

# FONDAZIONE Alceste Cortellona Onlus

Via Cortellona, 41 - 27036 MORTARA (PV) - Tel. 0384/98346



# CARTA dei SERVIZI 2024

# Introduzione

La “Carta dei Servizi” della nostra RSA è un documento che permette di conoscere meglio la nostra struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che la Fondazione si propone per rispondere al meglio alle esigenze delle persone ospitate.

La Carta dei Servizi non ha solo uno scopo informativo, ma vuole essere uno strumento che viene presentato al fine di permettere di contribuire al miglioramento dei servizi erogati.

per il CDA  
Emanuela Navoni  
(Presidente)

## **Informazioni sulla Residenza Sanitaria per Anziani**

L'edificio, sito a Mortara (PV) in Via Cortellona N. 41 con ingresso da Viale Parini, fu costruita nel 1892 con la funzione di ricovero di mendicizia. Attualmente svolge la funzione di RSA - Casa di Riposo per anziani le cui finalità sono quelle di accoglienza e assistenza alla persona anziana autosufficiente e non. La Fondazione dal punto di vista normativo si configura come persona giuridica di diritto privato senza scopo di lucro ed ha una capacità ricettiva di 60 posti letto accreditati a contratto.

Dal punto di vista economico oltre alle rette la Fondazione percepisce dei corrispettivi derivanti dall'accREDITAMENTO.

La Fondazione Alceste Cortellona Onlus orienta la propria attività nel realizzare attività volte a sostenere la dignità degli anziani ricoverati. E' stato predisposto a tal proposito un Codice Etico che prevede come missione la valorizzazione del principio di solidarietà nei confronti degli anziani, quali persone in situazione di fragilità e debolezza. Quindi, tutto il personale è tenuto ad operare con senso di responsabilità, con competenza e motivazione. Il Codice Etico viene consegnato a tutti gli Ospiti al momento del loro ingresso in struttura, unitamente alla Carta dei Servizi.

## **Procedure di accesso alla struttura**

Per poter ottenere il ricovero, al futuro ospite e/o amministratore di sostegno viene consegnata preventivamente la Carta dei Servizi contenente lo schema di contratto di ingresso (allegato A) e una domanda di ammissione, che va restituita debitamente compilata e firmata, prendendo visione dei documenti elencati. Il Contratto di ingresso viene firmato dalle parti quando si perfeziona il ricovero presso la RSA.

Nel caso di reddito insufficiente per il pagamento della retta l'ospite deve rivolgersi al Comune in cui è residente al momento della presentazione della domanda, per richiedere adeguata integrazione economica.

La Fondazione, con l'ausilio del personale amministrativo, informano utenti e familiari delle varie forme di contribuzione, previste dalle normative vigenti.

Nel caso in cui il richiedente l'ammissione in RSA non sia in grado di provvedere in tutto od in parte ai propri interessi di cura e di buona amministrazione patrimoniale, deve rivolgersi all'Ufficio di Pubblica Tutela per la nomina dell'amministratore di sostegno in base alla normativa vigente.

## **Procedure per la gestione delle liste d'attesa**

L'inserimento nella lista di attesa avviene solo dopo aver ricevuto la domanda di ammissione completa degli allegati.

Le domande di ammissione vengono ricevute esclusivamente dal personale amministrativo, che verifica la presenza dei documenti richiesti, l'esatta compilazione della modulistica e richiedono quale sarà la persona che eseguirà la sottoscrizione del contratto d'ingresso che per la Fondazione diventerà l'unico referente per le varie comunicazioni.

Si richiede inoltre, se l'esigenza di ammissione è urgente, o normale.

Una volta valutata positivamente la documentazione così ricevuta viene archiviata nell'apposito raccoglitore con ordine cronologico. Il personale di segreteria aggiorna il file informatico relativo alle liste di attesa di volta in volta sul sito dell'ATS di PAVIA.

Quando si verifica la necessità di procedere all'inserimento di un/una nuovo/a ospite, il personale amministrativo analizza la lista di attesa e definisce le priorità di ingresso secondo i criteri di seguito indicati:

1. Sesso dell'ospite;
2. Cronologia di presentazione della domanda;
3. Gravità.
4. Residenza nel comune di Mortara;
5. Una volta individuato l'ospite entrante, la Direzione Sanitaria fissa la data di ingresso e il personale amministrativo contatta telefonicamente la persona di riferimento indicata nella domanda;
6. In caso di rinuncia da parte della famiglia o del/della ospite, si indica nel file relativo alle liste di attesa l'eventuale causa di rinuncia definitiva;
7. Gli uffici amministrativi provvedono a verificare l'attualità delle domande di ingresso, inserite in lista, trascorsi 6 mesi dall'ultimo aggiornamento.

### **RETTE IN VIGORE DAL 1° GENNAIO 2024**

(delibera n°37 CDA del 23/10/2023)

<b>Provenienza</b>	<b>TARIFFA GIORNALIERA POSTI ACCREDITATI</b>
MORTARA (già OSPITI NEL 2012)	<b>€ 43,00</b>
MORTARA	<b>€ 54,00</b>
ALTRE LOCALITA' DELLA REGIONE LOMBARDIA	<b>€ 60,00</b>

**A tutte le rette sopraelencate, viene aggiunto il supplemento di €. 5,50 giornaliero per camera singola (a richiesta e se disponibile).**

Deposito cauzionale pari ad € 800,00 di natura non fruttifero che sarà restituito al termine del ricovero, salvo in caso di danneggiamenti, acquisti o servizi resisi necessari per l'ospite, si riserva il diritto di utilizzare in tutto o in parte, rilasciando idonea giustificazione fiscale e previo accordo con il firmatario stesso del contratto.

**La tenuta letto corrisponde alla retta giornaliera fissata sulla base della provenienza dell'ospite che richiede tale servizio.**

Le rette sopra riportate vengono adeguate periodicamente, secondo apposita deliberazione del CDA.

**Nel mese di ingresso** dell'ospite la retta verrà applicata come segue:

- In caso di ingresso avvenuto tra il giorno 1 e il giorno 15 verrà applicata la retta intera prevista.
- In caso di ingresso avvenuto tra il giorno 16 e il giorno 23, verrà applicato il 50% della retta prevista.
- In caso di ingresso avvenuto dopo il giorno 24, verrà applicata la retta in proporzione agli effettivi giorni di permanenza.

**Nel mese nel quale dovesse avvenire il decesso** dell'ospite, la retta verrà applicata come segue:

- In caso di decesso avvenuto entro il giorno 7 del mese verrà applicata la retta in proporzione agli effettivi giorni di permanenza.
- In caso di decesso/dimissioni avvenuto tra il giorno 8 e il giorno 15, verrà applicato il 50% della retta prevista.
- In caso di decesso/dimissioni avvenuto dal giorno 16, verrà applicata la retta intera prevista.

In caso di dimissioni volontarie, il parente/garante deve far pervenire richiesta scritta presso gli uffici amministrativi con 30 giorni di preavviso, in caso contrario, la RSA addebiterà l'importo della retta per i giorni di mancato preavviso.

SERVIZI EXTRA COMPRESI NELLA RETTA	SERVIZI EXTRA A PAGAMENTO
<ul style="list-style-type: none"><li>• Lavanderia</li><li>• Cucitura / Rammendatura</li><li>• Barbiere – Parrucchiere</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• NESSUNO</li></ul>

Il costo del trasporto in Croce Rossa o con i mezzi del servizio di volontariato per visite specialistiche, esami strumentali od altro non è quantificabile ed è a carico degli utenti.

L'ente provvede inoltre alla fornitura di farmaci, dei presidi farmaceutici, degli ausili per la gestione dell'incontinenza (pannoloni), dei presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni da decubito (materassi antidecubito).

Gli uffici amministrativi rilasciano agli aventi diritto, la dichiarazione prevista dalla D.G.R. n. 1298 del 25/02/2019 attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie e alle prestazioni non sanitarie.

### **Effetti personali**

L'ospite che accede alla Struttura deve essere dotato di:

- pigiama-camicia da notte;
- biancheria personale;
- pantofole;
- scarpe;
- vestiario;
- asciugamani;

**I CAPI IN MAGLIA DEVONO ESSERE DI COMPOSIZIONE MISTA ( 50% LANA E 50% SINTETICO).**

Non è necessario portare biancheria da letto, tovaglie e tovaglioli e posateria.

**Non è consigliabile tenere oggetti di valore, gioielli e somme elevate di denaro ed in ogni caso la Fondazione declina ogni responsabilità per furti o smarrimenti. Nel caso tali eventi si dovessero verificare vanno segnalati esclusivamente in forma scritta agli uffici amministrativi.**

Tutta la biancheria dell'ospite deve essere numerata con un numero assegnato dalla Segreteria.

### **Notizie sulla struttura**

L'edificio risulta strutturato su due piani ed è servito da un ascensore, da tre scale interne, e da due scale di sicurezza antincendio esterne. La RSA è dotata di stanze ad uno, due o tre posti letto con annesso il bagno dotato di doccia. Vi sono anche due bagni ospedalieri con vasche speciali per persone non autosufficienti. La struttura è fornita inoltre di uffici amministrativi, di soggiorno, sala da pranzo e sala TV, di infermeria, di palestra, di Chiesa con annessa camera mortuaria e di vasto giardino esterno.

### **Modalità di accesso alla Struttura**

L'ubicazione dell'edificio è senz' altro da considerarsi ottimale in quanto il complesso sorge in pieno centro cittadino, a poche centinaia di metri dalle principali strutture urbane pubbliche e private.

La città di Mortara, inoltre, è facilmente raggiungibile dalle principali città della zona (quali Milano, Pavia, Vercelli, Alessandria, Novara) tramite le linee ferroviarie e di autobus.

E' possibile effettuare una visita guidata alla struttura da parte dei potenziali utenti e loro familiari, previo accordo con gli uffici amministrativi e la Direzione Sanitaria.

## **GIORNATA TIPO**

### **MATTINO**

Dalle ore 06.30 alle ore 08.30 si procede all'alzata degli ospiti; ciò consiste nell'esecuzione delle cure igieniche e nella mobilitazione in carrozzina degli ospiti non autosufficienti. L'igiene personale viene eseguita, oltre che all'alzata anche alla messa a letto, più ulteriori interventi al bisogno.

Alle ore 08.30 viene distribuita la colazione.

Nella mattinata gli ospiti sono prevalentemente impegnati nelle attività di animazione; nel contempo i fisioterapisti sottopongono gli ospiti alle cure riabilitative.

Tra le ore 11.50 e le ore 12.30 viene distribuito il pranzo.

### **POMERIGGIO**

Nelle prime ore del pomeriggio gli ospiti riposano. Prima delle ore 16.00 vengono completate le terapie riabilitative. Alle ore 16.00 viene distribuita la merenda con il the. Nelle ore pomeridiane vengono svolte attività di animazione e di fisioterapia.

### **SERA**

La cena viene distribuita tra le ore 18.15 e le ore 19.00, dopodiché gli ospiti possono scegliere di ritirarsi nelle proprie camere, di intrattenersi nella sala soggiorno o di trascorrere qualche ora in sala TV.

## **ORARI UFFICI AMMINISTRATIVI**

**Gli uffici sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì:**

dalle ore 9,30 alle ore 11,30

dalle ore 15,00 alle ore 17,00

Durante il periodo estivo è possibile un cambiamento di orario

Per informazioni rivolgersi allo 0384/98346 - posta elettronica:  
[amministrazione@rsacortellona.com](mailto:amministrazione@rsacortellona.com)

## **RICHIESTA DI DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA**

L'accesso alla documentazione è regolata dal regolamento aziendale sull'esercizio del diritto di accesso di cui alla legge n. 241 del 7 agosto 1990 approvato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione N°30 del 23/10/2023. Il sopracitato regolamento è consultabile sul sito della Fondazione.

## **ORARI DI VISITA**

I familiari possono visitare, rispettando la privacy di ciascun ospite e compatibilmente con le esigenze operative di ogni reparto, onde evitare disagi agli ospiti e ostacoli alla funzionalità delle attività igienico sanitarie. liberamente i loro congiunti **dalle 09:00 alle 11:00 e dalle 15:00 alle 17:00** oltre che nel salone adiacente agli uffici amministrativi anche nei saloni di reparto (piano terra e piano primo). Per gli ospiti allettati è consentita la visita in camera **(non oltre una persona)**.

## **ACCOGLIENZA - DIMISSIONI**

Le modalità di accoglienza, di presa in carico e di dimissioni si svolgono secondo protocolli predisposti dalla equipe multidisciplinare della Struttura.

L'ospite viene accolto dal personale. Dopo una presentazione generale della struttura, l'ospite viene accompagnato nella sua stanza. In seguito, il medico effettua la visita di ingresso con la compilazione della cartella clinica, funzionale, assistenziale e sociale. L'infermiere, allo stesso tempo compila la cartella infermieristica e il foglio terapia e pone domande agli ospiti e ai suoi familiari per conoscere le abitudini personali, in modo tale da poter impostare un piano assistenziale il più possibile personalizzato che coinvolga anche i famigliari. Successivamente l'ufficio amministrativo conclude l'iter con il familiare compilando i vari documenti per l'ingresso.

Entro dieci giorni successivi all'ingresso tutta l'equipe di reparto provvede alla compilazione del PAI provvisorio (Piano Assistenziale Individualizzato) e il definitivo entro 30 giorni. Quest'ultimo viene aggiornato periodicamente a scadenze prestabilite o a seconda delle variazioni delle condizioni di salute dell'ospite.

Qualora il paziente dovesse uscire dalla RSA per poche ore sia da solo che accompagnato dai parenti è necessario avvisare il personale in servizio; mentre nel caso in cui l'ospite dovesse allontanarsi per più giorni è necessaria l'autorizzazione del medico e la compilazione di un modulo di permesso.

In caso di dimissione dalla struttura, la Direzione Sanitaria rilascia una documentazione inerente il quadro clinico e la terapia somministrata all'ospite al momento della richiesta.

Qualora durante il soggiorno l'ospite sviluppi una demenza grave tipo Alzheimer con una conservata capacità di deambulare autonomamente (condizione non gestibile dalla RSA per il pericolo di fuga) verrà trasferito, in accordo con i parenti/persona di riferimento in altra idonea struttura salvo essere riaccolto in RSA qualora mutino ulteriormente le condizioni (es. perdita della capacità di deambulare).

Inoltre, dietro relazione dei servizi interni, la Fondazione si riserva il diritto di assegnare l'ospite in un'altra camera di degenza qualora nel corso del tempo emergesse la necessità. Di questo spostamento verranno informati l'ospite e/o parenti - persona di riferimento, anche al fine di ottenerne il consenso, che tuttavia non è vincolante.

In caso di dimissioni, per mancato o ritardato pagamento della retta, la Fondazione dovrà attivarsi affinché le medesime avvengano in forma assistita dal Comune di provenienza o dall'ASL.



## **NORMATIVA HACCP ( D.lgS. 155/97) E S.M. E I.**

Per quanto riguarda la ristorazione la RSA si attiene alle disposizioni contenute nella normativa HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point System).

Tale sistema prevede il controllo dei punti critici degli alimenti e l'analisi dei rischi ad essi legati. Il controllo è finalizzato a garantire la sicurezza in ogni fase della manipolazione degli alimenti, individuando ed analizzando i rischi biologici, fisici e chimici legati al processo produttivo.

## **DECRETO LEGISLATIVO n. 81/2008 E S.M. E I.**

All'interno della RSA vengono rispettate tutte le disposizioni inerenti alla sicurezza sul lavoro; pertanto, sono stati ricercati e valutati gli eventuali rischi presenti sul posto di lavoro, individuando le conseguenti misure di prevenzione e protezione, programmando tramite incontri periodici, l'attuazione degli interventi atti ad eliminare i rischi accertati.

## **TUTELA DELLA PRIVACY AI SENSI DEL D. LGS. 101/2018**

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute del paziente, fornendole solo a lui, ai suoi famigliari e alle persone da lui designati

## **I SERVIZI EROGATI**

### **ASSISTENZA MEDICA**

I medici sono presenti in struttura dal lunedì al venerdì con orari prefissati ed esposti.

Esiste un servizio di reperibilità medica, per le fasce orarie in cui non è presente il medico della struttura e non di competenza della guardia medica.

La RSA si avvale del servizio di guardia medica, nelle fasce orarie stabilite dalla normativa regionale.

### **ASSISTENZA INFERMIERISTICA**

Il servizio infermieristico è garantito tutti i giorni nella fascia oraria 06:30 – 21:00.

### **ASSISTENZA FISIOTERAPICA E RIABILITATIVA**

La Struttura fornisce assistenza fisioterapica con orari prefissati ed esposti.

In struttura è presente una attrezzata palestra che permette di eseguire massaggi, ginnastica, laserterapia, ultrasuoni, tens, ionoforesi, elettrostimolazioni, trazioni cervicali, magnetoterapia, radarterapia, ecc.

### **ATTIVITA' DI ANIMAZIONE**

Tale funzione è gestita da animatori qualificati, presenti in struttura con orari variabili e subordinati alla programmazione settimanale delle attività. L'animazione organizza

numerose attività, tra cui lavori manuali, feste per compleanni e in occasione delle varie festività, passeggiate e gite esterne.

## **PERSONALE AUSILIARIO SOCIO ASSISTENZIALE (ASA) E OPERATORE SOCIO SANITARIO (OSS).**

Il personale addetto alla persona (cure igieniche, somministrazione dei pasti, ecc.) è in possesso del titolo previsto dalle leggi regionali in materia.

### **ASSISTENZA ALLA PERSONA**

Lo staff assistenziale nel suo insieme programma un piano di cura e sostegno individuale che tiene conto delle esigenze di ogni singolo ospite e delle sue necessità psico-emotive. L'assistenza all'ospite viene garantita 24 ore al giorno. Il servizio notturno è svolto congiuntamente da personale ASA e OSS. Le risorse professionali presenti corrispondono per numero e qualità agli standards regionali previsti.

I sig. Parenti o sig. Familiari che desiderino avere qualsiasi informazione inerente lo stato di salute dell'ospite devono rivolgersi alla Direzione Sanitaria.

Nel caso in cui fosse necessario effettuare esami o visite specialistiche non eseguibili nella struttura, il personale infermieristico provvede alla prenotazione delle stesse, alla prenotazione del servizio di trasporto tramite Croce Rossa o Associazioni di Volontariato e ad avvisare i famigliari per valutare la possibilità di accompagnarli.

## **SERVIZI ALBERGHIERI**

### **SERVIZIO DI LAVANDERIA**

È operante all'interno della struttura un servizio di lavanderia e guardaroba per la biancheria piana e personale, senza oneri aggiuntivi per la famiglia. Nel caso di capi personali di particolare pregio, delicatezza o valore affettivo, si consiglia di provvedere in proprio.

### **SERVIZIO DI CUCINA**

La preparazione dei pasti viene realizzata nella cucina interna e il servizio di ristorazione è affidato ad una ditta esterna.

Il servizio è strutturato attraverso tre menù stagionali, ognuno articolato in quattro settimane.

Periodicamente vengono somministrati questionari di gradimento il cui risultato viene elaborato per le opportune valutazioni del caso.

### **ASSISTENZA RELIGIOSA**

Le persone (ospiti – famigliari) che intendono esercitare il culto, possono usufruire della Chiesa posta all'interno dell'istituto. Il Parroco è reperibile telefonicamente ogni qualvolta si verifichi la necessità di elargire l'Estrema Unzione.

Nel rispetto di ogni convinzione religiosa gli ospiti aderenti ad altre religioni possono chiedere l'assistenza religiosa secondo la propria fede.

## **SERVIZIO DI BARBIERE E PARRUCCHIERE**

Il servizio viene garantito settimanalmente attraverso l'utilizzo di personale qualificato e con specifica competenza.

## **I NOSTRI OPERATORI**

Tutti i nostri operatori sono facilmente identificabili mediante cartellino di riconoscimento posto sulla divisa e recante nome, cognome, qualifica professionale e fotografia.

Oltre al personale dipendente (distaccato alla cooperativa), all'interno della struttura operano dei lavoratori di una cooperativa di servizi con cui la Fondazione ha un contratto per lavanderia, pulizia, servizio di assistenza, infermieristico. Inoltre, operano in struttura liberi professionisti a completamento dello staff assistenziale.

## **I PASTI**

Il menù viene esposto in bacheca e portato a conoscenza dal servizio di animazione.

La programmazione del menù è impostata su quattro settimane, e varia nel periodo invernale ed estivo.

È sottoposto a periodiche verifiche per valutarne l'appropriatezza qualitativa e quantitativa, nonché il gradimento da parte degli ospiti.

Oltre al menù settimanale variabile, giornalmente sono disponibili a pranzo anche pollo lesso, purè e formaggini.

Nel caso di ospiti con particolari problemi legati all'alimentazione (diabete, sovrappeso, cachessia senile, ...), il medico concorda con la cucina diete speciali e pasti frullati.

Gli ospiti che hanno difficoltà vengono imboccati dal personale assistenziale della RSA.

Qualora il parente desiderasse imboccare il proprio familiare, può farlo richiedendo l'autorizzazione alla Direzione Sanitaria.

I pasti vengono serviti nella sala da pranzo, salvo esigenze particolari.

## **ORARI PASTI**

**COLAZIONE** dalle ore 08.30 alle ore 09.00

**PRANZO** dalle ore 11.50 alle ore 12.30

**MERENDA** dalle ore 16.00 alle ore 16.30

**CENA** dalle ore 18.15 alle ore 19.00

## MENU' TIPO

	PRANZO	CENA
<b>LUNEDI'</b>	<p>Minestrone</p> <p>Lingua</p> <p>Purè</p> <p>Frutta</p>	<p>Minestra in brodo</p> <p>Arrosto di tacchino</p> <p>Fagiolini in insalata</p> <p>Frutta cotta</p>
<b>MARTEDI'</b>	<p>Pasta al ragù</p> <p>Scaloppine di vitello al vino bianco</p> <p>Insalata mista</p> <p>Frutta</p>	<p>Riso in Brodo</p> <p>Formaggi</p> <p>Verdure al burro</p> <p>Frutta cotta</p>
<b>MERCOLEDI'</b>	<p>Risotto alla Lomellina</p> <p>Stufato</p> <p>Insalata</p> <p>Dolce-Frutta</p>	<p>Passato di verdura</p> <p>Polpette al pomodoro</p> <p>Purè</p> <p>Frutta cotta</p>
<b>GIOVEDI'</b>	<p>Polenta</p> <p>Pesce in umido</p> <p>Frutta</p>	<p>Pastina in brodo</p> <p>Prosciutto cotto-cruo</p> <p>Carote alla Julienne</p> <p>Frutta cotta</p>
<b>VENERDI'</b>	<p>Pasta e fagioli</p> <p>Cotoletta alla Milanese</p> <p>Insalata di pomodori</p> <p>Frutta</p>	<p>Crema di patate</p> <p>Formaggi misti</p> <p>Carciofi al burro</p> <p>Frutta cotta</p>
<b>SABATO</b>	<p>Pasta al pomodoro e pesto</p> <p>Polpettone</p> <p>Verdure cotte in insalata</p> <p>Frutta</p>	<p>Riso al burro</p> <p>Salumi misti</p> <p>Finocchi gratinati</p> <p>Frutta cotta</p>
<b>DOMENICA</b>	<p>Ravioli di brasato</p> <p>Brasato</p> <p>Patate Fritte</p> <p>Frutta</p>	<p>Minestra primavera</p> <p>Formaggi al Taglio</p> <p>Spinaci al Burro</p> <p>Frutta cotta</p>

## **INFORMAZIONI UTILI**

### **LA CORRISPONDENZA**

La corrispondenza in arrivo verrà recapitata e consegnata sigillata ai destinatari a cura degli uffici amministrativi.

### **IL TELEFONO**

È consentito ricevere telefonate nel reparto, negli orari prestabiliti. È consentito l'uso del telefono cellulare.

### **LA TELEVISIONE**

Sia il piano terreno che il primo piano sono dotati di apparecchi televisivi, situati negli spazi comuni.

Ogni stanza può essere fornita di televisore a carico dell'ospite, che una volta installata rimarrà di proprietà della struttura.

L'utilizzo di televisori e radio non deve arrecare disturbo agli altri degenti.

### **DISTRIBUTORI AUTOMATICI**

Nel salone comune sono collocati dei distributori automatici, per le bibite, per le bevande calde, per le merende.

Nella struttura sono presenti erogatori di acqua naturale.

## **MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI**

Per quanto concerne il miglioramento dei servizi offerti la Fondazione si prefigge i seguenti obiettivi:

- offrire un'assistenza sempre più personalizzata;
- sviluppare maggiormente l'integrazione tra le diverse figure professionali che compongono il gruppo assistenziale;

Per ottenere questi obiettivi la Fondazione usufruisce di questionari di gradimento, con cui vengono valutati i vari aspetti e programmati gli interventi per il miglioramento.

Il miglioramento della qualità viene perseguito anche tramite la realizzazione di iniziative di aggiornamento; il personale è tenuto a frequentare corsi di aggiornamento come previsto dalle vigenti normative sulla formazione continua in ambito sanitario.

## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE PER I SIGG. RI OSPITI E LORO FAMIGLIARI

Gentile Ospite,

La invitiamo a compilare il presente questionario che Le permetterà di esprimere la propria opinione e soddisfazione, al fine di migliorare i servizi offerti.

COMPILATORE:

**FAMIGLIARE**

**OSPITE**

1	Come valuta il modo in cui è stato accolto dal personale al momento del ricovero?	OTTIMO	DISCRETO	SUFFICIENTE	SCARSO
2	Come valuta il suo ambientamento nella struttura?	OTTIMO	DISCRETO	SUFFICIENTE	SCARSO
3	Come valuta l'assistenza medica?	OTTIMO	DISCRETO	SUFFICIENTE	SCARSO
4	Come valuta la cortesia medica?	OTTIMO	DISCRETO	SUFFICIENTE	SCARSO
5	Come valuta l'assistenza infermieristica?	OTTIMO	DISCRETO	SUFFICIENTE	SCARSO
6	Come valuta la cortesia infermieristica?	OTTIMO	DISCRETO	SUFFICIENTE	SCARSO
7	Come valuta l'assistenza del personale ausiliario?	OTTIMO	DISCRETO	SUFFICIENTE	SCARSO
8	Come valuta la cortesia del personale ausiliario?	OTTIMO	DISCRETO	SUFFICIENTE	SCARSO
9	Come valuta l'assistenza fisioterapica?	OTTIMO	DISCRETO	SUFFICIENTE	SCARSO
10	Come valuta la cortesia fisioterapica?	OTTIMO	DISCRETO	SUFFICIENTE	SCARSO
11	Come valuta l'attività di animazione?	OTTIMO	DISCRETO	SUFFICIENTE	SCARSO
12	Come valuta la cortesia dell'animazione?	OTTIMO	DISCRETO	SUFFICIENTE	SCARSO
13	Come valuta la tempestività con cui il personale risponde alle sue chiamate?	OTTIMO	DISCRETO	SUFFICIENTE	SCARSO
14	Come giudica la pulizia dell'ambiente?	OTTIMO	DISCRETO	SUFFICIENTE	SCARSO
15	Come giudica il servizio di lavanderia?	OTTIMO	DISCRETO	SUFFICIENTE	SCARSO
16	Come giudica il servizio di segreteria?	OTTIMO	DISCRETO	SUFFICIENTE	SCARSO
17	Come giudica l'assistenza religiosa?	OTTIMO	DISCRETO	SUFFICIENTE	SCARSO
18	Come giudica la qualità del cibo?	OTTIMO	DISCRETO	SUFFICIENTE	SCARSO
19	Come giudica gli orari stabiliti per le visite dei parenti?	OTTIMO	DISCRETO	SUFFICIENTE	SCARSO
20	Come giudica il rapporto qualità del servizio/costo della retta relativo al soggiorno presso la struttura?	OTTIMO	DISCRETO	SUFFICIENTE	SCARSO

Eventuali osservazioni:

---

In base alle vigenti normative sulla Legge della privacy, questo questionario può essere consegnato anche in forma anonima. PUNTO DI CONSEGNA: nell'apposita cassetta situata in Reception.

## GESTIONE DEL RECLAMO

Il reclamo viene considerato un'opportunità per soddisfare meglio le esigenze degli ospiti e anche una risorsa per migliorare la qualità del servizio prestato.

Gli obiettivi che si pone la gestione del reclamo sono:

- soddisfare gli utenti
- comprendere le esigenze degli stessi
- migliorare il servizio fornito

Gli ospiti e i loro familiari possono usufruire dell'apposito modulo per segnalare lamentele, reclami, ecc. al fine di individuare le problematiche presenti.

Tale modello che potrà essere ritirato presso gli uffici amministrativi, potrà essere imbucato presso l'apposita cassetta situata presso la reception, oppure consegnato in ufficio.

Periodicamente si riunisce il gruppo di lavoro multidisciplinare al fine di valutare le anomalie riscontrate, e pianificare le azioni correttive opportune.

I reclami verranno gestiti entro 30 giorni dalla presa in carico.

Successivamente si effettuerà una verifica dei risultati ottenuti.

## MODULO per la SEGNALAZIONE DI PROBLEMATICHE

DATA

OSPITE  CAMERA/LUOGO  REPARTO

GRADO DI PARENTELA DEL SEGNALATORE

### SEGNALAZIONE DEL PROBLEMA


PROBLEMA GIA' SEGNALATO  SI  NO

SE SI A CHI: ..... IN DATA .....

### IL VOSTRO CONSIGLIO PER RISOLVERE IL PROBLEMA SEGNALATO


Recapiti per essere contattati

telefono

e\_mail

Firma

.....

(obbligatoria)

Si precisa che saranno presi in considerazione solo i reclami debitamente firmati e che verrà sempre garantito l'anonimato.

Il Reclamo potrà essere inoltrato presso gli uffici amministrativi della struttura oppure direttamente imbucato nell'apposita cassetta postale messa a disposizione nei pressi dell'ingresso della struttura.

Ci impegnamo a dare un riscontro in merito alla segnalazione entro 15 giorni.

Grazie per la collaborazione



# **MODULO PER SEGNALAZIONI/SUGGERIMENTI/ DISSERVIZI/APPREZZAMENTI**

**Per l'effettivo e concreto esercizio delle tutele dei diritti dei cittadini**

Il/la sottoscritto/a \_\_\_\_\_

(OPPURE) IL SIG. \_\_\_\_\_ residente in

via \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_, a

in qualità di (indicare la parentela) \_\_\_\_\_

Tel.: \_\_\_\_\_

del Sig./ra \_\_\_\_\_

accolto/a presso la:

- FONDAZIONE ALCESTE CORTELLONA

DESIDERA EVIDENZIARE che (esprimere l'oggetto della segnalazione/reclamo):

DESIDERA COMUNICARE che (esprimere eventuali suggerimenti):

La segnalazione/reclamo/disservizio sarà gestita dal personale incaricato, entro 30 giorni

Ai sensi delle leggi 675/96 e 163/2003 autorizzo la Fondazione Alceste Cortellona al trattamento dei dati personali di cui sopra.

Data

Firma

.....

.....

IL PRESENTE MODULO VA CONSEGNATO PERSONALMENTE AL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA.

# Carta dei diritti della persona anziana

## 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 avvalersi.

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 all'interno di;  
(ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi alla persona sia pubblici che privati);
- agenzie di informazione, 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'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo della persona 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 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 Alta (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 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 tutela dei diritti riconosciuti***

È 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 dello 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 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 a tutti coloro che necessitano di tutela. È di constatazione comune

che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

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

<b>CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO</b>  <b>La persona ha il diritto</b>	<b>La società e le istituzioni hanno il dovere</b>
Di sviluppare e conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare 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 conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	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 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 rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venir meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere	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 permettono di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Di accudire l'anziano fin dove è 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 vivere con chi desidera.	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione.	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 essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	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 essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.

<p>Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in caso di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.</p>	<p>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.</p>
---	--

Il Direttore Sanitario

Dott.ssa Donatella Galaschi

Il Presidente

Emanuela Navoni