusi i trattamenti particolari e specifici su richiesta. La rasatura barba legata all’igiene personale e la manicure e pedicure conservativa di carattere ordinario ed abituale sono prestati dal personale A.S.A./O.S.S. durante le quotidiane attività di igiene dell’ospite.

Servizio di segretariato sociale

Il servizio, gestito dal personale amministrativo e dall'Educatore professionale, ha il compito di supportare gli ospiti, soprattutto quelli privi di sostegno familiare o di un amministratore di sostegno, nello svolgimento di attività al di fuori della vita in residenza, quali l'acquisto di effetti personali, il disbrigo di pratiche amministrative semplici, la custodia di documenti o di piccole somme di denaro, ecc. In queste attività ci si avvale della collaborazione dei Volontari.

Il servizio prevede il ritiro della posta indirizzata agli ospiti, con la comunicazione telefonica al familiare del ricevimento di posta raccomandata o particolare per il tempestivo ritiro. Gli ospiti o i loro familiari sono tenuti a informarsi periodicamente della giacenza di posta presso gli uffici e l'Amministrazione non si assume responsabilità per la posta non ritirata.

Assistenza spirituale

Gli ospiti possono praticare qualsiasi confessione religiosa.

Settimanalmente, di norma al giovedì mattina, d'intesa col servizio di animazione che predispose il salone ricreativo, viene celebrata la S. Messa per gli anziani che desiderano parteciparvi.

Servizio di manutenzione

Il servizio si occupa delle manutenzioni ordinarie o urgenti dello stabile nella misura necessaria a garantire i livelli manutentivi primari; provvede alla manutenzione preventiva di controllo sulla funzionalità e funzionamento degli impianti semplici e degli arredi ed attrezzature. Il servizio prevede inoltre le piccole manutenzioni degli ausili ed oggetti personali degli ospiti.

Le manutenzioni straordinarie dello stabile e gli interventi tecnici agli impianti tecnologici o alle attrezzature sono svolte da ditte specializzate esterne.

Il servizio include inoltre attività di trasporto con automezzo, di breve chilometraggio, per ritiro merci, piccole commissioni e trasporti esterni di ospiti per uscite o attività ricreative.

GIORNATA TIPO NELLA RSA

Orario	Attività
07.00-08.00	Sveglia e igiene personale
08.15	Colazione
08.30 – 11.45	Attività di fisioterapia individuale, animazione, giro visita
12.00	Pranzo
13.00 – 14.00	Riposo
14.00 – 17.00	Animazione (attività manuali e ludiche) e fisioterapia individuale, assistenza religiosa
15.45 – 16.15	Merenda
18.30	Cena
20.00	Ritiro nelle camere per riposo notturno

Orari di ricevimento del pubblico

Orari uffici amministrativi e Direzione

L'orario di apertura degli Uffici e di ricevimento del pubblico è dal lunedì al venerdì: *(esclusi giorni festivi)*

- *dalle ore 08.00 alle ore 12,30 e dalle ore 13.30 alle ore 17.00*

Fuori dagli orari previsti, il Direttore ed il personale Amministrativo sono disponibili ad incontrare gli ospiti ed i familiari, previa preventiva comunicazione o appuntamento.

Orari servizio Medico e Direzione sanitaria

Il Direttore sanitario e il Medico sono disponibili in struttura per colloqui con ospiti e familiari, per richieste di certificati medici e per documentazioni sanitarie, nei giorni e negli orari che sono comunicati con avviso apposto presso la sala medica e previo appuntamento.

Orari delle visite agli ospiti

Le visite agli ospiti possono essere effettuate di norma dal lunedì al venerdì dalle ore 09.30 alle 11.30 e dalle ore 14.30 alle ore 16.30. Nei giorni prefestivi e festivi è necessaria la prenotazione. Dalle ore 20 alle ore 08.00 non sono concesse visite da parte di parenti/familiari, se non previa autorizzazione da parte della Direzione Sanitaria. Sono previste delle limitazioni nell'accesso ai reparti durante gli orari di visita dei medici, di alzata/messa a letto e cura dell'ospite e di pulizia delle camere, nonché durante i pasti.

Limitazioni negli accessi dei visitatori potranno essere previste per motivi di carattere sanitario disposte dal Direttore sanitario della struttura.

La RSA Venzoli non richiede la presenza di familiari e/o assistenti privati per lo svolgimento di compiti assistenziali quali igiene, aiuto al pasto etc. che sono affidati al proprio personale dipendente in possesso di idonea qualificazione professionale. L'utente, qualora decidesse per libera scelta di avvalersi di personale privato o volontari per lo svolgimento delle prestazioni di cui sopra, dovrà darne comunicazione scritta all'ufficio amministrativo e alla Direzione sanitaria, i quali decideranno se approvare la richiesta.

E' opportuno peraltro sottolineare che le visite non devono rappresentare un ostacolo alle attività socio-assistenziali giornaliere e contestualmente non rechino disturbo alla tranquillità ed al riposo degli Ospiti.

Uscite degli ospiti

La Casa di Riposo è una struttura "aperta". Gli ospiti possono uscire temporaneamente dalla Casa di Riposo, di norma accompagnati da un familiare o persona di fiducia e previa autorizzazione scritta da parte del Direttore sanitario o medico della struttura, che verifica

eventuali impedimenti per motivi di salute o altro divieto che possa impedirne l'uscita. L'Amministrazione declina ogni responsabilità per danni infortunistici o di salute subiti dall'ospite durante l'uscita ed ogni responsabilità civile per danni a cose e persone dal medesimo causati durante l'uscita o per quanto altro possa accadere all'Ospite fuori dalla Casa di Riposo.

Ufficio Relazioni con il pubblico

Al fine di curare il rapporto tra i cittadini/utenti e da Casa di Riposo, presso gli Uffici amministrativi è a disposizione l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, che ha il compito di agevolare la richiesta di informazioni sui servizi offerti, sulle modalità di accesso e sulla organizzazione della struttura, di fornire la modulistica della Casa di Riposo e di favorire la partecipazione dell'utente al miglioramento della qualità dei servizi.

Tutela dei diritti, segnalazione reclami, rilevazione disservizi

La Casa di Riposo fa propri i principi enunciati nella "Carta dei diritti della persona anziana" di cui all'allegato D della DGR n° 7435 del 14 dicembre 2001, che viene riportata nell'allegato 5 alla Carta dei Servizi.

Eventuali segnalazioni, suggerimenti, reclami o disservizi, potranno pertanto essere presentate verbalmente o con nota scritta tutti i giorni, in orario d'ufficio, al Responsabile delle relazioni con il pubblico, presso gli Uffici Amministrativi o in appositi spazi, attraverso una specifica scheda come da allegato 6 alla Carta dei Servizi. Lo stesso Ufficio si impegna ad attivare i competenti servizi, per verificare la segnalazione e fornire una risposta entro il tempo massimo di 5 giorni dal ricevimento della segnalazione.

La Fondazione provvede inoltre alla rilevazione dei disservizi mediante una procedura interna effettuata dai Responsabili dello staff operativo, utilizzando apposita scheda, come da allegato 7 alla Carta dei Servizi, da compilare in occasione del passaggio delle consegne tra le varie figure. La scheda viene consegnata alla Direzione della Fondazione per le necessarie valutazioni, considerazioni e provvedimenti.

Questionario di soddisfazione

Per valutare la soddisfazione degli Ospiti e conoscere l'opinione sui servizi erogati, sulla qualità degli interventi e per avere un utile strumento per programmare le attività di miglioramento qualitativo, viene somministrato (almeno una volta all'anno) un questionario sia agli Ospiti in grado di formulare consapevolmente le proprie opinioni sia ai familiari da compilare e porre

nell'apposita "casella questionari". I risultati verranno poi socializzati nella relazione elaborata da apposita équipe e pubblicati nella bacheca degli uffici amministrativi.

Tutela della Privacy

Il trattamento dei dati personali e sensibili degli ospiti avviene nel rispetto delle vigenti disposizioni di legge in materia di "Tutela della privacy", GDPR UE 27 aprile 2016 n° 679 e successive modifiche e integrazioni.

La tenuta della documentazione amministrativa e sanitaria all'interno della Casa di Riposo le informative ed il consenso in materia di protezione dei dati personali sono stati uniformati in applicazione della predetta normativa.

Accesso alla documentazione sociosanitaria

La RSA riconosce agli utenti ed alle persone che ne abbiano interesse, per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti, il diritto di accesso ai documenti amministrativi, secondo quanto stabilito dalla legge 241/1990 e s.m.i.. Viene considerata ai fini dell'accesso agli atti tutta la documentazione amministrativa e sociosanitaria utilizzata dalla RSA ai fini dell'attività svolta.

Gli aventi diritto possono chiedere copia della documentazione amministrativa e sociosanitaria mediante motivata istanza inviata alla Direzione della RSA.

Fatti salvi i casi di differimento o di limitazione dell'accesso previsto dalla legge, copia della documentazione viene rilasciata entro il termine di 20 giorni dal ricevimento della richiesta.

Divieto di fumo

Per disposizione di legge e soprattutto per rispetto della salute propria e delle altre persone in tutta la struttura sede della Casa di Riposo è in vigore il "divieto di fumo" in applicazione alle disposizioni. Vengono applicate le direttive emesse per l'osservanza di tale divieto, cui alla legge n. 3 del 16.01.2003 e successive modifiche e integrazioni.

Allegati alla Carta dei Servizi:

1. Nomine e incarichi della RSA;
2. Questionario di soddisfazione dei familiari e degli ospiti della RSA;
3. Regolamento ingresso in RSA;
4. Rette in vigore presso la R.S.A. "G.M. Venzoli";
5. Carta dei diritti della persona anziana (D.G.R. n° 7435 del 14/12/2001);

6. Scheda per esprimere lamentele/apprezzamenti;
7. Scheda di rilevazione dei disservizi;
8. Menù tipo settimanale;

CARTA DEI SERVIZI - FONDAZIONE VITA E SALUTE GROSOTTO – ONLUS”. RSA “G.M. VENZOLI”

Allegato 1

NOMINE E INCARICHI NELLA R.S.A.

Consiglio di Amministrazione (in carica dal 14.01.2021 per la durata di cinque anni)	Osmetti Giuseppina
	Sala Danna Cristina
	Robustelli Test Valeria
	Dott. Robustellini Mario
	Trinca Colonel Ettore
	Siccardi Alberto

Presidente	Osmetti Giuseppina
Vice presidente	Sala Danna Cristina

Revisore legale dei Conti	Trinca Colonel Ettore
----------------------------------	-----------------------

Direttore	Scari Francesco
------------------	-----------------

Direttore sanitario	Dott. Calabretta Domenico Antonio
----------------------------	-----------------------------------

Responsabile Relazioni con il pubblico	Carretta Alessandra
---	---------------------

CARTA DEI SERVIZI - FONDAZIONE VITA E SALUTE GROSOTTO – ONLUS". RSA "G.M. VENZOLI"

Allegato 2

QUESTIONARIO SODDISFAZIONE FAMILIARI RSA "G.M. VENZOLI" DI GROSOTTO

Sondaggio ANONIMO per la rilevazione del grado di soddisfazione dei familiari/caregiver degli Ospiti della RSA "G.M. Venzoli"

1. **QUALE LEGAME HA CON L'OSPITE DELLA RSA?**

Contrassegna solo un ovale.

- Figlio/a
- Coniuge
- ADS/Tutore
- Parente stretto
- Amico/conoscente
- Genitore

2. **COME VALUTA IL SERVIZIO AMMINISTRATIVO? (CORTESIA, CHIAREZZA, DISPONIBILITA', TEMPESTIVITA', RISPETTO PRIVACY, ECC..)**

Contrassegna solo un ovale.

1 2 3 4 5

INSI MOLTO BUONO

3. **COME VALUTA IL SERVIZIO SVOLTO DAGLI INFERMIERI (DISPONIBILITA', CHIAREZZA, ASCOLTO DELL'OSPITE NEI SUOI BISOGNI, ECC..)?**

Contrassegna solo un ovale.

1 2 3 4 5

INSI MOLTO BUONO

4. COME VALUTA IL SERVIZIO SVOLTO DAL PERSONALE ASA E OSS (DISPONIBILITA', CHIAREZZA, ASCOLTO DELL'OSPITE NEI SUOI BISOGNI, ECC..)?

Contrassegna solo un ovale.

1 2 3 4 5

INS_l MOLTO BUONO

5. COME VALUTA IL SERVIZIO SVOLTO DALLA DIREZIONE SANITARIA?

Contrassegna solo un ovale.

1 2 3 4 5

INS_l MOLTO BUONO

6. COME VALUTA IL SERVIZIO SVOLTO DAL COORDINATORE DI TUTTI I SERVIZI/CAPOSALA?

Contrassegna solo un ovale.

1 2 3 4 5

INS_l MOLTO BUONO

7. COME VALUTA IL SERVIZIO SVOLTO DAGLI ADDETTI ALLE PULIZIE E MANUTENZIONE?

Contrassegna solo un ovale.

1 2 3 4 5

INS_l MOLTO BUONO

8. COME VALUTA IL SERVIZIO SVOLTO DALLE FISIOTERAPISTE (DISPONIBILITA', CHIAREZZA, ASCOLTO DELL'OSPITE NEI SUOI BISOGNI, ECC..)?

Contrassegna solo un ovale.

1 2 3 4 5

INS_I MOLTO BUONO

9. COME VALUTA IL SERVIZIO SVOLTO DALLE EDUCATRICI (DISPONIBILITA', CHIAREZZA, ASCOLTO DELL'OSPITE NEI SUOI BISOGNI, ECC..)?

Contrassegna solo un ovale.

1 2 3 4 5

INS_I MOLTO BUONO

10. COME VALUTA LE INFORMAZIONI CHE RICEVE DALLO STAFF DELLA STRUTTURA RIGUARDO LA SALUTE DEL SUO FAMILIARE?

Contrassegna solo un ovale.

1 2 3 4 5

INS_I MOLTO BUONO

11. IN QUALE MISURA L'ASSISTENZA CHE IL SUO FAMILIARE RICEVE CORRISPONDE ALLE SUE ASPETTATIVE?

Contrassegna solo un ovale.

1 2 3 4 5

INS_I MOLTO BUONO

12. COME GIUDICA IN GENERALE IL SERVIZIO OFFERTO DALLA NOSTRA RSA?

Contrassegna solo un ovale.

1 2 3 4 5

INS MOLTO BUONO

13. CONSIGLIEREBBE LA NOSTRA RSA AD AMICI O PARENTI?

Contrassegna solo un ovale.

1 2 3 4 5

ASS ASSOLUTAMENTE SÌ!

14. DAL 01.07.2022 LA RSA G.M. VENZOLI E' PASSATA DA GESTIONE PUBBLICA A GESTIONE PRIVATA. RITIENI CHE LA FONDAZIONE VITA ESALUTE GROSOTTO ONLUS POSSA APPORTARE MIGLIORAMENTI O ASPETTI POSITIVI ALL' EROGAZIONE DEL SERVIZIO?

Contrassegna solo un ovale.

1 2 3 4 5

NES VARIAZIONE POSITIVA

15. IN CHE MODO?

QUALI MIGLIORAMENTI TI ASPETTI?

CONSIGLI, PROPOSTE, SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

QUESTIONARIO SODDISFAZIONE OSPITI ES. 2022 - RSA "G.M. VENZOLI" DI GROSOTTO

Sondaggio ANONIMO per la rilevazione del grado di soddisfazione degli Ospiti della RSA "G.M. Venzoli"

1. DA QUANTO TEMPO ABITA IN RSA?

Contrassegna solo un ovale.

- + DI 10 ANNI
 + DI 5 ANNI
 + DI 1 ANNO
 DI 1 ANNO

2. QUANTO E' SODDISFATTO DEL COMFORT DEGLI AMBIENTI (RISCALDAMENTO, ILLUMINAZIONE, SPAZIO DISPONIBILE, ECC..)?

Contrassegna solo un ovale.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

3. QUANTO E' SODDISFATTO DEL SERVIZIO RISTORAZIONE (VARIETA' DEL MENU', QUALITA' E QUANTITA' DEI PASTI, ORARI DEI PASTI, ECC..)?

Contrassegna solo un ovale.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

4. COME VALUTA IL SERVIZIO SVOLTO DAL PERSONALE ASA E OSS (DISPONIBILITA', CHIAREZZA, ASCOLTO DELL'OSPITE NEI SUOI BISOGNI, ECC..)?

Contrassegna solo un ovale.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

5. COME VALUTA IL SERVIZIO SVOLTO DALLA DIREZIONE SANITARIA?

Contrassegna solo un ovale.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

6. COME VALUTA IL SERVIZIO SVOLTO DAL COORDINATORE DI TUTTI I SERVIZI/CAPOSALA?

Contrassegna solo un ovale.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

7. COME VALUTA IL SERVIZIO SVOLTO DAGLI ADDETTI ALLE PULIZIE E MANUTENZIONE?

Contrassegna solo un ovale.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

8. COME VALUTA IL SERVIZIO SVOLTO DALLE FISIOTERAPISTE (DISPONIBILITA', CHIAREZZA, ASCOLTO DELL'OSPITE NEI SUOI BISOGNI, ECC..)?

Contrassegna solo un ovale.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

9. COME VALUTA IL SERVIZIO SVOLTO DALLE EDUCATRICI (DISPONIBILITA', CHIAREZZA, ASCOLTO DELL'OSPITE NEI SUOI BISOGNI, ECC..)?

Contrassegna solo un ovale.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

10. COME VALUTA IL SERVIZIO SVOLTO DAGLI UFFICI AMMINISTRATIVI?

Contrassegna solo un ovale.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

11. DURANTE LA PANDEMIA MI SONO SENTITO CURATO

Contrassegna solo un ovale.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

12. IN CHE MISURA SI SENTE SODDISFATTO DEL RAPPORTO UMANO CHE HA CON TUTTO LO STAFF DELLA RSA?

Contrassegna solo un ovale.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

13. IN CHE MISURA SI SENTE SODDISFATTO DEL RAPPORTO UMANO CHE HA CON GLI ALTRI OSPITI DELLA RSA?

Contrassegna solo un ovale.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

14. CONSIGLIEREBBE LA NOSTRA RSA AD AMICI O PARENTI?

Contrassegna solo un ovale.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

ASS ASSOLUTAMENTE SÌ!

15. CONSIGLI, PROPOSTE, SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI
-
-

CARTA DEI SERVIZI - FONDAZIONE VITA E SALUTE GROSOTTO – ONLUS”. RSA “G.M. VENZOLI”

Allegato 3

REGOLAMENTO PER L'INSERIMENTO IN RSA

1) OGGETTO DEL REGOLAMENTO

Il presente regolamento definisce la modalità di ammissione ai posti della R.S.A. Casa di Riposo “G.M. Venzoli” di Grosotto (SO). La struttura è in possesso di autorizzazione al funzionamento (atto deliberativo n. 15 del 19.01.2007) per complessivi n. 73 posti letto, di cui n. 70 accreditati a contratto e n. 3 accreditati non a contratto, come da deliberazione Regione Lombardia N° XII / 35 del 23/03/2023.

2) AMMISSIONI

2.1) Di norma hanno titolo all'ammissione in R.S.A. le persone che:

1. hanno compiuto 75 anni;
2. sono residenti al momento della presentazione della domanda in un comune della Provincia di Sondrio;
3. si trovano in condizioni socio-sanitarie tali che non consentono la permanenza al domicilio e siano compatibili con i livelli sanitari-assistenziali previsti dallo standard gestionale di accreditamento prescritto per le R.S.A. dalla normativa regionale.

2.2) Eccezionalmente possono essere ammessi:

1. persone d'età inferiore a 75 anni con problemi socio-sanitari e caratteristiche assimilabili a quelle delle persone anziane, quali (si citano a titolo meramente esemplificativo) persone affette da demenza in età precoce oppure da esiti di patologie cerebrovascolari, stati vegetativi, malattia di Alzheimer.
2. Nati in Comune di Grosotto pur residenti fuori Provincia e, di norma, entro i limiti territoriali della Regione Lombardia;
3. Residenti entro i limiti territoriali della Regione Lombardia rispondenti alle caratteristiche di cui ai punti 2.1 paragrafi 1-3 e 2.2 paragrafo 1;

In tutti questi casi, l'ammissione è decisa dalla RSA previo parere favorevole espresso dalla Direzione Sanitaria e Amministrativa dell'Ente.

3) PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA

a) L'anziano o il suo familiare che intende presentare richiesta di ammissione in R.S.A. può chiedere informazioni e ritirare la relativa modulistica presso la RSA “G.M. Venzoli” Grosotto, via Roggiale, 1, Grosotto oppure presso qualsiasi RSA del territorio lombardo oppure sul sito istituzionale della ATS della Montagna

3.1) La domanda di ammissione, compilata con l'ausilio del MMG in ogni sua parte, dovrà essere

presentata direttamente alla RSA. In subordine e solo nel caso in cui il richiedente si trovi ricoverato presso una struttura ospedaliera al momento della presentazione della domanda, la stessa verrà presa in carico da ATS/ASST distretto. La RSA ove presentata la domanda viene definita “di prima scelta”. Nella stessa domanda è data facoltà di indicare altre strutture della Provincia ove il richiedente intenda essere ammesso.

La RSA di prima scelta provvederà a condividere attraverso una procedura informatica condivisa da tutte le RSA provinciali (portale Tekne) la domanda con le altre strutture scelte.

3.2) La persona che sottoscrive la domanda di ammissione accetta espressamente tutte le condizioni che disciplinano il presente regolamento, parte integrante della carta dei servizi della RSA.

4) VALUTAZIONE DELLA DOMANDA

4.1) La RSA, nella persona del Direttore Sanitario e dell'èquipe socio - sanitaria interna:

1. Riceve e valuta formalmente la domanda di ammissione;
2. Verifica la condizione di non autosufficienza e di gravità socio-sanitaria del richiedente, attraverso una valutazione multidimensionale (VMD) sulla base della documentazione predisposta dal Medico di Medicina Generale (MMG), come da modulistica a corredo della domanda
3. Stabilisce la tipologia assistenziale del richiedente e l'ammissione in base ai criteri emanati dalla normativa regionale (procedura S.OS.I.A. - Scheda di Osservazione Intermedia dell'Assistenza - fasce 1-8);
4. verifica:
 - (1) In collaborazione con la Direzione amministrativa il possesso dei requisiti di ammissibilità di cui al punto 2;
 - (2) la situazione socio-sanitaria generale del soggetto richiedente;
 - (3) la presenza di eventuali situazioni di eccezionalità esemplificate al punto 2.2 del presente regolamento;
 - (4) l'esistenza di situazioni socio – sanitarie complesse da tenere in particolare considerazione;
 - (5) la situazione di coppia (stabile unione di due coniugi o conviventi. La situazione di coppia si rileva solo in caso di contemporanea presentazione della domanda da parte dei partner)

5) COSTITUZIONE DELLA LISTA D'ATTESA

5.1) La Casa di Riposo “G.M.Venzoli” redige la lista d'attesa applicando i seguenti criteri:

- composizione di una lista per ogni classe S.OS.I.A. e con distinzione tra maschi e femmine;
All'interno di ciascuna lista di ogni classe SOSIA sono evidenziate le seguenti priorità:
1. Residenti nel comune di Grosotto da almeno un anno (inserimento al primo posto nella rispettiva lista/cl. S.OS.I.A)
 2. Priorità/emergenze formalmente segnalate dal CeAD ASL distrettuale/provinciale
 3. Situazioni di coppia **
 4. Residenti negli altri comuni della provincia di Sondrio
 5. Residenti in Lombardia

Il posizionamento della domanda nella lista di appartenenza è stabilito dall'ordine evidenziato dai suddetti criteri e successivamente da:

- data di presentazione della domanda (la presentazione da più tempo – anzianità della domanda - dà titolo al posizionamento al primo posto);
- a parità di anzianità della domanda verrà data priorità a quella con punteggio BINA più alto;

Il passaggio ad una diversa lista d'attesa a seguito di rivalutazione del richiedente che accerti

cambiamenti di classe S.OS.I.A non comporta variazioni ai fini dell'anzianità della domanda. Le decisioni sull'ammissione ai posti della RSA competono al Direttore Sanitario, sentita l'équipe valutativa interna e la Direzione amministrativa.

In caso di impossibilità di inserimento secondo l'ordine prestabilito nei suddetti criteri, il Direttore sanitario motiverà tale decisione.

**In presenza di una situazione di coppia, qualora non sia possibile l'ammissione congiunta e contemporanea, l'anziano non ammesso avrà il diritto di precedenza non appena si verifichi la disponibilità di un posto, fermi restando i criteri di priorità enunciati nel presente regolamento.

6) RIVALUTAZIONE DELLA SITUAZIONE SOCIO-SANITARIA

Nel caso in cui, dopo l'inserimento in lista d'attesa, si verificassero rilevanti mutamenti nella condizione socio-sanitaria del richiedente l'ammissione in R.S.A., l'interessato o i suoi familiari possono chiedere alla RSA di prima scelta di procedere alla rivalutazione sulla base della documentazione socio-sanitaria integrativa che dovrà essere appositamente prodotta alla Direzione Sanitaria della struttura.

7) AMMISSIONE: COMPETENZE E CRITERI

Quando si rende disponibile un posto in R.S.A., il Direttore Sanitario e il Responsabile Amministrativo decidono a quale lista/classe SOSIA attingere per il nuovo ingresso.

All'interno della lista prescelta è fatto obbligo di rispettare l'ordine di posizionamento delle domande, salvo per i casi di priorità individuati dai criteri di ammissione.

8) ACCETTAZIONE DELLA PROPOSTA DI INGRESSO E IMPEGNI CORRELATI

8.1) La proposta di ammissione viene formulata dalla RSA con comunicazione telefonica.

Da tale proposta decorre il termine perentorio di 24 ore per l'accettazione dell'ammissione che deve essere effettuata per iscritto dall'interessato o dalla persona indicata sulla domanda quale familiare di riferimento.

La mancata accettazione della proposta di ammissione entro tale termine configura il comportamento concludente di rinuncia all'ammissione.

L'irreperibilità dei firmatari della domanda e delle persone indicate nella stessa con i rispettivi numeri telefonici di pronta reperibilità nelle 24 ore successive al primo tentativo di contatto, comporta l'automatico passaggio alla convocazione del richiedente successivo in lista d'attesa, mantenendo attiva la posizione nella propria lista d'attesa.

8.2) Contestualmente all'accettazione della proposta di ammissione l'interessato o il familiare di riferimento assume l'impegno al pagamento della retta in vigore.

8.3) L'ingresso effettivo presso la residenza deve avvenire, salvo giustificato motivo, entro il termine perentorio di 72 ore dalla data di comunicazione della proposta di ammissione.

Il mancato ingresso entro tale termine configura il comportamento concludente di rinuncia all'ammissione.

9) RINUNCIA ALL'INGRESSO

In caso di rinuncia all'ingresso, tacita (vedi punto 8.1) o espressa, la relativa domanda verrà depennata dalla lista d'attesa.

Nel caso di rinuncia forzata dovuta a contestuale ricovero ospedaliero per il quale non è prevista dimissione nei tempi di cui al p.to 8, il posto in lista d'attesa viene mantenuto.

10) DEBITO INFORMATIVO DELLA RSA NEI CONFRONTI DELL'ASL

La lista d'attesa viene aggiornata in tempo reale sul portale TEKNE in base alle nuove domande pervenute, agli aggiornamenti di domande già esistenti, alle rinunce e ai decessi. La RSA segnala

all'ATS informazioni circa:

- decessi
- ammissioni
- trasferimenti
- dimissioni

11) AMMISSIONE SU POSTO AUTORIZZATO

La RSA dispone di n. 3 posti letto autorizzati (SOLVENTI). La tipologia di tali posti letto prevede che tutta la retta (alberghiera e sanitaria) sia a carico dell'utente non essendo prevista alcuna compartecipazione da parte del SSR. Presupposto per essere accolti in questa sistemazione è quello che si sia reso disponibile un posto nella medesima tipologia. L'ammissione è libera e comunque subordinata a valutazioni discrezionali effettuate congiuntamente dalla Direzione Sanitaria ed Amministrativa della RSA. Le chiamate sono effettuate, di norma, utilizzando le liste d'attesa attive per i posti accreditati.

CARTA DEI SERVIZI - FONDAZIONE VITA E SALUTE GROSOTTO – ONLUS”. RSA “G.M. VENZOLI”

Allegato 4

LA RETTA

Le rette mensili a carico dell'utente, al netto del contributo regionale, stabilite in base alla sistemazione dell'Ospite presso la struttura stessa e alla condizione di ingresso su posto accreditato o autorizzato (SOL) sono le seguenti:

SISTEMAZIONE OSPITE	RETTA ANNO 2024
Camera doppia/tripla (p.l. accreditato)	€ 1.500,00
Camera doppia/tripla (p.l. autorizzato – SOL)	€ 1.770,00
Supplemento camera singola (sia per Ospiti accreditati che SOL (posto autorizzato)	€ 100,00

LA QUOTA COMPRENDE:

1. Servizi di Ristorazione e alberghieri;
2. Assistenza personale A.S.A./O.S.S.;
3. Assistenza medica di base e specialistica (se richiesta dal medico)
4. Assistenza infermieristica
5. Riabilitazione Fisiocinesiterapica
6. Attività educativa – animativa
7. Trasporti sociali (partecipazione a gite, ritrovi, pranzi sociali, etc.);
8. Guardaroba, lavanderia, stireria;
9. Prestazioni da parrucchiere (shampoo, taglio e piega);
10. Previste prestazioni mediche specialistiche periodiche di fisiatra, geriatra, psichiatra, pneumologo, specialista in scienze dell'alimentazione/nutrizionista, neurologo;
11. Assistenza pratiche amministrative, rilascio certificazione/dichiarazione annuale spese sanitarie (dgr 21/03/97 n. 26316);

LA QUOTA NON COMPRENDE:

1. Contratti di locazione di eventuali presidi sanitari non previsti nella dotazione di base della struttura
2. Prestazioni da parrucchiere/a non menzionate alla voce “la quota comprende” (es. permanenti, tinte, ecc.)
3. Trasporto da/per strutture ospedaliere non menzionate alla voce “la quota comprende”

Non sono previste riduzioni delle rette a carico degli Ospiti nel caso di assenze per ricoveri ospedalieri, rientri temporanei al proprio domicilio, altre assenze autorizzate di varia natura.

Allegato 5

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA
(Allegato “D” della D.G.R. 14 dicembre 2001 n. 7/7435)

Introduzione

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

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

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. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati)
- agenzie di informazione e, più in generale, *mass media*;
- famiglie e formazioni sociali.

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- il principio «di giustizia sociale», enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana;
- La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;
- il principio «di solidarietà», enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;

- il principio «di salute», enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La persona anziana al centro di diritti e di 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 il diritto

- di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.
- di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.
- di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.
- di conservare la libertà di scegliere dove vivere.
- di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.
- di vivere con chi desidera.
- di avere una vita di relazione.
- di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.
- di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.
- di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

La società e le Istituzioni hanno il dovere

- di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi 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 di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
- di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
- di accudire e curare l'anziano fin dove e possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa. fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
- di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
- di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
- di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
- di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.

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

La tutela dei diritti riconosciuti

E' opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: Il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

E' necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

CARTA DEI SERVIZI - FONDAZIONE VITA E SALUTE GROSOTTO – ONLUS”. RSA “G.M. VENZOLI”

Allegato 6

**Alla Direzione della
Fondazione Vita e Salute Grosotto - Onlus
RSA “G.M. Venzoli”
Via Roggiale, 1
23034 - GROSOTTO**

SCHEDA

PER SEGNALAZIONI / SUGGERIMENTI /RECLAMI /DISSERVIZI

Il Sottoscritto/La sottoscritta _____

(il modulo può essere consegnato anche in forma anonima)

DESIDERA COMUNICARE alla Direzione della Casa di Riposo che:

(indicare la segnalazione, suggerimento, reclamo, disservizio)

Data _____

Firma _____

(il modulo può essere consegnato anche in forma anonima)

Il presente modulo può essere consegnato o inviato all'Ufficio delle Relazioni con il pubblico presso gli Uffici Amministrativi o in apposito spazio.

L'Ufficio si impegna ad attivare i competenti servizi, per verificare la segnalazione e fornire una risposta entro il tempo massimo di 5 giorni dal ricevimento della segnalazione.

CARTA DEI SERVIZI - FONDAZIONE VITA E SALUTE GROSOTTO – ONLUS”. RSA “G.M. VENZOLI”

Allegato 7

**Alla Direzione della
Fondazione Vita e Salute Grosotto - Onlus
RSA “G.M. Venzoli”
Via Roggiale, 1
23034 - GROSOTTO**

SCHEDA

PER LA RILEVAZIONE DEI DISSERVIZI

Il Sottoscritto/La sottoscritta _____

Responsabile del servizio _____

COMUNICA alla Direzione della Casa di Riposo che:

(indicare il disservizio)

Data _____

Firma _____

Il presente modulo viene compilato in occasione del passaggio delle consegne tra le varie figure. Deve essere consegnato alla Direzione della Fondazione per le necessarie valutazioni, considerazioni e provvedimenti.

Provvedimenti adottati dalla Direzione:

Data _____

Firma _____