

# **Carta dei Servizi della Residenza Sanitaria Assistenziale**

La Carta dei Servizi della Fondazione "Ospedale della Carità-Casa di Riposo- ONLUS" in Casalbuttano (CR) intende essere uno strumento di conoscenza delle attività gestite dalla Fondazione Ospedale della Carità e, al tempo stesso, un mezzo per la tutela dei diritti degli utenti, attribuendo loro la possibilità di verificare in prima persona la qualità dei servizi erogati. La Carta contiene indicazioni circa l'organizzazione dei servizi, le procedure d'accesso, i modi di erogazione, le figure professionali, i diritti degli utenti in termini d'informazione, accoglienza, tutela e consapevolezza delle rispettive prerogative e doveri. Gli Uffici della Fondazione sono a disposizione per ogni ulteriore approfondimento e chiarimento.

Ubicazione della Struttura: **Via Marconi n.1 - Casalbuttano (CR)**

Telefono: **0374.361118** – Fax: **0374.361878**

Mail: [info@rsacasalbuttano.eu](mailto:info@rsacasalbuttano.eu)

## **Indice**

### **Presentazione**

- 1) La Fondazione "Ospedale della Carità" Onlus**
- 2) Missione e principi fondamentali**
- 3) Unità di offerta**
- 4) Organizzazione della RSA**
- 5) Modalità d'accesso e di dimissione**
- 6) Diritti e doveri**
- 7) Prestazioni sanitarie e socio-assistenziali**
- 8) Prestazioni alberghiere e i Servizi complementari**
- 9) Privacy e sicurezza**
- 10) Rette**
- 11) Giornata tipo**
- 12) Accesso dei famigliari e dei visitatori**
- 13) Accesso degli animali d'affezione**
- 14) Segreteria Ospiti e Ufficio relazioni con il pubblico.**
- 15) Gradimento delle prestazioni**
- 16) Reclami e le proposte**
- 17) Volontari**
  - Allegati
  - n. 1 "Carta dei Diritti della Persona Anziana"
  - n. 2 "Contratto d'ingresso"
  - n. 3 "Tabella rette e corrispettivi in vigore"
  - n. 4 "Questionario rilevazione gradimento servizi e prestazioni in RSA"
  - n. 5 "Modulo reclamo utenti"
  - n. 6 " Documenti richiesti per l'ingresso"

## Presentazione

La presente Carte dei Servizi – Guida alla Residenza Sanitaria-Assistenziale - segue un criterio logico e cronologico: descrive la Struttura, le modalità di accesso e, a seguire, tutte le altre notizie e informazioni legate ai Servizi presenti e alla loro organizzazione interna.

Il documento predisposto conferma l'intendimento di rendere note e trasparenti le modalità di funzionamento della Residenza Sanitaria Assistenziale gestita dalla Fondazione "Ospedale della Carità Casa di Riposo" ONLUS.

La **missione** della Fondazione è la gestione di servizi e prestazioni assistenziali rivolte alle persone anziane. In particolare la missione della RSA è di accogliere, in regime residenziale e semi-residenziale, persone anziane non autosufficienti per le quali non sussistono le condizioni per una adeguata assistenza al domicilio.

Con la Carta dei servizi viene assicurata un'adeguata informazione sulle modalità, condizioni e termini di accesso e di erogazione delle diverse offerte di prestazioni, con indicazione dei Responsabili dei singoli procedimenti di fornitura dei servizi.

S'intende in tal modo fornire al cittadino-utente la piena conoscenza del complesso dei propri diritti soggettivi e delle modalità di riconoscimento degli stessi da parte del Gestore possibile sulla base di un chiaro e preciso rapporto contrattuale.

Impegno costante è dato alla verifica periodica del livello di apprezzamento da parte dell'utente delle prestazioni, sia mediante l'adozione di appositi standard qualitativi, sia con la somministrazione di questionari agli utenti e ai famigliari, così da recepire possibili indicazioni per un ulteriore miglioramento per qualità e per quantità delle prestazioni rese secondo la specificità delle esigenze di cui gli utenti siano portatori.

Il Gestore è consapevole che le risorse impiegate sono messe a disposizione principalmente e direttamente dagli stessi cittadini utenti o in forma indiretta con il concorso dei Comuni, come pure da parte della Regione Lombardia.

Ciò configura il diritto del cittadino utente di vedere utilizzate al meglio le risorse a suo favore, in puntuale osservanza delle prescrizioni delle leggi nazionali e regionali vigenti in materia di assistenza socio-sanitaria alle persone anziane.

Si vuole infine confermare che l'adozione della Carta dei Servizi viene intesa come la stipula di un "patto con il cittadino" secondo condizioni suscettibili di revisione, in un contesto di verifica permanente dell'efficacia e dell'efficienza delle prestazioni erogate, nell'ottica della ricerca del miglioramento continuo della qualità assistenziale.

Casalbuttano, 04/12/2019

Il Presidente  
Dott. Orfeo Mattarozzi

Firmato in originale c/o Sede Legale

## 1) La Fondazione "Ospedale della Carità" Onlus

L'Ospedale della Carità venne aperto in Casalbuttano il 1 agosto 1888. A seguito della trasformazione delle Istituzioni di Pubblica di assistenza e beneficenza, ai sensi della legge Regionale n.1 del 13/2/2003, l'Ospedale assunse la veste giuridica di "Fondazione Ospedale della Carità ONLUS". La Fondazione svolge la propria opera senza scopo di lucro ed è iscritta nel Registro dell'Agenzia delle Entrate delle organizzazioni non lucrative di utilità sociale. La Fondazione è proprietaria dell'immobile in cui sono situati sia la RSA che il CDI in via Marconi 1, Casalbuttano.

La Fondazione è diretta da un Consiglio di Amministrazione composto da cinque membri in carica per cinque anni; il Consiglio nomina al suo interno il Presidente, che è il Rappresentante legale della Fondazione, e il Vice Presidente. Il CdA nomina altresì il Direttore Generale della Fondazione.

## 2) Missione e principi fondamentali

La Fondazione, nel solco della tradizione dell'Ospedale della Carità e in corrispondenza agli scopi statutari, identifica la propria missione nell'organizzare e gestire in forma diretta o indiretta, come pure in forma associata con altri soggetti pubblici o privati, prestazioni di servizio alle persone anziane non autosufficienti o a rischio di perdita dell'autonomia, in regime residenziale, semiresidenziale e sul territorio. La presa in carico e la gestione della relazione con l'Utente, avviene in modo personalizzato con l'obiettivo di fornire una risposta ottimale ai bisogni sociali, relazionali, sanitari, assistenziali e riabilitativi.

Le modalità di organizzazione dei servizi e l'erogazione delle diverse prestazioni s'ispirano alla "Carta dei diritti della persona anziana", approvata dalla Regione Lombardia e allegata al presente opuscolo (allegato 1). I principi fondamentali sulla base dei quali la Fondazione svolge le attività sono:

- **eguaglianza**: ogni persona ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione alcuna;
- **imparzialità**: i comportamenti degli operatori verso gli Ospiti sono ispirati a criteri di obiettività ed imparzialità;
- **continuità**: è assicurata la continuità e la regolarità dei servizi; in caso di ostacoli si adottano misure volte ad arrecare il minor disagio possibile agli Ospiti;
- **partecipazione**: la Fondazione garantisce la partecipazione degli ospiti e dei parenti, sia per tutelare il diritto ad un servizio corretto ed efficiente, sia per favorire la collaborazione tra le parti.  
L'ospite e/o il parente può partecipare alla vita della struttura, può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio a cui la struttura darà riscontro. La struttura acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.
- **qualità della vita**: l'anziano viene inserito in una nuova comunità ma ha diritto a conservare le proprie abitudini di vita e la propria privacy, attraverso il riconoscimento da parte dell'organizzazione delle proprie inclinazioni, dei gusti, dei tempi e ritmi di vita personale, della dignità della persona e dei suoi valori.
- **efficacia ed efficienza**: il servizio è erogato in modo da garantire sia l'efficacia che l'efficienza.

La Fondazione altresì:

- 1) riconosce la centralità dell'Ospite anziano, in particolare delle persone fragili e non autosufficienti, da porre in ogni progetto assistenziale a salvaguardia della qualità di vita dello stesso;
- 2) organizza e gestisce la Residenza Sanitaria Assistenziale non come luogo di custodia ma come struttura finalizzata al massimo recupero e riattivazione sul piano fisico, motorio, funzionale e psico-affettivo delle potenzialità residue proprie dell'Ospite;

3) opera interventi in ambito sociale e socio-sanitario per riconoscere concretamente il diritto della persona anziana a rimanere al proprio domicilio e ritardare il più possibile l'accoglienza in regime residenziale.

La traduzione dei principi ispiratori di cui sopra determina valenze di tipo culturale, etico, sociale e di comportamento espresse nel "Codice Etico" adottato sin dal 2010 dalla Fondazione al quale tutti gli esponenti aziendali si devono attenere.

Per l'effettivo raggiungimento delle anzidette finalità la Fondazione impiega tutte le figure professionali necessarie, avvalendosi anche dell'opera di Volontari in forma complementare.

### 3) Unità d'Offerta

Il Centro Servizi Terza Età ha sede nel complesso immobiliare sito in Casalbuttano (CR) in via Marconi n. 1 e si caratterizza nelle seguenti unità d'offerta:

- a) **La Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.)**, preposta all'accoglienza a tempo indeterminato oppure per periodi a termine, di persone ultrasessantacinquenni in condizioni di non autosufficienza totale o parziale, non assistibili a domicilio. La RSA dispone di 300 posti letto accreditati, articolati in 12 Nuclei residenziali.
- b) **Il Centro Diurno Integrato (C.D.I.)** che accoglie durante le ore diurne, dal Lunedì al Sabato, persone anziane con residua capacità di vita autonoma al proprio domicilio ma che necessitano di sostegno nelle attività di vita quotidiana, di socializzazione e di controllo delle condizioni di benessere fisico-psichico. Il Centro accoglie 30 utenti.
- c) **Il Servizio Assistenza Domiciliare Integrata** finalizzato ad erogare cure socio-sanitarie di tipo infermieristico, assistenziale, riabilitativo al domicilio del paziente.
- d) **Servizio di RSA aperta** che offre servizi di presa in carico integrata a domicilio e supporto alle famiglie per persone affette da deterioramento cognitivo certificato da specialista o persone non autosufficienti di età superiore a 75 anni.
- e) **Il Servizio di Riabilitazione e Terapie Fisiche**, non convenzionato col Sistema Sanitario, che eroga kinesiterapia, massoterapia e terapie fisiche a utenti esterni, che possono accedere direttamente alla struttura con oneri a proprio carico previa prescrizione medica.

### 4) Organizzazione della RSA

#### La Struttura

La R.S.A. accoglie persone anziane impossibilitate a rimanere nella propria abitazione, in un ambiente confortevole e strutturalmente adatto a soddisfare le loro esigenze, assicurando nel contempo una buona qualità di vita.

La RSA dispone 300 posti letto accreditati dalla Regione Lombardia e a contratto con l'ASST Valpadana. La RSA è suddivisa in 12 Nuclei residenziali autonomi in modo da realizzare un ottimale rapporto tra Ospiti e Operatori. Ogni Nucleo è composto da stanze singole, doppie, triple, quadruple; tutte le stanze sono dotate di bagno attrezzato. Ogni Nucleo è dotato di una sala da pranzo e di un locale comune adibito ai momenti di animazione e socializzazione, un bagno assistito per ospiti con difficoltà motorie. I letti in dotazione sono articolati, per la maggior parte ad altezza variabile, e forniti, se necessario, di materassi antidecubito. Sono a disposizione carrozzine, tripodi, deambulatori e sollevatori per meglio rispondere alle diverse condizioni cliniche. La definizione del Nucleo d'inserimento e gli eventuali trasferimenti di stanza o di Nucleo sono valutati dalla Direzione Medica in funzione del benessere e delle condizioni psico-fisiche dell'Ospite. Gli Ospiti, oltre agli spazi del proprio Nucleo, dispongono di:

- chiesa
- palestra attrezzata e box per terapie fisiche
- sala polifunzionale per attività di animazione
- bar
- ampio giardino attrezzato ed il percorso dotato di corrimano

I potenziali utenti, o i loro familiari, possono effettuare visite conoscitive dell'Istituto e dei reparti di degenza; si consiglia vivamente di usufruire di quest'opportunità prima di decidere definitivamente per il ricovero. Le visite sono coordinate dal Responsabile dell'Ufficio Accoglienza e Relazioni con il Pubblico; per un appuntamento chiamare il numero 0374 361118.

### **Le risorse umane**

Tutti gli operatori della RSA, impegnati a rispondere con un approccio globale ai bisogni sanitari, assistenziali e sociali degli Ospiti, sono dotati della qualifica richiesta per il ruolo ricoperto. Presso la Struttura operano le seguenti figure professionali: Personale addetto ai servizi generali, tecnici ed alberghieri; Personale Amministrativo; Educatori e Animatori Sociali; Ausiliari Socio Assistenziali; Terapisti della riabilitazione, Infermieri, Coordinatori d'Area, Medici specialisti, Medici, Direttore Medico, Direttore Generale.

La stretta integrazione fra le diverse figure professionali costituisce un carattere distintivo della nostra RSA. Poiché la risorsa umana rappresenta il fattore che maggiormente influisce sulla qualità delle prestazioni rese agli Ospiti, la RSA è impegnata a valorizzarla attraverso la formazione e l'aggiornamento professionale continuo e adottando le seguenti metodologie di lavoro:

- programmazione delle attività;
- valutazione multidimensionale dei bisogni;
- lavoro in equipe e per obiettivi;
- responsabilizzazione degli operatori;
- personalizzazione degli interventi;
- verifica dei risultati;
- attenzione alle relazioni con Ospite e Familiari.

All'interno della RSA il riconoscimento degli operatori è assicurato da un apposito cartellino e dall'utilizzo di divise personali distinte per tipologia di professionalità.

## **5) Modalità d'accesso e di dimissione**

### **Accesso alla struttura per i residenti nell'ASST di Cremona**

La domanda di accesso alla struttura residenziale va presentata attraverso l'Assistente sociale del Comune di residenza. La lista d'attesa viene compilata on line a livello provinciale sulla base di criteri sociali e sanitari. L'Ufficio accettazione della Fondazione contatta telefonicamente i candidati Ospiti per un eventuale colloquio di pre-accoglienza con la Direzione Medica con lo scopo di raccogliere informazioni circa le condizioni psico-fisiche dell'Ospite, il tipo di assistenza e cure necessarie, nonché per fornire alla famiglia informazioni amministrative (documenti necessari, rette, responsabilità e modalità di pagamento).

Quando si rende disponibile un posto in RSA, l'Ufficio Accettazione, sulla base della graduatoria e della tipologia del posto (maschile o femminile), contatta il richiedente per concordare le modalità dell'ingresso che deve avvenire entro 48 ore dalla comunicazione della disponibilità. A parità di posizionamento in graduatoria, gli Ospiti vengono prioritariamente accolti sulla base della valutazione di appropriatezza sanitaria del posto a disposizione, di segnalazione d'urgenza da parte degli assistenti sociali, della residenza nel Comune di Casalbuttano e limitrofi, della data di presentazione della domanda.

### **Accesso alla struttura per i non residenti nell'ASST di Cremona**

L'accesso avviene attraverso la richiesta da parte di persone ultrasessantacinquenni, in forma diretta all'Ufficio Amministrativo. Sempre in subordine all'espresso consenso della persona da accogliere nella struttura, la domanda può avvenire per il tramite di un familiare o del Servizio Sociale del Comune di residenza. La domanda d'ingresso sarà completata da una scheda sanitaria compilata dal Medico curante; la scheda riporterà la condizione psicofisica e comportamentale del candidato nonché la terapia in atto.

La domanda, dopo essere vagliata dal Responsabile Sanitario, sarà inserita nella lista di attesa per utenti non residenti ed evasa all'esaurimento della lista degli Ospiti della provincia di

Cremona con codici prioritari. I criteri di precedenza degli Ospiti non residenti sono gli stessi criteri segnalati per i residenti nell'ASST di Cremona.

### **Ingresso in Struttura**

Per l'ingresso in Istituto è necessario sottoscrivere presso l'Ufficio Amministrativo il "Contratto d'ingresso", di cui si allega copia. Oltre che dall'Ospite o dall' Amministratore di Sostegno in rappresentanza, il Contratto deve essere sottoscritto da altra persona (Famigliare, Tutore, Curatore) che, con la sottoscrizione, si rende garante del pagamento della quota di retta a carico dell'utente. Se l'Ospite non è in grado di far fronte alla quota di retta a suo carico, i famigliari o l'Assistente sociale di riferimento dovranno far pervenire all'Ufficio delibera o lettera di presa in carico da parte del Comune di residenza.

Qualora sia accertato un deterioramento cognitivo che non permetta l'espressione di adeguato consenso agli obblighi contrattuali e ai trattamenti sanitari, i famigliari sono invitati a procedere a richiedere una Amministratore di sostegno per il loro congiunto; l'Ufficio relazioni con il pubblico fornirà ogni utile informazione a riguardo. Come previsto dalla normativa, sarà cura dell'Ente procedere, quando necessario, alla richiesta di AdS.

L'ingresso in Struttura avviene il giorno e l'ora concordata con gli Operatori dell'Ufficio Amministrativo. Al momento dell'ingresso dell'ospite in struttura devono essere presentati i documenti personali e sanitari richiesti nell' allegato **Lista Documenti all'ingresso**.

Il giorno d'ingresso presso la RSA l'Ospite e il familiare di riferimento vengono accolti dal Capo Area Infermieristico e dall'Infermiere del Nucleo che provvedono alle presentazioni del nuovo Ospite alle persone già residenti, al Dirigente medico responsabile del nucleo, ai vari Operatori addetti in servizio. L'Ospite viene quindi accompagnato a visitare le aree del nucleo e delle zone comuni e informato delle norme della vita all'interno della Struttura.

Il Medico Responsabile, nella stessa giornata, effettua la visita d'ingresso con la relativa raccolta di dati anamnestici e analisi di eventuale documentazione sanitaria. Nel primo periodo e comunque entro i primi 30 giorni dall'ingresso, l'Ospite viene sottoposto a valutazione multidimensionale da parte dell'équipe assistenziale composta di medico, infermiere, ausiliario socio-assistenziale, fisioterapista, animatore sociale; sulla base della valutazione dei bisogni e dei problemi emersi l'équipe definisce, alla presenza dell'Ospite e/o famigliari un **Progetto Individuale (PI) e Piano di Assistenza Individuale (PAI)** che individua gli obiettivi e le azioni necessarie al raggiungimento degli stessi.

L'accoglienza definitiva dell'Ospite nel Nucleo avviene dopo un periodo d'osservazione per quindici giorni al fine di verificare la piena compatibilità ambientale; trascorso positivamente il periodo, se non vengono rilevate e comunicate eventuali cause d'incompatibilità alla permanenza, l'Ospite si considera accolto. In caso di incompatibilità vengono informati l'Ospite e i famigliari e espresso un eventuale consiglio per l'individuazione di una diversa Unità di offerta. In caso di dimissione con rientro al domicilio viene disposta la comunicazione con preavviso di 15 giorni sulla data effettiva e una comunicazione ai Servizi sociali del Comune per dimissione assistita.

### **Dimissioni dalla RSA e trasferimenti**

Per la dimissione o trasferimento in altre Strutture o ad altra Unità di offerta della Struttura, è necessario presentare richiesta scritta garantendo 5 giorni di preavviso, come previsto dal contratto di ricovero, ovvero pagando una penale pari alla retta per i giorni di mancato preavviso.

In ogni caso i sottoscrittori del contratto sono tenuti al pagamento delle rette fino all'effettivo abbandono della struttura da parte dell'ospite, che avverrà a cura e a spese dei sottoscrittori.

Nel caso in cui un Ospite riacquisisse l'autonomia necessaria per rientrare al domicilio sarà cura dell'équipe organizzare la dimissione e accompagnare l'Ospite e i familiari nel percorso di reinserimento nel territorio, in collaborazione con i servizi sociali territoriali ed eventuali organizzazioni esistenti (volontariato, ASST, ecc.). Il rapporto tra l'Ospite e la RSA può altresì terminare nei seguenti casi:

per mancato pagamento della retta per mesi tre o non accettazione dell'aggiornamento della stessa;

qualora sopravvenga una situazione che renda impossibile la permanenza dell'Ospite in R.S.A., accertata e documentata dal Direttore Medico della Fondazione;  
assenza superiore a venti giorni (o quaranta in caso di ricovero ospedaliero);  
revoca del consenso prestato al trattamento dei dati personali e/o dei dati sanitari;  
qualora venga meno il rapporto fiduciario tra ospite e/o suoi famigliari e gli operatori della Fondazione a giudizio del Direttore Medico.

La procedura di dimissione dell'ospite sarà effettuata con preventiva comunicazione al Comune di residenza dell'ospite al fine di garantirne la dimissione in forma assistita. Sia in caso di trasferimento ad altra struttura che in caso di dimissione, sarà redatta dal Medico di nucleo una relazione contenente le principali informazioni sanitarie assistenziali utili alla prosecuzione dell'iter assistenziale. L'Ospite che intendesse trasferirsi presso un diverso Nucleo può farne richiesta presso l'Ufficio Amministrativo. La domanda sarà vagliata dalla Direzione Medica e se possibile evasa, al momento della disponibilità di un posto letto, tenendo conto di criteri di appropriatezza socio-sanitaria. In ogni caso la Fondazione si riserva la facoltà di effettuare spostamenti per motivi sanitari ed organizzativi, fatta salva la facoltà di recesso dal Contratto in essere da parte dell'Ospite. In caso di decesso, l'organizzazione delle esequie è affidata ai familiari, cui spetta la scelta dell'agenzia funebre.

Copia del Fascicolo socio-assistenziale e sanitario relativa all'Ospite potrà essere richiesta in forma scritta alla Direzione dagli aventi diritto; la copia conforme, il cui corrispettivo è descritto nell'allegata tabella, sarà rilasciata entro 30 giorni dalla domanda.

## **6) Diritti e doveri**

Ogni Ospite che viene accolto in Struttura, entra a fare parte di una collettività nonché di un'organizzazione che ha come missione primaria la cura e riabilitazione. Ne discendono diritti e doveri: il diritto a una buona assistenza e il dovere di un comportamento adeguato.

- Diritti dell'Utente: essere assistito e rispettato, con attenzione e premura; ricevere, in modo professionale, cure adeguate ai bisogni individuali; ricevere rispetto, considerazione, valorizzazione individuale, privacy e riservatezza; rifiutare trattamenti sanitari; ricevere informazioni comprensibili e complete; rivolgere comunicazioni, ivi compresi eventuali reclami e lamentele. Il compendio dei diritti dell'Utente è compiutamente definito nella "Carta dei Diritti della Persona Anziana", che posta in allegato n. 1 alla presente Carta dei Servizi, ne costituisce parte integrante e sostanziale

- Doveri dell'Utente: collaborare con il personale; non recare disturbo agli altri Ospiti, né al personale o ad altri frequentatori della Struttura; rispettare il lavoro del personale; non pretendere trattamenti di favore o discriminanti verso altri Ospiti; custodire e ben conservare arredi e dotazioni della Struttura; rispettare la privacy e la riservatezza degli altri Ospiti; rispettare l'organizzazione (orari, locali, ecc.) del personale e della Struttura; segnalare eventuali circostanze dannose per altri Ospiti.

## **7) Prestazioni sanitarie e socio-assistenziali**

La Fondazione garantisce adeguati standard di personale qualificato, al fine di erogare soddisfacenti prestazioni di assistenza medica, infermieristica, riabilitativa, socio-assistenziale e di animazione. In particolare la Fondazione s'impegna ad assicurare:

### **ASSISTENZA MEDICA**

Il servizio medico 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 RSA;

- la stesura, entro 30 gg dall'ingresso, di un progetto individuale e un piano di assistenza individualizzato (PI/P.A.I.) in collaborazione con infermieri, ausiliari socio-assistenziali, fisioterapisti ed animatori mediante il quale s'individuano obiettivi ed interventi in relazione ai bisogni terapeutici, riabilitativi, assistenziali ed occupazionali degli Ospiti;
- la periodica verifica dello stato di salute e di quello funzionale di ogni singolo Ospite, con conseguente aggiornamento del Diario, PI/P.A.I.;
- la prescrizione delle terapie farmacologiche e non farmacologiche necessarie, unitamente alla loro periodica rivalutazione;
- la gestione delle patologie acute intercorrenti e di quelle croniche;
- la richiesta e l'esecuzione di eventuali accertamenti strumentali;
- la prescrizione di eventuali ricoveri ospedalieri;
- la compilazione, la gestione ed il periodico aggiornamento del fascicolo sanitario di ogni Ospite;
- la tenuta e la trasmissione della scheda di Osservazione Intermedia dell'Assistenza (S.OS.I.A.);
- la comunicazione e lo scambio di informazione con gli Ospiti ed i loro familiari.

L'assistenza medica è garantita 24 ore al giorno. In particolare nella struttura sono operanti 5 Dirigenti medici durante le ore diurne (ore 8 - ore 20) sulla base di specifica turnistica. E' inoltre garantito un Servizio notturno di guardia medica attiva (ore 20.00 - ore 8.00) effettuato sia da libero professionisti che da medici dipendenti.

Le visite specialistiche, urgenti e/o programmate vengono disposte, secondo necessità dal Medico del Nucleo abitativo e sono garantite mediante accompagnamento dell'Ospite ai presidi sanitari pubblici e privati convenzionati con SSN in grado di erogare le necessarie prestazioni sanitarie.

### **PRESTAZIONI DI MEDICINA SPECIALISTICA RESIDENZIALE**

Sono altresì assicurate in regime residenziale senza alcun onere a carico dell'Ospite, prestazioni medico specialistiche attraverso la collaborazione con professionisti di cardiologia e fisiatria.

### **ASSISTENZA INFERMIERISTICA**

#### Coordinatori d'area

Il Coordinatore d'Area svolge funzioni di coordinamento del personale ausiliario ed infermieristico dei Nuclei e gestisce gli aspetti assistenziali/organizzativi definiti dal SITRAA e alla Direzione Medica.

#### Infermiere

L'assistenza infermieristica viene garantita durante le 24 ore. Il personale infermieristico presta servizi di assistenza e applicazione delle prescrizioni mediche. Prende in carico l'ospite al momento dell'ingresso in struttura e si adopera per garantire continuità al processo assistenziale attraverso la pianificazione degli interventi mirati al soddisfacimento dei bisogni della persona.

Il personale infermieristico inoltre:

- concorre e collabora con tutto il personale socio-sanitario alla stesura, revisione ed aggiornamento del Diario, PI/PAI e ne cura l'effettiva avvenuta applicazione da parte dell'equipe assistenziale;
- esegue la somministrazione dei farmaci, presidi, prelievi ed esami strumentali prescritti;
- controlla l'igiene personale degli Ospiti e vigila sulla pulizia e l'igiene degli ambienti di vita;
- mantiene relazioni e comunicazioni con l'Ospite ed i suoi famigliari.

### **TERAPIE FISICHE E RIABILITAZIONE**

Il servizio di riabilitazione attua interventi specifici, sia individuali che di gruppo, volti a recuperare, potenziare e mantenere nel tempo le capacità motorie e funzionali degli Ospiti. Particolare attenzione è posta ai trattamenti di mantenimento delle capacità residue e di prevenzione della sindrome da immobilizzazione anche attraverso l'impiego di protesi e ausili.



Le terapie di fisiokinesiterapia erogate sono:

- Elettrostimolazione
- Elettroterapia analgesica (Tens, Ionoforesi, Diadinamica)
- Ionoforesi
- Correnti diadinamiche
- Infrarossi
- Laserterapia
- Ultrasuoni
- Radarterapia
- Infiltrazioni articolari
- Linfodrenaggio manuale
- Magnetoterapia
- Massoterapia
- Kinesiterapia segmentaria
- Rieducazione neuromotoria
- Mesoterapia

Gli interventi riabilitativi sono, di norma, decisi e programmati in equipe attraverso la supervisione del Medico specialista fisiatra. I fisioterapisti collaborano, per quanto di competenza, alla stesura, alla revisione ed al periodico aggiornamento del PI/P.A.I. Il Servizio funziona dalle ore 8 alle ore 16 esclusi sabato e festivi.

#### **TUTELA IGIENICO-SANITARIA e SOCIO-ASSISTENZIALE**

La struttura assicura l'impiego di operatori qualificati con documentato possesso dell'attestato professionale di Ausiliario Socio Assistenziale rilasciato da un Centro di Formazione Professionale. Il servizio socio-assistenziale viene svolto da Operatori che, con la supervisione infermieristica, si adoperano per la cura delle attività della vita quotidiana: igiene personale, alimentazione, vestizione, mobilizzazione, deambulazione, igiene ambientale.

Il personale opera con tecniche e metodologie dirette a tutelare, recuperare e mantenere l'autonomia funzionale dell'Ospite ed è formato per cogliere, segnalare e soddisfare i bisogni dell'Ospite. L'Ospite o il familiare di riferimento possono affidare a persone di fiducia, previa comunicazione alla Fondazione, l'aiuto all'igiene e all'assunzione del cibo; nei casi citati il Gestore declina ogni responsabilità diretta o indiretta.

#### **ANIMAZIONE SOCIALE**

Il servizio di animazione finalizza i propri interventi al mantenimento degli interessi specifici dell'anziano e alla prevenzione del decadimento cognitivo. Le attività proposte sono estremamente diversificate in relazione al vissuto di ogni Ospite, ai suoi interessi e alle sue capacità residue. L'attività di animazione s'integra con le attività sanitarie e assistenziali per:

- affiancare l'Ospite nel suo percorso di inserimento e d'integrazione alla vita e ai ritmi della RSA;
- riattivare e mantenere nell'Ospite gli interessi personali;
- valorizzare l'Ospite nella sue potenzialità.

Gli animatori organizzano a favore degli Ospiti numerose attività tra cui laboratori e momenti ricreativi, feste, attività ludiche, occupazionali e culturali. Le attività di animazione sociale sono organizzate e gestite da n.4 animatori. Le attività di pet-terapia, musico-terapia, arte-terapia e teatro-terapia vengono svolte settimanalmente con l'apporto di animatori esterni.

La programmazione delle attività di Animazione comprende anche l'effettuazione di gite culturali e ricreative, unitamente all'organizzazione di feste, mostre e spettacoli. Le attività di animazione, strutturate mediante apposita pianificazione mensile resa nota agli Ospiti sono le seguenti:

- feste di compleanni con frequenza mensile;

- altre feste in occasione del Santo Natale, Santa Lucia, Festa dei nonni, etc: circa dieci l'anno;
- proiezione di film in video cassetta con frequenza settimanale;
- attività di ascolto e colloquio di gruppo, musica, lettura giornali con frequenza giornaliera presso ciascuna Area abitativa;
- gite ed uscite programmate almeno tre volte l'anno.

Le attività di Animazione sociale che comportano l'uscita dell'Ospite dalla struttura residenziale vengono effettuate previo consenso del medesimo e dei famigliari avvertiti mediante avvisi e/o affissioni in ciascun Nucleo abitativo. Gli Ospiti fruiscono di assicurazione per eventuali infortuni.

### Documentazione in struttura

Per le prestazioni socio-assistenziali vengono utilizzati i seguenti documenti operativi:

- **FASAS (Fascicolo socio-assistenziale e sanitario)**, contenente indicatori sociali, anamnesi medica, infermieristica, funzionale e sociale compilato all'ingresso; il diario clinico nel quale sono documentati gli eventi riguardanti l'evoluzione dello stato di salute dell'utente e sono registrati i trattamenti diagnostici, terapeutici, assistenziali, riabilitativi effettuati e aggiornato ogni qualvolta vi sia un cambiamento significativo della condizione biopsico-sociale dell'ospite e le eventuali modifiche al piano di cura. Gli operatori che hanno titolo a redigere il diario clinico sono: i medici, gli infermieri, i tecnici della riabilitazione, che sono chiamati ad assumere decisioni incidenti sull'assistito o ad attuare prestazioni a favore dello stesso.
- **Scheda S.OS.I.A. (Scheda di Osservazione Intermedia dell'Assistenza)** compilata e aggiornata a cura del medico curante responsabile dell'unità di degenza;
- **PI (Progetto individuale)/P.A.I. (Piano di Assistenza Individuale)**: sono strumenti per la definizione dei bisogni, degli obiettivi, delle attività necessarie al loro raggiungimento nei diversi ambiti di intervento e degli strumenti di verifica; viene compilato, redatto e sottoscritto dall'equipe di Nucleo e dall'Ospite/familiari con scadenza almeno semestrale o al variare delle condizioni dell'Ospite;
- **Protocolli e procedure**: sono redatti per i processi assistenziali rilevanti, aggiornati ogni qualvolta si renda necessario e almeno ogni 3 anni.

### FORNITURA DI AUSILI E PROTESI

La Struttura provvede alla fornitura degli ausili per la gestione dell'incontinenza (pannoloni, cateteri) e dei presidi per la prevenzione e per la cura delle lesioni cutanee da decubito (materassi e cuscini antidecubito). Gli Ospiti con riconoscimento d'invalidità possono ottenere ausili per la deambulazione e spostamenti (carrozine, deambulatori ecc.) da parte dell'ASST; a tal fine i Medici del Nucleo provvederanno alla compilazione, ove ne esista la necessità, della domanda per l'accertamento degli stati d'invalidità.

### ASSISTENZA RELIGIOSA

Il Parroco e i Vicari della Parrocchia S. Giorgio e S. Vito in Casalbuttano (CR) si rendono disponibili alle richieste di supporto spirituale, al colloquio e alla somministrazione dei Sacramenti. Tutti i giorni viene celebrata una S. Messa nella Cappella della Residenza. Per gli Ospiti non autosufficienti si provvede all'accompagnamento con Volontari. E' assolutamente garantita la libertà di coscienza, di culto e di religione; per gli Ospiti che professino fede diversa è garantita la possibilità di farsi assistere dal loro Ministro del Culto.

## 8) Prestazioni alberghiere ed i servizi complementari

La Fondazione assicura, con personale dipendente o convenzionato, le prestazioni alberghiere ed i Servizi complementari.

### ALLOGGIO DELL'OSPITE

L'Ospite può essere accolto in struttura, secondo la disponibilità, in camere ad un letto, a due letti, a tre letti e a quattro letti, ognuna dotata di servizi igienici attrezzati. L'Ospite potrà arredare il proprio spazio alloggio in parte con arredi di sua proprietà, previo accordo con la Direzione Medica. Ogni spazio alloggio è privo di barriere architettoniche e dispone d'impianto elettrico d'illuminazione, di sistema di chiamata di soccorso personale, di adeguata ventilazione e d'illuminazione naturale, di impianti di climatizzazione e ossigenoterapia. La Fondazione ONLUS garantisce la puntuale manutenzione dell'alloggio sia nella struttura muraria e annessi impianti tecnologici, sia degli arredi e attrezzature di normale dotazione.

### SERVIZIO di RISTORAZIONE

La Struttura fornisce agli Ospiti il Servizio di Ristorazione mediante il confezionamento della colazione, pranzo, merenda e cena, secondo appositi menù stagionali, redatti come da tradizione culinaria lombarda; qualitativamente equilibrati e rispondenti alle esigenze di alimentazione della persona anziana. I Menù, approvati dal Consulente dietista, sia giornalieri che settimanali sono esposti in ciascuna area di ospitalità per una corretta conoscenza da parte degli Ospiti e dei loro familiari.

L'Ospite ha la facoltà di scelta, esprimendo le proprie preferenze alimentari all'Infermiere preposto al Nucleo abitativo. Per gli Ospiti con problemi di deglutizione o disfagia è garantita l'alternativa con l'utilizzo di frullati, macinati, sformati o emulsionati. A seguito di prescrizione medica vengono adottate specifiche tabelle dietetiche, secondo le esigenze alimentari del singolo Ospite. Gli Ospiti in nutrizione enterale seguono programmi dietetici specifici per qualità e modalità di somministrazione. I pasti vengono preparati nella cucina interna. Tutta la catena di preparazione e di distribuzione è garantita secondo le norme HACCP.

Le prestazioni del Servizio di Ristorazione sono rese secondo le seguenti scansioni orarie:

- colazione dalle ore 8 alle ore 8,45
- pranzo dalle ore 11.50 alle ore 12.30
- cena dalle ore 17, 50 alle ore 18.30

Il menù stagionale (primavera/estate/autunno/inverno) ha una rotazione su quattro settimane e consente la scelta giornaliera fra le diverse possibilità. La composizione del pasto è la seguente:

- Primo piatto a scelta tra : piatto del giorno ( pasta, riso, lasagne, etc). o in alternativa pasta o riso, bianco o al pomodoro, semolino o pasta agglutinata, pastina in brodo
- Secondo piatto a scelta fra : piatto del giorno ( pesce, spezzatino, brasato, arrosto, etc) oppure pollo lesso, carne trita o frullata, formaggio o affettati
- Contorno a scelta tra : verdura cruda , verdura cotta, purea di patate
- Frutta o dessert a scelta tra : frutta fresca di stagione , frutta cotta (a cena) budino o yogurt, frutta frullata, gelato, dolce (alla domenica)
- Bevande : acqua minerale, vino o succo di frutta

Colazione, merenda pomeriggio a scelta tra: the, caffè d'orzo, yogurt, succo di frutta, biscotti, con e senza zucchero, fette biscottate.

### **SERVIZIO di PARRUCCHIERA e BARBIERE**

Presso la struttura residenziale in appositi idonei locali è assicurato agli ospiti il Servizio di parrucchiere per donna e barbiere per uomo. Il servizio prevede l'esecuzione di:

- n. 1 taglio e messa in piega donna ogni mese;
- n. 1 tinta ogni 2 mesi, previo parere medico;
- n. 1 taglio capelli uomo ogni mese;
- n. 1 taglio barba uomo 2/3 volte alla settimana.

Per ulteriori richieste è possibile rivolgersi direttamente alla Parrucchiera di reparto con oneri a proprio carico.

### **SERVIZIO di PODOLOGIA**

Un Podologo laureato è a disposizione per il servizio di podologia curativa, a richiesta e sotto la supervisione del Medico Responsabile del Nucleo, senza oneri a carico dell'ospite

### **SERVIZIO DI LAVANDERIA/ GUARDAROBA**

La Struttura provvede al servizio di lavanderia, sia per la biancheria propria dell'Ente (lenzuola, copriletto, tovaglie) sia per il corredo personale dell'Ospite; il servizio è affidato ad una ditta esterna senza oneri a carico degli Ospiti. La biancheria piana è fornita quotidianamente e ogni qualvolta si renda necessaria. La retta è comprensiva del Servizio di Guardaroba, che assicura l'ordinata conservazione e riassetto del corredo personale dell'Ospite appositamente contrassegnato a cura del predetto Servizio. E' possibile da parte dei famigliari provvedere direttamente al lavaggio degli indumenti; questo non comporta decurtazione della retta giornaliera. Il corredo personale dell'Ospite è prevista secondo l'andamento stagionale. L'elenco del corredo minimo viene fornito all'ingresso dell'Ospite in struttura e prevede:

- n. 10 magliette intime
- n. 12 paia di calze di cotone
- n. 8 paia di mutande (se L'Ospite non è portatore di presidio di incontinenza)
- n. 5 pigiami o camicie da notte di cotone
- n. 6 maglie di cotone tipo "Polo" manica corta/lunga
- n. 6 tute da ginnastica  
o in alternativa alle tute
- n. 6 maglie in pile/felpa o misto lana
- n. 6 pantaloni cotone/felpa

La dotazione dovrà essere ulteriormente integrata in relazione alle specifiche esigenze personali del singolo Ospite; la dotazione e le eventuali integrazioni saranno consegnate al Personale di Nucleo in servizio.

Capi delicati: qualora vengano consegnati capi delicati (LANA, SETA, SINTETICI) non adatti al lavaggio industriale non si risponderà di eventuali danneggiamenti. Non è consentito l'uso di indumenti personali in fibre acriliche.

In caso di danneggiamento di indumenti a seguito di inidoneo lavaggio, salvo l'osservanza delle indicazioni apposite recate dalle etichette di confezionamento, si provvederà alla rifusione del danno secondo il valore economico attuale.

### **SERVIZI COMPLEMENTARI**

#### **a) Servizio telefonico**

Le telefonate in arrivo dall'esterno vengono ricevute dal centralino telefonico di servizio, con diramazioni in tutti i Nuclei abitativi. Per le chiamate personali si consiglia di munire l'Ospite di telefono cellulare.

#### **b) Servizio radiotelevisivo**

L'accesso ai programmi radio e televisione è consentito, oltre che negli spazi comuni, anche nella stanza di degenza, mediante l'allacciamento all'impianto di antenna centralizzata con utilizzo di apparecchi di proprietà personale dell'Ospite, senza alcun onere in conformità allo specifico regolamento. L'apparecchio deve essere di tipo digitale e con caratteristiche e dimensioni approvate dall'Ufficio tecnico. L'uso dell'apparecchio audio-visivo è consentito solo con la cuffia.

### **c) Servizio di trasporto**

La retta comprende il servizio di trasporto a mezzo ambulanza o automezzo civile verso presidi sanitari per visite specialistiche o esami strumentali, richiesti dai medici della struttura. Vengono garantiti i trasporti degli Ospiti dializzati; il costo è a carico del SSN. Sono a carico dell'Ospite: tutti i trasporti per visite o spostamenti decisi dall'Ospite o da suo familiare in totale autonomia e in maniera indipendente; i trasporti previsti per procedure amministrative di carattere previdenziale; il trasporto per ingresso e dimissione.

### **d) Oggetti Personali**

La Fondazione custodisce i beni consegnati ed espressamente presi in carico dall'Ufficio Ragioneria. Si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di valore o somme di denaro per i quali la Direzione non risponde in caso di eventuali smarrimenti o furti.

## **9) Privacy e sicurezza**

### **Rispetto della Privacy e consenso informato**

La Fondazione applica il DL 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e le successive modifiche e integrazioni; l'utilizzo dei dati personali viene autorizzato attraverso sottoscrizione di apposito modulo di Tutela della privacy. Il Medico del Nucleo è responsabile dell'accurata comunicazione dell'iter terapeutico e assistenziale all'Ospite o, in caso di deterioramento cognitivo, all'AdS o al parente referente; Il Medico, ove necessario, provvede all'acquisizione del consenso informato alla specifica cura o intervento.

### **Sicurezza**

A tutela dell'incolumità degli Operatori, degli Ospiti e Visitatori, la Struttura è dotata delle attrezzature e degli impianti tecnologici e dei sistemi di sicurezza rispondenti alle prescrizioni di cui al D.Lgs. 81/2008 e successive modificazioni o integrazioni. La Fondazione ha adottato il "Documento di valutazione dei rischi" che viene periodicamente aggiornato secondo le norme; il personale partecipa ai corsi di formazione e aggiornamento per i rischi sul luogo di lavoro e la gestione delle emergenze.

## **10) Rette**

Il Consiglio di Amministrazione fissa quale corrispettivo per le prestazioni erogate nella struttura, apposite rette giornaliere e provvede ad eventuali aggiornamenti delle stesse. Al richiedente l'accesso alla struttura residenziale viene fornita la "Tabella rette di accoglienza in RSA" (allegato3) vigente all'atto della sottoscrizione del Contratto.

La retta comprende:

- l'ospitalità alberghiera: alloggio, servizi di ristorazione, lavanderia, parrucchiere/barbiere,
- prestazioni socio assistenziali : igiene, assistenza in relazione ai fabbisogni individuali
- servizi di animazione
- assistenza religiosa
- assistenza infermieristica,
- assistenza medica, medico specialistica in loco o presso strutture del SSN garantendo il
- trasporto
- fisiokinesiterapia
- la fornitura degli ausili d'incontinenza, farmaci e presidi medico-chirurgici.

All'ingresso l'Ospite e i garanti sottoscrivono un "Contratto d'ingresso". Non è necessario alcun deposito cauzionale. In caso di pluralità di sottoscrittori, essi garantiscono in solido tra loro al pagamento della retta. L'eventuale aumento dell'importo della retta sarà comunicato dalla Fondazione ai sottoscrittori del presente contratto mediante comunicazione scritta. La mancata comunicazione di recesso dal contratto si considera espressa accettazione della nuova tariffa.

In caso di assenze fino a 20 giorni (40 in caso di ricovero presso struttura ospedaliera), verrà garantito il mantenimento del posto previo pagamento dell'intera retta; dopodiché l'ospite, in presenza di lista d'attesa, verrà dimesso.

Il pagamento della retta è dovuto in forma mensile posticipata entro il giorno 15 di ogni mese tramite R.I.D. (Rapporti Interbancari Diretti). In caso di mancato tempestivo pagamento i sottoscrittori del presente contratto saranno soggetti al pagamento d'interessi moratori nella misura di legge. Tutte le certificazioni rilasciate dall'Istituzione riguardo agli incassi della quota di retta versata dall'ospite, in particolare la certificazione degli oneri sanitari ai fini della dichiarazione dei redditi, saranno intestate all'Ospite e messe a disposizione presso gli Uffici Amministrativi o, su richiesta, inviate via mail o posta agli interessati in tempo utile per gli adempimenti fiscali.

## **11) Giornata tipo**

Ore 7-8

Gli Operatori Socio Assistenziali provvedono all'igiene personale dell'Ospite, al cambio della biancheria, alla mobilizzazione, secondo un piano di lavoro corrispondente alle caratteristiche e la volontà dell'Ospite. Gli infermieri effettuano la somministrazione delle terapie, gli eventuali prelievi ematici, le medicazioni.

Ore 8-9

Distribuzione della colazione. L'Ospite che non è in grado di assumere autonomamente gli alimenti viene assistito dal personale in servizio.

Ore 9.15 -11.15

Attività di animazione e di fisiokinesiterapia.

Attività di assistenza medica ed infermieristica.

Stesura in equipe del PI/PAI in presenza di Ospite e/o famigliari.

Ore 11.50-12,30

Distribuzione del pranzo con possibilità di menù a scelta. Gli Ospiti non autosufficienti vengono assistiti dal personale con eventuale aiuto da parte di famigliari e Volontari.

Ore 13

A scelta dell'Ospite è previsto il riposo, oppure la sosta nel soggiorno per letture, televisione, incontri ed attività di socializzazione.

Ore 14.30 - 17.00

Attività di animazione e di kinesiterapia.

Ore 15,30-16

Distribuzione della merenda; idratazione ed eventuale supporto nutrizionale prescritto.

Ore 17.50- 18,30

Distribuzione della cena con menù a scelta.

Ore 18,30 -20

Preparazione per la notte degli Ospiti, somministrazione della terapia serale, trasferimento alletto degli Ospiti non autonomi.

Ore 20-7

Assistenza notturna da parte del personale socio-assistenziale; periodico cambio dei presidi per l'incontinenza. Sorveglianza infermieristica attiva al fine di rilevare eventuali situazioni di necessità cliniche con eventuale attivazione del Medico in servizio notturno.

## **12) Accesso dei famigliari e visitatori**

Gli Ospiti possono ricevere visite da parte di famigliari o visitatori ogni giorno dalle ore 8 alle ore 20, salvo temporanea controindicazione per motivi di tutela sanitaria e socio-assistenziale comunicata dal Medico curante del Nucleo.

Non sono consentite visite dalle ore 20 alle ore 8, salvo autorizzazione da parte della Direzione Medica a fronte di particolari condizioni cliniche dell'Ospite. Gli Ospiti possono liberamente uscire dalla struttura residenziale, da soli se in condizioni di autosufficienza,

oppure accompagnati se non autosufficienti da persona nota e riconosciuta (famigliare, assistente autorizzato, persona indicata dall'Ospite cognitivamente integro, ecc.), previa compilazione di apposita richiesta/dichiarazione, nonché verifica delle condizioni di salute in atto al momento. In caso di uscita la Fondazione declina ogni responsabilità per quanto possa accadere agli Ospiti al di fuori dalla struttura

### **13) Accesso animali d'affezione**

E' consentito l'accesso all'interno delle strutture RSA e CDI di cani, gatti e conigli per la visita agli Ospiti che desiderino incontrare animali d'affezione. Il Regolamento per l'accesso in cui sono definiti requisiti e modalità è disponibile presso la Portineria della Struttura.

### **14) Segreteria Ospiti e Ufficio Relazioni con il Pubblico**

Il Servizio Amministrativo della struttura assicura il Servizio di Segretariato Ospiti e Relazioni con il Pubblico con particolare attenzione a garantire all'utenza i diritti di informazione e partecipazione. Il Personale addetto al Segretariato Ospiti cura altresì i rapporti con gli uffici territoriali che si occupano di protezione giuridica (Uffici ASST, Tribunale) e di servizi sociali. Nel caso in cui l'Ospite ne faccia richiesta scritta il Servizio provvede a fornire la documentazione sanitaria necessaria al fine della eventuale concessione di provvidenze economiche in favore degli Ospiti. Il Servizio è aperto al pubblico in via continuativa dalle ore 8 alle ore 18 da lunedì a venerdì e dalle ore 8 alle ore 14 al sabato. Gli Ospiti e i famigliari dei medesimi si possono rivolgere al Servizio di Segretariato Ospiti personalmente, per iscritto, via fax, con e-mail o telefonicamente, fatte salve le prescrizioni della legge sulla privacy. E' prevista la possibilità di visite guidate alla struttura residenziale da parte di persone interessate all'accoglienza.

### **15) Gradimento delle prestazioni**

Per conseguire gli obiettivi di miglioramento continuo, sollecitare il giudizio e acquisire eventuali proposte circa i servizi nella RSA, la Fondazione assume l'impegno di:

- rilevare il livello di gradimento da parte degli utenti dei servizi e delle prestazioni erogate attraverso la somministrazione annuale di un questionario;
- analizzare le schede reclami;
- verificare periodicamente la soddisfazione degli operatori della struttura.

I dati raccolti vengono diffusi attraverso la pubblicazione nella bacheca posta all'ingresso della RSA.

### **16) Reclami e proposte**

L'Ospite ha la facoltà di formulare suggerimenti e presentare reclami per iscritto o verbalmente. In caso in cui l'Ospite o il Famigliare debba avanzare delle richieste semplici di assistenza o confort residenziale, oppure segnalare carenze semplici nel servizio fruito, può rivolgersi in prima istanza al Capo Area del Nucleo residenziale che provvederà a ricercare ogni soluzione possibile nel minor tempo necessario. In seconda istanza o ogniqualvolta l'Ospite o il famigliare lo desiderino, possono esprimere le proprie osservazioni od inoltrare reclami tramite:

- un colloquio con il Direttore Generale o Direttore Medico
- una lettera da inoltrare alla Direzione Generale
- la compilazione di un modulo di reclamo disponibile presso tutti i nuclei da depositare nel box della posta adiacente l'ingresso (allegato 6)
- una segnalazione a mezzo fax
- una segnalazione a mezzo e-mail : ds@rsacasalbuttano.eu

L'Ente darà immediata risposta per le segnalazioni e i reclami che si presentano di semplice soluzione, altrimenti predisporrà l'approfondimento del reclamo con risposta scritta entro i 15 giorni successivi.

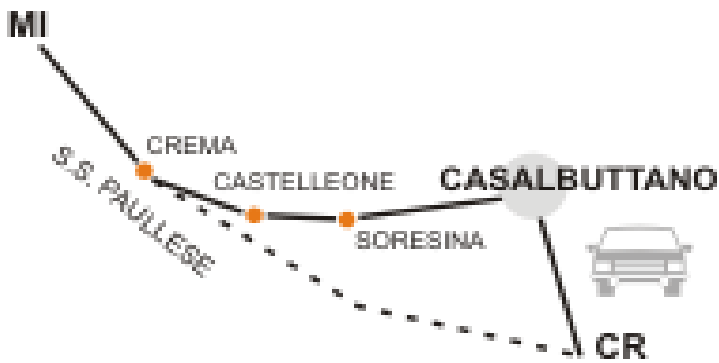
## **17) Volontari**

La Fondazione, riconoscendone il valore, favorisce e promuove le attività di Volontariato sia individuale, sia organizzato, come espressione di solidarietà umana e sociale. I Volontari concorrono al conseguimento dei fini istituzionali della Fondazione attraverso un rapporto personalizzato e adeguato ai bisogni specifici degli Ospiti.

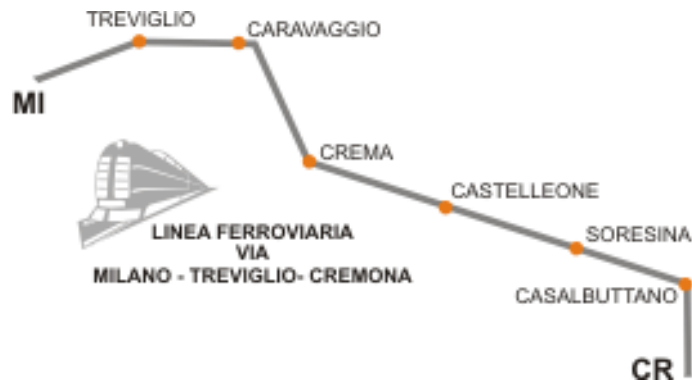


**Come raggiungerci**

**In auto**



**In treno**



**In Bus**

Dalla Stazione Autobus in via Dante a Cremona a Casalbuttano e ritorno

Fondazione Ospedale della Carità - Casa di Riposo - Onlus - CF 83000810198  
Via Marconi 1 - 26011 Casalbuttano (Cr) - Tel 0374-361118 - Fax 0374 361878 -  
E-mail: [info@rsacasalbuttano.eu](mailto:info@rsacasalbuttano.eu)