

FONDAZIONE Alceste Cortellona Onlus

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



CARTA dei SERVIZI

Introduzione

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

Uno strumento informativo utile per sapere quale accoglienza, quale assistenza e quale modalità di cura aspettarsi.

Il sistema che Le presentiamo vuole essere dinamico e flessibile, aperto ad un confronto continuo con le Sue esigenze e i Suoi bisogni; un questionario le verrà inviato annualmente, per rilevare la Sua soddisfazione in merito ai servizi erogati ed alle modalità di erogazione degli stessi.

Con il Suo aiuto e la nostra volontà speriamo di riuscire a migliorare la qualità della vita dei nostri ospiti durante i periodi in cui usufruiscono dei nostri servizi.

per il CDA
Emanuela Navoni
(Presidente)

Sommario

Presentazione della Residenza Sanitaria per Anziani	4
Come raggiungerci	4
Accessibilità	5
Procedure di ingresso alla struttura	5
Procedure per la gestione delle liste d'attesa	5
Rette in vigore dal 1° GENNAIO 2024	6
Accoglienza - dimissioni.....	8
Giornata tipo	9
Visite all'ospite	9
Accesso dei visitatori	9
Servizi e attività offerti dalla struttura	10
Servizi socio sanitari.....	10
Servizi socio assistenziali.....	12
Servizi alberghieri	13
Corredo personale consigliato per la permanenza	15
Indicazioni preventive anticaduta	15
Rilevazione del gradimento	16
Normativa haccp (d.lgs. 155/97) e s.m. e i.	16
Decreto legislativo n. 81/2008 e s.m. e i.....	16
Tutela della privacy ai sensi del d. lgs. 101/2018	16
ALLEGATO 1	17
ALLEGATO 2	18
ALLEGATO 3.....	19
ALLEGATO 4.....	21

Presentazione della Residenza Sanitaria per Anziani

L'edificio, sito a Mortara (PV) in Via Cortellona N. 41 con ingresso da Viale Parini, fu costruito 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.

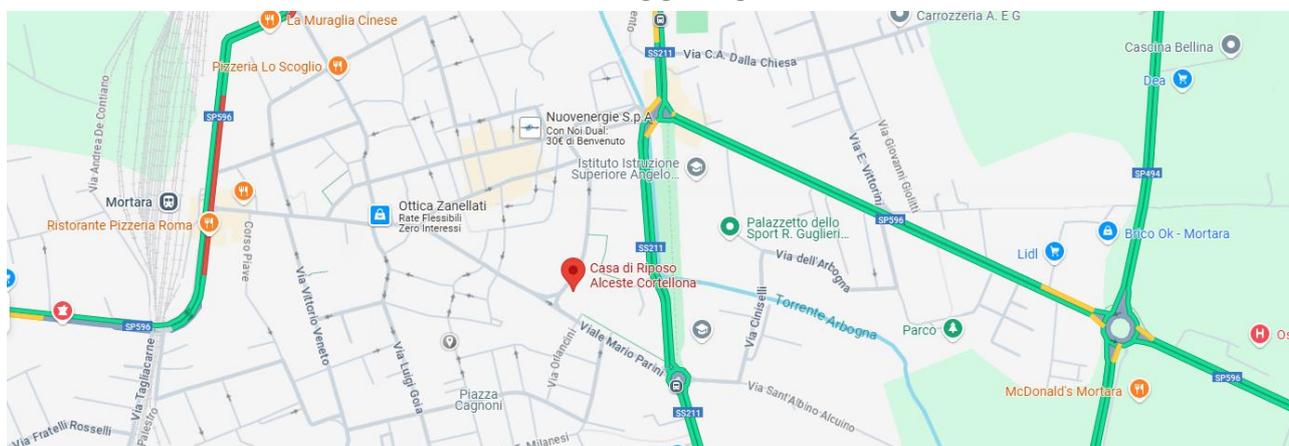
ORARI UFFICI AMMINISTRATIVI

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

Come raggiungerci



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.

Accessibilità

La struttura è stata progettata al fine di garantire la massima accessibilità. I locali ed i percorsi sono identificati attraverso apposita segnaletica ben leggibile, di facile comprensione.

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.

Procedure di ingresso 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.

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.

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)

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

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">• Lavanderia• Cucitura / Rammendatura• Barbiere – Parrucchiere	<ul style="list-style-type: none">• NESSUNO

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.

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 famigliare 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.

Giornata tipo

06:30 08:30	<i>Igiene personale all'ospite, medicazioni, trattamento fisioterapico a letto per gli ospiti allettati. L'ospite viene preparato per consumare la colazione in camera. Assunzione terapia.</i>
10.00	<i>Fisioterapia individuale in palestra o al piano e attività di socializzazione.</i>
11.30 12:30	<i>Gli ospiti si preparano per il pranzo; l'ospite con particolari difficoltà o allettato viene aiutato nell'alimentazione; assunzione terapia.</i>
13.00	<i>Riposo pomeridiano per coloro che lo desiderano e per gli ospiti con esigenze sanitarie.</i>
15.00	<i>Attività di animazione, ricreative e intrattenimento.</i>
16.00	<i>Vengono alzati gli ospiti che hanno effettuato il riposo pomeridiano e viene servita la merenda.</i>
18.00 19:00	<i>Gli ospiti si preparano per la cena; l'ospite con particolari difficoltà o allettato viene aiutato nell'alimentazione; assunzione terapia.</i>
19.00	<i>L'ospite viene accompagnato in camera e preparato per il riposo notturno o gli ospiti possono scegliere di ritirarsi nelle proprie camere, di intrattenimento nella sala soggiorno o nella in sala TV.</i>

Visite all'ospite

Le visite agli ospiti sono consentite tutti i giorni dalle 08:00-20:00. si richiede ai visitatori di limitarle durante la somministrazione dei pasti, le operazioni di igiene e cura della persona e quando gli ospiti stanno riposando. La richiesta di visite in orari extra va concordata, a seconda delle singole problematiche, con la Direzione Sanitaria.

In caso di situazioni specifiche di rischio aumentato di isolamento, l'accesso alla struttura e gli orari delle visite potranno subire delle variazioni a cura della Direzione Sanitaria.

Accesso dei visitatori

La struttura, nel rispetto dell'autonomia individuale e della riservatezza personale, favorisce la partecipazione degli ospiti, dei loro familiari e dei visitatori alla vita comunitaria.

La presenza dei parenti viene favorita e facilitata attraverso il coinvolgimento attivo nella vita della Residenza:

- partecipando a tutti i momenti di festa;

- accompagnando i propri cari alle uscite programmate sul territorio;
- incontrando periodicamente: la Direzione Sanitaria, il responsabile infermieristico e, a seguito di richiesta rivolta agli Uffici, le altre figure professionali.

Si raccomanda ai Sig.ri visitatori di rispettare la privacy dei nostri Ospiti durante la somministrazione dei pasti, durante il riposo pomeridiano e notturno e durante le attività sull'Ospite da parte del nostro staff di assistenza alla persona.

Servizi e attività offerti dalla struttura

Le prestazioni assistenziali e sanitarie sono:

- erogate nel rispetto delle dotazioni di organico professionale, come definito dai provvedimenti regionali per la tipologia della struttura e dei correlati servizi;
- svolte da personale in possesso dei requisiti professionali richiesti dalla vigente normativa.

La struttura si impegna a fornire alle condizioni economiche previste nel contratto di ammissione i seguenti servizi:

Servizi socio sanitari

LA DIREZIONE SANITARIA

Il ruolo è affidato ad un medico che è responsabile:

- della corretta effettuazione della assistenza sanitaria degli ospiti;
- delle condizioni psico-fisiche degli ospiti;
- degli aspetti igienico-organizzativi della struttura;
- dell'organizzazione del lavoro del personale sanitario, tecnico, ausiliario ed esecutivo addetto ai servizi sanitari della struttura.

Il Direttore Sanitario è presente in struttura per informazioni, a disposizione del delegato previo appuntamento.

ASSISTENZA MEDICA

L'assistenza medica di medicina generale è fornita dai Medici curanti a carico del S.S.N. È il Medico di medicina generale che decide le terapie e fornisce le indicazioni sanitarie al personale operante in struttura.

Il servizio è effettuato nei seguenti orari:

- Lunedì/Venerdì: 8:30-13:00
- Pomeriggio - Sabato/Domenica e Festivi: reperibilità dei medici della Struttura

Nelle altre fasce orarie il Servizio è sempre coperto mediante Reperibilità Medica, svolta dai medici in forza alla RSA.

Per ogni Ospite viene compilata la cartella clinica, la scheda terapeutica e predisposta la visita fisiatrica per un eventuale piano riabilitativo.

Per ogni patologia si stabiliscono protocolli di controlli periodici. Per tutti gli ospiti è previsto l'esame obiettivo e controlli periodici ematochimici, il profilo glicemico, il controllo del peso, dei parametri vitali e del diario alimentare. E' attiva una consulenza fisiatrica.

Di norma l'ospite è assistito per ogni necessità medica presso la Residenza Sanitaria Assistenziale, ad eccezione di eventi chirurgici e di gravi sindromi acute.

E' prevista l'assistenza per pratiche circa il riconoscimento di invalidità e fornitura di protesi ed ausili.

I medici sono a disposizione dei familiari durante gli orari di lavoro.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

Il servizio svolge le seguenti attività:

- Assistenza infermieristica agli ospiti, somministrazione terapia orale, topica, intramuscolare, endovenosa prescritta; prelievi per esami ematochimici, rilevazione;
- parametri vitali, elettrocardiogrammi, sostituzione cateteri vescicali, medicazioni, igiene personale e alimentazione ad ospiti in particolari condizioni;
- Gestione della documentazione infermieristica, cartella, protocolli assistenziali e piani di lavoro che vengono rivisti periodicamente.
- Coordinamento del personale A.S.A.
- Programmazione e verifica dell'igiene ambientale.
- Controllo e tenuta dei farmaci per utilizzo settimanale.
- Organizzazione di eventuale trasferimento momentaneo dell'ospite che comporta l'uscita dall'Istituto per ricovero, visite o esami specialistici. In caso di uscita dell'ospite per periodi di vacanza o di soggiorno presso i familiari viene garantita la dotazione di farmaci.

Il gruppo infermieristico è composto da Infermieri professionali iscritti all'Albo con presenza giornaliera nella fascia oraria 07:00 – 21:00.

Il locale di riferimento, sia per comunicazioni sia per informazioni, è l'ambulatorio infermieristico. L'Infermiere professionale è responsabile di tutte le cure infermieristiche rivolte agli ospiti, operando sulla base del "codice deontologico".

ASSISTENZA DI BASE – CURA E IGIENE DELLA PERSONA

Il servizio assistenziale è garantito nell'arco delle 24 ore ed è svolto da personale qualificato. Il personale di assistenza assicura il proprio servizio nell'ottica di rendere la permanenza dell'ospite confortevole e con l'obiettivo di minimizzare i disagi legati all'ambientamento; si occupa quindi dell'accoglienza e dell'assistenza della persona in coerenza con le disposizioni mediche, infermieristiche e fisioterapiche. Le mansioni strettamente assistenziali sono definite nei piani di lavoro. L'abbigliamento degli ospiti viene curato in relazione al cambio di stagione. L'ente gestore assicura gli arredi, le attrezzature, i presidi e gli ausili necessari al soddisfacimento dei bisogni individuali, in particolare per il riposo, l'igiene, l'alimentazione, l'idratazione e la mobilitazione, assicurandosi di quanto è necessario con riferimento al PAI. Nello svolgimento delle attività, l'ASA/OSS non si limita alla sola esecuzione pratica delle attività, ma si associa a momenti di interscambio relazionale. È indispensabile infatti instaurare un dialogo ed un legame di fiducia perché l'ospite ha un profondo bisogno di essere rassicurato, ascoltato e considerato come essere umano nella sua integrità e con la sua storia di vita. Attraverso un comportamento ed una comunicazione corretta è possibile stabilire un rapporto di empatia e di reciproco rispetto, dove il costante incoraggiamento dell'operatore

aiuterà l'ospite a sentirsi più a suo agio e ad accettare gradualmente la nuova situazione. Al termine di ogni turno di servizio gli operatori, per garantire la continuità assistenziale, segnalano sulla modulistica in uso ogni avvenimento, notizia e/o suggerimento relativo agli ospiti.

ASSISTENZA FISIOTERAPICA

L'attività di fisioterapia è svolta da Terapisti della Riabilitazione coadiuvati da personale ausiliario diretti da un Medico Fisiatra.

Gli obiettivi sono:

- Mantenere e/o recuperare le capacità residue dell'Ospite attraverso la rieducazione funzionale o neuromotoria.
- Curare e riabilitare traumi articolari, muscolari.
- Ridurre dolori di origine artrosica e osteoporotica, utilizzando le apparecchiature elettromedicali in dotazione (US, Tens, Magneto etc.)
- Evitare complicanze derivanti da prolungati periodi di allettamento.

L'attività si svolge prevalentemente in palestra, mediante utilizzo di adeguate attrezzature (lettini Bobath, letto di statica, parallela multiterapica, cyclettes, specchio quadrettato, scala standard, quadro di ergoterapia etc.) si effettua mediante trattamento individuale o, quando le condizioni generali lo permettono, mediante trattamento di gruppo.

In caso di ospite allettato con necessità di trattamento fisioterapico, il professionista esegue la propria prestazione direttamente al letto, su indicazione del Medico Fisiatra.

Giornalmente vengono compilate le cartelle fisioterapiche per permettere al Medico Fisiatra la verifica dei risultati conseguiti.

Si provvede, inoltre, alla richiesta all'A.T.S. di competenza, di ausili di cui l'ospite necessita.

Servizi socio assistenziali

ANIMAZIONE SOCIALE

Il servizio si prefigge l'obiettivo di perseguire il miglioramento della qualità di vita dell'ospite e si impegna con tutti gli altri operatori per ridurre le eventuali difficoltà di vita in comunità. In tale prospettiva cura l'accoglienza e l'inserimento di ciascun ospite nella struttura.

Interviene in tutte le attività che contribuiscono a rendere familiare l'ambiente ed il clima di vita nella Residenza, opera per preservare l'autonomia della persona svolgendo funzioni di accompagnamento e di aiuto alla stessa, affinché possa esprimere in libertà le sue capacità e le sue scelte.

Sostiene la persona nel riconoscimento e nel mantenimento del proprio ruolo sociale, favorendo i suoi legami con la famiglia, gli amici, nonché aperture e scambi con altre realtà, offre agli ospiti ed ai loro familiari possibilità di espressione e di collaborazione nell'ambito dell'attività di animazione.

Cura i rapporti con le Associazioni di Volontariato e le Agenzie Socio-Culturali del territorio e collabora con le stesse allo sviluppo di progetti per la promozione della persona e dell'ambiente.

Allo scopo organizza:

- Momenti socializzanti quali feste di compleanno, attività ricreative e ludiche, proiezione di film, opere, operette, lavori teatrali, documentari, e conversazione.
- Conduzione di gruppi di attività occupazionale all'interno dei reparti e in spazi comuni destinati al tempo libero, laboratori di disegno e pittura, gruppi di lettura, distribuzione di libri e riviste, laboratori di attività manuali e di bricolage; organizzazione di esposizioni di manufatti e creazioni artistiche, partecipazione a concorsi.
- Conduzione di gruppi di attività socio-culturali in laboratori di musica e canto, incontri intergenerazionali, incontri con autori, attività di raccolta di racconti di vita degli ospiti, redazione del giornalino della Residenza "Vivere insieme", incontri con gruppi del territorio, partecipazione ad iniziative locali culturali e folkloristiche.
- Promozione di attività esterne, gite in località turistiche, pellegrinaggi, escursioni, passeggiate, uscite al mercato, uscite per frequentare centri socio-culturali per la Terza Età, uscite in città sia diurne che serali per partecipare a spettacoli, concerti, incontri culturali, ricreativi.

La programmazione delle attività è comunemente realizzata con scadenze fisse. Il calendario viene pubblicato mensilmente.

Servizi alberghieri

ALLOGGIO

La struttura è articolata in nuclei dotati di tutti i servizi previsti dalla normativa e mette a disposizione degli ospiti camere doppie, singole e doppie con servizio.

E' prevista la possibilità previa autorizzazione della Direzione Sanitaria di effettuare variazioni di camera qualora dovessero intervenire elementi di incompatibilità tra gli Ospiti di una stessa camera.

VITTO

Il servizio ristorazione consiste nella preparazione della colazione, del pranzo e della cena e viene svolto internamente da personale specializzato alle dirette dipendenze della società. Oltre ai pasti principali viene garantita la distribuzione di bevande durante la mattina ed il pomeriggio.

Il menù giornaliero, sulla base delle tabelle dietetiche predisposte dalla Residenza e approvate dal competente Servizio dell'A.T.S., è articolato su 4 settimane e strutturato secondo le tabelle dietetiche approvate dalla A.T.S. competente.

L'orario dei pasti è indicativamente il seguente:

Colazione 08:30 – 09:00 - **Pranzo** 11.45 – 12:30 - **Cena** 17:45 – 18:45

In relazione alle stagioni dell'anno, gli orari possono subire variazioni. A seguito di opportuna valutazione medica sono disponibili menù personalizzati.

Gli ospiti hanno la possibilità di avere un caffè, tè o uno spuntino fra i pasti.

La somministrazione dei pasti comprende l'imboccamento alle persone che non sono in

grado di provvedere autonomamente.

In risposta a particolari problemi di masticazione e di deglutizione, ogni alimento può essere confezionato e omogeneizzato per consentire un'adeguata nutrizione. Sono attive specifiche procedure di approvvigionamento, conservazione, preparazione e distribuzione dei pasti in ottemperanza alle disposizioni del sistema di controllo H.A.C.C.P. (Hazard Analysis and Critical Control Points).

Il menù tipo è riportato nell'allegato 1.

LAVANDERIA STIRERIA E GUARDAROBA

La Residenza Sanitario Assistenziale fornisce i servizi di lavanderia, stireria e guardaroba, che vengono effettuati interamente all'interno della struttura.

L'attività viene svolta con apparecchiature che consentono un lavaggio ed una stiratura di alta qualità, nonché l'adeguata sanificazione dei capi e l'etichettatura su tutti i capi dei nuovi ingressi.

Alla biancheria di ogni Ospite viene assegnato un numero ed etichettata direttamente dal Servizio competente.

La biancheria viene ritirata dai reparti più volte al giorno e riconsegnata pulita e stirata.

Attenzione viene posta agli indumenti personali degli ospiti. I capi delicati vengono lavati con trattamenti speciali. Gli stessi vengono inoltre stirati e sottoposti e ad accurato controllo ed eventuale rammendo.

Tuttavia, essendo comunque effettuato il lavaggio in acqua, su capi spesso molto sporchi e con necessità di essere sanificati, si tenga presente che capi particolarmente delicati o pregiati potrebbero essere inadatti alla vita comunitaria ed essere danneggiati nelle operazioni di lavaggio. Si consiglia quindi di verificare la qualità dei capi di cui si intende disporre, ovvero di provvedere diversamente al loro lavaggio.

La biancheria degli ospiti riportata viene riposta e sistemata negli armadi personali.

SERVIZI AGGIUNTIVI

- Servizio di parrucchiere e barbiere
- Servizio di pedicure
- Servizio di trasporto da e per gli ospedali
- Servizio religioso

La Residenza Sanitario Assistenziale offre presso la struttura il servizio di parrucchiere, barbiere e pedicure, svolto da professionisti esterni.

Nel costo della retta è fornito il servizio di taglio e piega capelli per le signore e per i signori il servizio di taglio capelli e barba. I professionisti sono a disposizione per ogni ulteriore prestazione a richiesta, applicando tariffe agevolate.

Il servizio di pedicure, svolto da professionisti esterni con cadenza periodica, è anch'esso ricompreso nella retta.

I professionisti sono in possesso di regolare autorizzazione all'esercizio delle attività.

In caso di necessità il servizio di trasporto da e per gli ospedali su determinati percorsi viene garantito dall'Ente gratuitamente anche mediante ambulanza. Il "Regolamento per gli Ospiti della RSA" definisce quali sono i casi in cui il trasporto è a carico dell'Utente.

Presso la Residenza Sanitario Assistenziale viene svolto il servizio religioso. Per quanto riguarda la religione cattolica viene celebrata la S. Messa presso la cappella dell'Istituto, nei giorni e nelle ore concordate con il Parroco di Mede. Un sacerdote è a disposizione, su richiesta, per ogni esigenza degli ospiti. Al piano terra della struttura sono situati distributori automatici di bevande calde e fredde e di snack.

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.

Corredo personale consigliato per la permanenza

Nel rispetto delle abitudini personali dell'Ospite, compatibilmente alle condizioni psicofisiche di ciascuno ed alle esigenze della R.S.A., l'abbigliamento dovrà essere sempre comodo, pratico e funzionale.

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.

INDICAZIONI PREVENTIVE ANTICADUTA

Al fine di favorire la buona deambulazione delle persone ospitate si consiglia la dotazione di idonee calzature.

E' quindi opportuno che le stesse siano tali da contenere conformemente il piede, siano chiuse anteriormente, morbide, ben allacciate, preferibilmente con chiusura in velcro, con soles antisdrucciolo e tacco non alto.

Il Servizio di Riabilitazione è a disposizione per eventuali ulteriori chiarimenti ed indicazioni.

Rilevazione del gradimento

Per il miglioramento continuo della qualità del servizio erogato, nella RSA viene effettuata annualmente la rilevazione programmata della soddisfazione degli Ospiti e dei loro familiari. L'analisi condivisa dei dati riscontrati, esposti in tutta la RSA e a disposizione di tutti, permetterà di verificare le criticità, adottando i correttivi necessari per un livello sempre più elevato delle prestazioni.

Il modello utilizzato per la rilevazione è riportato **nell'allegato 2**.

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

GRAZIE PER AVER SCELTO LA NOSTRA R.S.A.

ALLEGATO 1 MENU' TIPO

	PRANZO	CENA
LUNEDI'	<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>
MARTEDI'	<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>
MERCOLEDI'	<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>
GIOVEDI'	<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>
VENERDI'	<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>
SABATO	<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>
DOMENICA	<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>

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.



Fondazione
"ALCESTE CORTELLONA"

Via Cortellona, 41 - Tel. 0384 98346 - Fax 0384 293686
27036 MORTARA (PV)

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 Firma

telefono

e_mail (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

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.

CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO <i>La persona ha il diritto</i>	<i>La società e le istituzioni hanno il dovere</i>
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 fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie

Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	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.
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.	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.

Il Direttore Sanitario

Dott.ssa Donatella Galaschi

Il Presidente

Emanuela Navoni