



SanPaolo

Residenza Sanitaria Assistenziale

Via Trento, 1 – Azzano San Paolo (Bg)

Tel. 035 534075 - Fax 035 536879

Mail: rsa.azzano@societadolce.it

CARTA DEI SERVIZI



Comune di Azzano San Paolo



Cooperativa Sociale Società Dolce



Cooperativa Sociale Lunazzurra



Presentazione

La Carta dei servizi della Residenza Sanitaria Assistenziale "San Paolo" rappresenta il documento essenziale per offrire agli ospiti, ai loro familiari ed ai cittadini tutti, le necessarie informazioni sui servizi resi e sulle modalità con cui accedervi.

La nostra memoria, che poi si trasforma in "storia", è una ricchezza che non si può disperdere; ciò valorizza i nostri Anziani che sono patrimonio della società.

I motivi per cui scrivere una Carta dei Servizi sono molteplici, da una parte vi è la trasparenza e l'idea di informazione precisa sulle modalità operative, dall'altra la consapevolezza e la coscienza delle risorse e delle informazioni per accedervi.

La collaborazione fra chi ha voluto la struttura (il Comune), chi la gestisce (Ente Gestore) e chi la abita e la frequenta (cittadini - utenti), è fondamento di reciproche responsabilità nel perseguimento di un comune obiettivo:

il benessere delle Persone.

La Carta dei Servizi è uno strumento prezioso di dialogo per costruire un'esistenza serena nel rispetto dell'identità e dignità della Persona, finalizzato in modo specifico alla qualità della vita di coloro che vivono la realtà della R.S.A. "San Paolo".

Il Sindaco

Simona Pergreffi



Sommario

Presentazione	3
Definizione.....	5
Gestione della struttura residenziale	6
Principi fondamentali	6
Codice Etico e Mission	7
La Struttura.....	8
Visita della struttura	9
Modalità di accesso e dimissione	9
Modalità di accesso	9
Modalità di accoglienza	11
Modalità di presa in carico	11
Modalità di dimissione	11
Ricoveri ospedalieri	12
Giornata tipo	13
Servizi offerti.....	13
Servizio ristorazione	14
Funzioni religiose e servizio funebre	15
Servizio lavanderia.....	15
Rapporti con familiari e parenti.....	15
Orario di visita	16
La retta.....	16
TIPOLOGIE DI RETTE:	Errore. Il segnalibro non è definito.
Privacy	18
Informazioni e consenso.....	18
Diritti, doveri e obblighi degli Ospiti.....	18
Valutazione da parte degli Ospiti / familiari e questionario di soddisfazione.....	19
Le Commissioni	19
La Commissione Paritetica	19
La Commissione Mensa	19
Associazione di volontariato “Conta su di me”	20
Il personale	20
Formazione del personale	21
Strumenti di lavoro.....	21
Standard di qualità	21
Orario di apertura dell’ufficio amministrativo	22
Attuazione D.Lgs. n° 81/2008	23
Attuazione delle disposizioni in materia di accesso agli atti (L. 241/1990 – DPR 184/2006 ss.mm. e L.R. 1/2012)	24
Altre attività svolte in R.S.A.	24
Carta dei diritti dell'anziano.....	22
Segnaletica e raggiungibilità della struttura.....	25



Carta dei Servizi della R.S.A. “San Paolo”

Definizione

La Carta dei Servizi della Residenza Sanitaria Assistenziale “San Paolo” (di seguito semplicemente R.S.A. San Paolo):

- è uno strumento giuridico ed amministrativo volto a garantire il raggiungimento di soddisfacenti livelli di qualità ed efficienza del servizio a cui si riferisce;
- valorizza il rapporto tra il cittadino e il soggetto che eroga il servizio;
- è uno mezzo per investire di dignità, di capacità critica, di discernimento, di facoltà di scelta, il cittadino;
- è un sistema per valutare la qualità dei servizi e si basa sulla logica della misurazione, della verifica e della valutazione dei risultati;
- prevede la fissazione di standard di prestazione ed il confronto tra obiettivi e risultati;
- informa sugli standard di qualità e meccanismi di partecipazione e tutela;
- si ispira ai principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia;
- è uno strumento di relazione e di trasparenza a tutela dei diritti dei cittadini nell’ambito dei servizi pubblici;
- è il principale requisito organizzativo per migliorare la qualità delle R.S.A.

La presente Carta dei Servizi è stata redatta seguendo:

- le indicazioni del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 21 dicembre 1995 e successive disposizioni;
- i principi fondamentali richiamati nella Dir.P.C.M. 27 gennaio 1994 e nel D. Lgs 266/1999;
- la “Carta fondamentale dei Diritti dell’Anziano”, delle normative Nazionali (L. 328/2000) e Regionali in materia di assistenza e qualità dei servizi preposti alla cura dell’anziano;
- la D.G.R. 14 Dicembre 2001 - n. 7/7435, mutuando nella sua completezza la “Carta dei diritti della persona anziana”.
- La DGR 2569/2014 di Regione Lombardia



Gestione della struttura residenziale

La gestione della struttura è in capo alla Cooperativa Sociale Società Dolce di Bologna, come impresa mandataria dell'ATI costituita dalle Cooperative Società Dolce e Luna Azzurra.

La R.S.A. "San Paolo" è una struttura autorizzata al funzionamento e accreditata presso l'ATS territorialmente competente.

Principi fondamentali

I principi ispiratori si possono così riassumere:

- gli anziani rappresentano un patrimonio e per questo è doveroso realizzare politiche di intervento che garantiscano agli stessi di continuare ad essere parte attiva della vita sociale, civile e culturale della comunità;
- "giustizia sociale", "solidarietà" e "salute", come previsto dalla Costituzione della Repubblica Italiana, sono alla base di ogni intervento che riguarda i cittadini della Repubblica e pertanto questi valori vanno rispettati anche per i cittadini che si collocano nella fascia anziana della popolazione;

L'obiettivo della pubblica amministrazione è quello di sviluppare una rete di garanzia, che consenta il raggiungimento ed il rispetto dei valori sopra citati, tesi a ripristinare l'uguaglianza sociale dell'anziano con tutte le altre fasce di età della popolazione, tenendo conto della peculiarità della sua specifica condizione.

La vita nella R.S.A. "San Paolo" si uniforma a principi **privi** di discriminazione di qualsiasi genere (sesso, religione, costumi sociali, ...).

Ogni persona che opera all'interno della R.S.A. "San Paolo", deve prestare il proprio servizio professionale con imparzialità ed obiettività, attraverso manifestazioni di cura ed assistenza e garantendo standard di qualità il più possibile elevati.

Il servizio di assistenza è garantito 24 ore su 24 e 365 giorni all'anno.

Per ogni ospite è previsto un piano di assistenza individualizzato (P.A.I.) con precisi momenti di verifica, che garantiscono continuità nelle prestazioni sanitarie e sociali e possono portare ad una sospensione degli interventi (se l'obiettivo è stato raggiunto), ad un ulteriore prolungamento (in caso di mancato raggiungimento degli obiettivi predefiniti) o alla definizione di una nuova strategia, se gli strumenti adottati risultassero inefficaci.

Ogni persona, a qualunque punto del decorso della sua malattia o inabilità, ha diritto a veder riconosciuta e promossa l'autonomia di scelta nella propria vita quotidiana, pertanto le figure professionali che operano all'interno della R.S.A. hanno il compito di favorire e stimolare tale autonomia.



Per coloro che hanno problemi cognitivi, si attribuisce molta importanza alla comunicazione non verbale, che crea in ogni modo una relazione profonda tra la persona in stato di bisogno e colui che lo assiste.

La persona anziana è la protagonista del servizio resa dalla R.S.A. "San Paolo": è a lei che si offrono gli strumenti per favorire una partecipazione attiva all'interno della vita comunitaria della residenza, coinvolgendo anche i familiari degli ospiti.

Sono garantiti il corretto passaggio di informazioni e il rispetto della privacy tra le figure professionali da un lato e gli ospiti e familiari dall'altro.

E' fornita la possibilità di esprimere osservazioni, lamentele e suggerimenti, con la finalità di superare le possibili incomprensioni e le difficoltà che comunque si incontrano durante il percorso del Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.). A tale scopo, presso gli uffici amministrativi della struttura, è possibile trovare apposita modulistica atta a comunicare con l'organizzazione.

L'obiettivo del soggetto gestore della R.S.A. "San Paolo" è il miglioramento continuo del livello di qualità delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali.

Codice Etico e Mission

L'Ente Gestore ha deliberato con apposito atto un codice etico che norma e definisce i principali aspetti comportamentali di tutti gli addetti operanti all'interno della struttura. Il Codice etico viene consegnato al momento della sottoscrizione del contratto ed è esposto al pubblico, in apposite bacheche poste all'ingresso della struttura e ai piani.

I principi etici perseguiti sono:

- centralità della persona;
- partecipazione;
- trasparenza; nel rispetto della privacy di ciascuno;
- valorizzazione delle risorse umane e del percorso professionale;
- pari opportunità;
- sostenibilità ambientale, sociale, economica;
- valorizzazione dei rapporti col sistema cooperativo e con la collettività;
- professionalità e approccio al lavoro, lealtà e collaborazione nella concorrenza, salute del lavoratore e sicurezza;
- fiducia e lealtà.

Gli obiettivi principali (*mission*) della R.S.A., offerti dal servizio svolto dalla Cooperativa sociale Società Dolce, possono essere così sintetizzati:

- garantire un'elevata qualità tecnica nell'assistenza e un'alta umanità nelle relazioni;



- sviluppare la capacità funzionale residua della persona anziana;
- affrontare in maniera globale i problemi degli anziani con interventi mirati e personalizzati;
- garantire la formazione continua del personale per sostenere la motivazione e sviluppare la preparazione professionale.



In conclusione l'obiettivo generale è quello di garantire la migliore qualità di vita possibile, compatibilmente con le condizioni psicofisiche dell'anziano.

La Struttura

L'immobile di proprietà comunale sito in via Trento n° 1, ospita la R.S.A. "San Paolo" che è dotata di 58 posti letto accreditati (16 camere singole e 21 camere doppie), di cui 9 a contratto (budgettizzate).

La struttura è disposta su tre nuclei (piani).

Ogni piano dispone di:

- sala comune;
- bagno assistito;
- deposito biancheria pulita e sporca;
- ambulatorio infermieristico;
- tisaneria di nucleo;
- piccola palestra di nucleo.

Al piano terra della struttura funziona una **palestra attrezzata** nella quale, su indicazioni del medico, il personale specializzato effettua trattamenti riabilitativi e preventivi necessari per migliorare o mantenere le possibilità di movimento dell'Ospite.

Per tale palestra si è provveduto ad autorizzare lo svolgimento (a partire dall'anno 2019) del servizio di trattamento fisioterapico - riabilitativo anche a favore di tutti coloro che non sono ospiti della R.S.A. "San Paolo".



Al piano terra è stato attrezzato uno spazio atto a ospitare il progetto denominato "**Cafè Alzheimer**" la cui



finalità è quella di supportare le persone con demenza leggera e i relativi familiari, offrendo loro dei momenti di incontro e confronto.



La struttura dispone inoltre di un ampio ed attrezzato giardino interno (protetto) ed esterno con parcheggio.

Visita della struttura

Al fine di rendere più agevole la scelta dell'ingresso in struttura da parte del futuro ospite e dei suoi familiari, è possibile contattare gli uffici amministrativi della stessa, che provvederà ad organizzare la visita accompagnati dal personale interno che garantirà tutte le informazioni necessarie relative ai servizi resi dalla R.S.A. "San Paolo".

Modalità di accesso e dimissione

Modalità di accesso

La R.S.A. ospita prevalentemente persone anziane di età uguale o superiore ai 65 anni, non autosufficienti, che necessitano di assistenza continuativa che per fragilità familiare non può essere assicurata presso il proprio domicilio.

L'accesso alla R.S.A. avviene a seguito di presentazione della domanda, da parte dell'interessato o di un familiare o del tutore nei casi di incapacità previsti dalla legge, presso l'ufficio amministrativo della R.S.A. "San Paolo", redatta su apposito modulo (disponibile nel medesimo ufficio).

E' previsto un periodo di prova, della durata variabile da 15 a 30 giorni, che consente di valutare l'idoneità alla vita di comunità della persona richiedente l'ammissione.

Le tipologie di ricoveri previsti nella R.S.A. sono:

- Ricovero permanente-definitivo;
- Ricovero di sollievo temporaneo.

Il **ricovero di sollievo** è concesso solo ed esclusivamente in caso di reale disponibilità di posto letto presso la R.S.A. e verrà data la priorità ai richiedenti



residenti nel territorio azzanese. L'assegnazione del posto non deve ostacolare la graduatoria della collocazione definitiva di un altro cittadino richiedente.

A parità di graduatoria, viene data la precedenza a coloro che chiedono un ricovero permanente e sono residenti nel comune di Azzano San Paolo.

La priorità va concessa (come da Regolamento Art. 13) al soggetto che chiede un posto permanente/definitivo in R.S.A.; a parità di condizione, **viene data la precedenza ai cittadini azzanesi.**

La domanda di ingresso che ha ricevuto parere positivo da parte del Direttore Sanitario della struttura, confluirà in un'unica graduatoria secondo i diversi criteri di seguito elencati:

1° Criterio - RESIDENZA al momento della presentazione della domanda in R.S.A.: con attribuzione di priorità secondo l'elenco qui esposto in forma sintetizzata:

- 1.1. nel Comune di Azzano San Paolo
- 1.2. nel Comune di Azzano San Paolo, ma ricoverati presso un'altra struttura
- 1.3. non residenti con parenti entro il secondo grado residenti in Azzano San Paolo
- 1.4. in uno dei Comuni appartenenti all'Ambito Territoriale di Dalmine e Provincia di Bergamo;
- 1.5. in tutti gli altri Comuni italiani.

2° Criterio - SITUAZIONE FAMILIARE E SOCIALE:

- 2.1 soggetto singolo senza figli;
- 2.2 soggetto singolo con figlio diversamente abile
- 2.3 soggetto singolo con figli conviventi e/o non;
- 2.4 coppia convivente senza figli o con figlio diversamente abile;
- 2.5 coppia con figli non conviventi.

3° Criterio - CONDIZIONE SOCIO-SANITARIA (*attribuita dal Direttore Sanitario in relazione alla condizione clinica*):

- 3.1 classe SOSIA: "alta";
- 3.2 classe SOSIA: "media";
- 3.3 classe SOSIA: "bassa".

SOLO DOPO L'INGRESSO in R.S.A. "San Paolo" si potrà accedere alla graduatoria prevista per i posti budgettizzati-contrattualizzati che attualmente sono n° nove (9), secondo quanto qui di seguito esposto.

Viene data la **precedenza**:

1. solo agli Ospiti che occupano una camera doppia;



2. secondo la classificazione SOSIA;
3. in forma prioritaria agli Ospiti residenti nel Comune di Azzano San Paolo prima dell'ingresso nella struttura;
4. secondo il maggior tempo di permanenza presso la R.S.A. "San Paolo".

La direzione amministrativa garantirà la visibilità e la trasparenza delle due graduatorie in relazione ai criteri dell'Art. 14 del Regolamento di accesso alla R.S.A..

Modalità di accoglienza

Il momento di ingresso in R.S.A. è particolarmente delicato ed è per questo motivo che l'attenzione del personale della struttura è focalizzata a costruire con l'Ospite una relazione interpersonale presentandosi, spiegando il proprio ruolo e fornendo informazioni di carattere organizzativo relativamente alla vita comunitaria.

In tale fase si procede a valutare i bisogni di cura del soggetto:

- l'Ospite è sottoposto a una visita medica;
- poi il personale infermieristico e assistenziale ne rileva tempestivamente le principali esigenze per impostare fin da subito l'assistenza in modo quanto più possibile personalizzato;
- entro i primi 10 giorni dall'ingresso, l'équipe multidisciplinare definisce il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), che indica i bisogni della persona e le relative modalità di presa in carico.

Il giorno stesso dell'ingresso l'Ospite sottoscrive il contratto d'ingresso che regola il rapporto con la Struttura.

Modalità di presa in carico

L'équipe multidisciplinare interagisce coll'Ospite sulla base del PAI periodicamente aggiornato con le variazioni delle condizioni di salute e di autonomia dello stesso. Le prestazioni infermieristiche ed assistenziali sono erogate rispondendo ai precisi protocolli in uso presso R.S.A. "San Paolo" e depositati nei locali infermeria di piano e nell'Ufficio Amministrativo.

Per ogni Ospite viene creato e tenuto aggiornato un Fascicolo Socio Sanitario (FASAS) a cura di tutti gli operatori di assistenza presenti in R.S.A..

Modalità di dimissione

Le dimissioni sono previste nei seguenti casi:

- a richiesta dell'Ospite e/o dei parenti, previa comunicazione scritta da inoltrare all'ufficio amministrativo della struttura, con preavviso di almeno 7 giorni;



- per decesso dell'Ospite;
- per sopravvenuto peggioramento psico-fisico tale da rendere inappropriata l'offerta dei servizi della R.S.A. o documentata incompatibilità alla vita comunitaria ed alle regole della convivenza;
- in caso di morosità nel pagamento della retta, come specificato nel contratto d'ingresso (a seguito di previa comunicazione);
- per ogni altra causa prevista per legge.

In caso di dimissione, all'ospite opportunamente informato, viene riconsegnata:

- la documentazione anagrafica e sanitaria in originale;
- i propri effetti personali;
- eventuali presidi protesici.
- Lettera di dimissione

L'ufficio amministrativo comunica:

- le modalità ed i termini per il pagamento del saldo retta;
- raccoglie copia della documentazione nella cartella personale;
- chiude la cartella utente nel software;
- inoltra le opportune comunicazioni agli enti preposti.

Su richiesta scritta e motivata, è possibile avere copia della cartella clinica dell'ospite entro 30 giorni dalla data di richiesta firmata dall'Ospite o dal parente autorizzato.

In caso di dimissioni di persona sola, senza parenti di riferimento la Direzione Sanitaria e il Coordinatore della R.S.A. "San Paolo" devono attivare i Servizi Sociali del Comune di residenza dell'Ospite (quello prima dell'accesso) e l'ASST territoriale perché e siano individuate altre fattibili soluzioni e siano garantite le dimissioni in forma assistita come da DGR 8496 del 26/11/2008.

Ricoveri ospedalieri

Il ricovero ospedaliero:

- viene stabilito dal Direttore Sanitario che compila la relativa richiesta;
- l'infermiere professionale compila una scheda di accesso ospedaliero, che allega alla richiesta di ricovero insieme alla fotocopia della tessera sanitaria;
- Il Direttore Sanitario, o un medico delegato, provvede nei giorni seguenti a contattare l'Ospedale per avere informazioni sulle condizioni dell'Ospite ricoverato;
- I familiari vengono avvertiti tempestivamente dal Direttore Sanitario o, in assenza di quest'ultimo, dal personale di reparto in servizio al momento del ricovero.

Il ricovero ospedaliero non dà diritto a riduzioni della retta mensile.



Giornata tipo

La giornata all'interno della R.S.A. "San Paolo" si svolge come segue:

- 7.00 - 8.30: **alzata** degli ospiti, che comprende l'igiene personale, la somministrazione della terapia, eventuali medicazioni e visita del medico quando necessaria;
- 8.30 - 9.30: **colazione**; (nel frattempo il personale addetto riordina le camere degli ospiti);
- 9.30 - 12.00: attività sanitarie e riabilitative previste dal PAI e di attività di animazione;
- 12.00 - 13.00: **pranzo**;
- 13.00 - 18.00: possibilità del **riposo pomeridiano**, **ripresa delle attività** sanitarie, terapeutiche e di animazione, nel corso delle quali si propone la **merenda**;
- 18.00 - 19.00: **cena**;
- dalle 19.00: gli ospiti sono liberi di occupare gli spazi comuni oppure possono ritirarsi nelle proprie camere.

Servizi offerti

I servizi **compresi** nella **retta** di tutte le tipologie di posti, sono i seguenti:

- i Piani Assistenziali Individualizzati (PAI);
- l'assistenza medica e infermieristica;
- l'assistenza;
- la terapia della riabilitazione;
- l'assistenza psicologica;
- gli interventi animativi-educativi;
- l'igiene e cura della persona;
- una piega e taglio capelli al mese;
- servizio callista su richiesta e concertato con i responsabili di nucleo;
- il servizio religioso;
- il servizio lavanderia;
- l'uso della saletta con angolo bar;
- la camera ardente.





Per i posti **contrattualizzati** con ATS, **sono compresi** nella retta:

- i farmaci previsti dal SSN;
- i presidi per incontinenza;
- gli ausili e protesi di competenza del SNN.

Per tutte le tipologie di posti **non sono compresi** nella retta i **servizi di trasporto**.

Il Direttore Sanitario è a disposizione per ricevere i familiari degli ospiti previo appuntamento telefonico.

E' obbligatorio almeno un colloquio ogni sei mesi per la condivisione del Piano di Assistenza Individualizzata (PAI).

Gli ospiti in struttura che occupano posti accreditati, ma non contrattualizzati con l'ATS, restano a carico del Servizio Sanitario Regionale e mantengono il proprio medico di medicina generale che effettuerà anche le prescrizioni di farmaci, presidi, ausili.

Servizio ristorazione

I pasti vengono preparati nella cucina della struttura da parte di specifico personale dipendente di ditta specializzata nella ristorazione. Il menù è a regime dietetico bilanciato studiato appositamente da una dietista in aderenza a quanto disposto dalla ATS di competenza territoriale. È prevista la variazione settimanale dei piatti offerti e si presta particolare attenzione alla stagionalità degli ingredienti utilizzati.



In caso di patologie che lo richiedano, all'Ospite verrà somministrata una dieta specifica.

I menù proposti sono esposti nelle bacheche di ciascun nucleo e possono essere richiesti presso l'ufficio amministrativo della R.S.A. "San Paolo".

I familiari degli Ospiti **non possono accedere nei momenti del pranzo e della cena**, in quanto questo è momento molto delicato, nel quale è necessario fornire la maggior tranquillità possibile alle persone che risiedono nella struttura. L'eventuale supporto necessario agli Ospiti è garantito dalle specifiche figure professionali.

Per informazioni in merito alle decisioni riguardanti: problemi di salute, scelte terapeutiche, eventuali visite specialistiche o ospedalizzazione, l'eventuale



attivazione del procedimento per la nomina di un amministratore di sostegno è necessario rivolgersi al Medico di riferimento o al Direttore Sanitario.

Per richiesta di chiarimenti immediati in merito all'assistenza rivolgersi all'infermiere di turno, evitando di riprendere o impartire ordini al personale di assistenza e di entrare in discussione con esso, al fine di mantenere un clima di serenità all'interno dei nuclei;

Funzioni religiose e servizio funebre

La R.S.A. "San Paolo" partecipa alla vita comunitaria della Parrocchia di Azzano San Paolo, secondo il calendario liturgico della stessa; nella struttura è presente una cappella dove viene celebrata la Santa Messa.

L'utilizzo della camera ardente è gratuito e ai familiari compete la libera scelta del soggetto privato per espletare le procedure funebri, i cui costi sono a carico della famiglia.

Servizio lavanderia

Il lavaggio della biancheria piana e degli indumenti degli Ospiti è affidato ad una ditta esterna specializzata. I capi sono appositamente contrassegnati con un codice a barre di riconoscimento.

L'ospite dovrà essere dotato di un corredo personale.

Rapporti con familiari e parenti

Il gestore della R.S.A. e tutto il personale che vi opera ritiene importante ed essenziale instaurare con familiari e parenti un contatto continuativo e un rapporto di fiducia, in modo da garantire all'Ospite la migliore assistenza possibile e personalizzata.

La collaborazione dei familiari è indispensabile, oltre che per mantenere e intensificare i rapporti affettivi col proprio congiunto, anche per integrare al meglio, da parte del personale, l'assistenza all'Ospite.

Le informazioni riguardanti la personalità dell'Ospite, le sue esigenze, le abitudini e le aspirazioni saranno preziose per gli operatori della struttura, così come i consigli concernenti aspetti sostanziali del tipo di assistenza da prestare. Tali indicazioni saranno raccolte nell'apposita scheda allegata all'istanza di ingresso.

Il familiare costituisce una risorsa volta a migliorare il soddisfacimento dei bisogni dell'Ospite. E' pertanto prioritario garantire una proficua integrazione tra attività socio sanitaria assicurata dall'R.S.A. e il mantenimento del legame affettivo da protrarre nel tempo con i propri cari.



In merito ai diritti e doveri dei familiari si rimanda al Titolo V del Regolamento di Accesso alla R.S.A..

Orario di visita

L'Ospite può ricevere le persone di suo gradimento normalmente dalle ore 8:00 alle ore 20:00, in tutti i giorni della settimana.

Tuttavia, per il diritto di riservatezza degli ospiti, per la tutela del lavoro degli operatori, per non recare disturbo agli Ospiti nei momenti del pranzo e della cena, fermo restando quanto espresso nel paragrafo "Servizio ristorazione" le visite sono consigliate negli orari seguenti:

- mattino dalle ore 9:00 alle ore 12:00;
- pomeriggio dalle ore 14:00 alle ore 18:00;
- sera dalle ore 19:00 alle ore 20:00.

In caso di necessità di visita in orari diversi è necessario presentare richiesta al Direttore Sanitario e al Coordinatore.

La retta

TIPOLOGIE DI RETTE:

a) per posti solventi;

per posti budgettizzati (a seguito di autorizzazione dell'ATS di competenza territoriale).

b) per posti solventi;

c) per posti budgettizzati (a seguito di autorizzazione dell'ATS di competenza territoriale).

La retta per entrambe le tipologie (solventi e budgettizzati) **COMPRENDE** i seguenti servizi:

- assistenza socio-sanitaria, medica, infermieristica, e riabilitativa;
- attività di animazione ed educative;
- assistenza psicologica;
- servizio alberghiero e ristorazione;
- una piega e taglio capelli al mese;
- servizio callista su richiesta e concertato con i responsabili di nucleo;
- camera ardente.

Poiché l'ATS ha autorizzato la R.S.A. "San Paolo" alla gestione di **posti contrattualizzati e budgettizzati pari a n. 9**, per questi ultimi **sono previsti anche** i seguenti servizi:



- ausili e presidi per l'incontinenza e i farmaci previsti dal S.S.N;
- protesi ordinarie e ausili secondo le indicazioni dell'ASST;
- ogni altra strumentazione prevista dalla normativa.

La retta **NON COMPRENDE:**

- trasporto con mezzi pubblici e privati;
- visite specialistiche;
- spese funerarie.

Il pagamento della retta deve essere corrisposto entro dieci giorni (n.10 gg) dalla ricezione della fattura con:

- bonifico bancario specificando la causale del versamento;
- bollettino postale precompilato (allegato alla fattura);
- tramite S.E.P.A..

L'ufficio amministrativo, su richiesta dell'interessato da inoltrare per tempo, rilascia apposita dichiarazione relativa alle prestazioni sanitarie e non sanitarie (ai sensi DGR 1298 del 25.02.2019).

La Direzione, in caso di insolvenza della retta, dopo sollecito verbale e inoltro di invito scritto di pagamento può chiedere le dimissioni dell'Ospite e procedere al recupero crediti secondo le procedure previste dall'Ente Gestore.

La retta può essere aggiornata annualmente, previa comunicazione scritta all'Ospite almeno un mese prima della naturale scadenza per consentire allo stesso di esercitare il diritto di recessione.

Si precisa che in caso di ammissione o dimissione nel corso del mese, vi sono precise indicazioni per il pagamento della retta, esplicitate nel contratto d'ingresso. Si precisa che il pagamento della quota giornaliera è previsto fino al giorno della dimissione o del decesso compreso.

Durante i periodi di eventuale assenza per **ricovero ospedaliero** non è prevista alcuna riduzione per il pagamento della retta; dopo 30 giorni di assenza potrà essere richiesta la detrazione della quota giornaliera dovuta per la ristorazione.

I nove posti "budgettizzati" hanno una retta ridotta; l'accesso a tali posti è regolato da specifica graduatoria, come indicato nel "Regolamento di accesso alla R.S.A. San Paolo". I criteri presi in considerazione per assegnare la priorità alla domanda presentata sono riassunti a seguire e meglio dettagliati nel Regolamento citato:

- inserimento in una camera doppia;
- CONDIZIONE SOCIO-SANITARIA (*attribuita dal Direttore Sanitario in relazione alla condizione clinica*):
 - classe SOSIA: "alta" (1-2);
 - classe SOSIA: "media" (3-4-5-6);



- classe SOSIA: "bassa" (7-8).
- precedenza agli Ospiti residenti nel Comune di Azzano San Paolo prima dell'ingresso nella struttura;
- secondo il maggior tempo di permanenza presso la R.S.A. "San Paolo".

Qualora non vi siano a disposizione posti liberi nella tipologia "budgettizzati" per gli Ospiti residenti, questi, durante l'attesa, potranno occupare una camera doppia e beneficiare della "tariffa posti residenti".

I posti totali a cui può essere applicata la "tariffa per residenti" sono venti (n° 20) ivi inclusi i posti "budgettizzati"; le varie tipologie di posti vengono attribuiti dall'ATS di competenza territoriale.

Allegato n° 1 - PROSPETTO RETTE

Privacy

Ai sensi e per gli effetti del Regolamento (UE) 2016/679 – "Regolamento generale sulla protezione dei dati" gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute degli Ospiti, fornendole solo a loro personalmente e in caso di consenso, ai loro familiari e altre persone designate o all'autorità giudiziaria che ne faccia richiesta.

Informazioni e consenso

L'Ospite ha diritto ad essere informato sulle terapie, gli interventi prescritti dai medici e le prestazioni infermieristiche. Può inoltre rifiutare il proprio consenso ad un qualsiasi intervento sanitario. In tal caso è tenuto, su richiesta del medico, a rilasciare a quest'ultimo una dichiarazione di non consenso.

Nei casi in cui sia necessario un intervento urgente, la legge prevede che il medico debba agire nell'interesse del malato anche senza consenso. Eventuali negligenze di qualsiasi operatore sanitario, che presta la propria opera all'interno della R.S.A., potranno essere comunque considerate come fonti di responsabilità personali.

Diritti, doveri e obblighi degli Ospiti

Si rimanda al Titolo IV del Regolamento di Accesso in R.S.A., per prendere visione dei **diritti, dei doveri e degli obblighi degli Ospiti**.



Valutazione da parte degli Ospiti / familiari e questionario di soddisfazione

Presso l'ufficio amministrativo della struttura sono a **disposizione moduli per eventuali segnalazioni, reclami o suggerimenti che possono essere inoltrati anche tramite posta elettronica.**

Il responsabile delle relazioni con il pubblico è il Coordinatore della struttura il quale è tenuto a rispondere alle segnalazioni entro 15 giorni.

Qualora si voglia mantenere l'anonimato, il modulo può essere recapitato presso apposita cassetta presente all'entrata della struttura.

Ogni anno, e comunque al momento delle dimissioni, al fine di valutare il grado di soddisfazione degli ospiti e delle famiglie, viene somministrato uno specifico questionario i cui risultati vengono illustrati in un incontro pubblico alla presenza di tutti gli interessati, e affissi nelle apposite bacheche disposte ai piani.

Annualmente viene fatta una analoga valutazione della soddisfazione degli operatori attraverso un apposito questionario. La lettura e la rielaborazione dei dati darà occasione di riflessione e di soluzione di eventuali problemi segnalati, col fine di migliorare la qualità dei servizi offerti.

ALLEGATO N°2 MODULO SEGNALAZIONI RECLAMI

ALLEGATO N°3 QUESTIONARIO CUSTOMER SATISFACTION.

Le Commissioni

La Commissione Paritetica

L'Amministrazione Comunale ha costituito una Commissione Paritetica, preposta a verificare il buon funzionamento della R.S.A., la qualità dei servizi, il monitoraggio delle attività e delle prestazioni erogate (vedasi specifico articolo del "Regolamento di accesso alla R.S.A.").

La Commissione Mensa

E' stata costituita la Commissione Mensa, composta da:

- un referente, individuato dal Comune nella figura della Responsabile Settore Servizi Sociali, con la funzione di presidente;
- due operatori della società che gestisce la R.S.A. "San Paolo";
- due parenti/familiari degli Ospiti della R.S.A. "San Paolo".

Di seguito riassumiamo gli obiettivi di detta commissione:

- aumentare il livello di gradimento del servizio offerto agli ospiti, coinvolgendo in tale progetto direttamente i familiari per il monitoraggio del servizio di refezione;
- attivare specifici momenti di educazione e di promozione della salute per gli Ospiti della R.S.A., coinvolgendo anche i familiari e gli operatori;



- operare nella direzione di costruire delle azioni che possano coniugare il binomio "*promozione della salute – promozione della qualità*", principi che connotano una ristorazione che promuove salute;
- coadiuvare il Settore Servizi Sociali del Comune e la direzione R.S.A. nell'attività di controllo e verifica dell'attività svolta dal gestore della ristorazione e della qualità del servizio reso in conformità agli obblighi contrattuali e normativi;
- elaborare, condividere progetti e azioni di sviluppo e di sensibilizzazione rispetto al servizio di refezione reso dalla ristorazione in collaborazione con gli altri soggetti presenti all'interno della Commissione, ma anche con i familiari degli Ospiti;
- costruire insieme uno strumento di rilevazione del gradimento degli Ospiti rispetto ai pasti somministrati.

Per ulteriori dettagli si rimanda allo specifico articolo del "Regolamento di accesso alla R.S.A."

Allegato n° 4- ATTO COSTITUZIONE DELLA COMMISSIONE MENSA.

Associazione di volontariato "Conta su di me"

All'interno della struttura operano volontari dell'Associazione denominata "Conta su di me" con cui è stata stipulata apposita convenzione con l'ente gestore della R.S.A. "San Paolo".

Compito dei volontari è la collaborazione col personale della struttura nei momenti di animazione organizzati durante la giornata comunitaria, coinvolgendo Ospiti, familiari e anche la cittadinanza ove previsto.

I volontari sono facilmente riconoscibili dal relativo cartellino che riporta anche il nominativo.

Tutti i volontari partecipano a specifici corsi formativi.

Il personale

Nella Struttura sono previste le seguenti figure professionali:

- Coordinatore Responsabile;
- Coordinatore della struttura;
- Coordinatrice servizi complessi;
- Caposala infermieristica;
- Direttore Sanitario;
- Medici interni;
- Infermieri Professionali;
- Psicologo;
- Fisioterapista;
- Educatore professionale;
- Impiegati Amministrativi;
- Ausiliari Socio-Assistenziali;



- Operatori Socio-Sanitari.

Tutti gli operatori della struttura sono contraddistinti da specifico cartellino di riconoscimento riportante fotografia, nome, cognome e qualifica professionale.

Le divise di lavoro sono personalizzate in base alla professione ed al ruolo.

È facoltativo per il parente valutare l'opportunità di far seguire l'Ospite anche da assistenti privati. In tal caso **vi è l'obbligo di informare, per iscritto, il Coordinatore** della struttura sugli orari di presenza di tali assistenti che saranno riconoscibili grazie ad un cartellino identificativo.

Formazione del personale

Tutto il personale che lavora nella R.S.A. è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale che ricopre.

Annualmente viene pianificato un percorso formativo di aggiornamento per ciascuna figura professionale (corsi di formazione, supervisione e convegni tematici).

La R.S.A. è inoltre disponibile ad accogliere tirocini formativi per allievi universitari, Istituti Comprensivi e Centri di Formazione Professionale.

Strumenti di lavoro

Il personale utilizza quotidianamente specifici strumenti di rilevazione cartacea e non, di seguito elencati a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- piani di lavoro;
- protocolli attuativi;
- programma delle consegne;
- verbali delle riunioni;
- schede S.O.S.I.A.;
- P.A.I.

Standard di qualità

Operare per progetti è una modalità complessa che vede tutta l'organizzazione impegnata nel lavoro per "obiettivi e risultati" e non più per prestazioni.

Il primo momento consiste nella rilevazione dei bisogni degli anziani per accertare la loro situazione fisica, psichica e relazionale. Dopo la fase valutativa si definisce un progetto operativo per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire, rallentare od impedire il decadimento funzionale. Si procede, infine, alla verifica dei risultati conseguiti grazie alla quale si ridefinisce un nuovo



intervento. Tutte le figure professionali operanti nella R.S.A. lavorano in modo integrato e coordinato mirando al benessere della persona anziana. Gli interventi sono personalizzati e finalizzati al soddisfacimento dei bisogni dell'ospite.

Orario di apertura dell'ufficio amministrativo

L'ufficio è aperto dalle ore 8:30 alle ore 12:30 e dalle 13:30 alle 17:00 dal lunedì al venerdì.

Eventuali appuntamenti in orari diversi sono da concordare preventivamente col personale dell'ufficio stesso.

Carta dei diritti dell'anziano ai sensi della D.G.R. N. 7/7435 DEL 14.12.2001

La persona ha il diritto Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.

Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.

Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.

Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.

Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.

Di vivere con chi desidera.

Di avere una vita di relazione.

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

Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.

Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

La società e le istituzioni hanno il dovere di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ed essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica. Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a



coglierne il significato nel corso della storia della popolazione. Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.

Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato

Di accudire e curare l'anziano fin dove 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 favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione. Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.

Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.

Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.

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

Attuazione D.Lgs. n° 81/2008

La R.S.A. ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti nella struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza ed evacuazione e formando gli addetti al primo soccorso e alle procedure antincendio.

A tutti i lavoratori sono state date informazioni sui rischi a cui sono sottoposti, sulle misure di prevenzione da adottare, sulle procedure da seguire in caso di emergenza, e sull'uso dei dispositivi di protezione individuale.



Attuazione delle disposizioni in materia di accesso agli atti

(L. 241/1990 – DPR 184/2006 ss.mm. e L.R. 1/2012)

In base alla vigente normativa l'Ospite o la persona da lui delegata, hanno diritto di richiedere, esaminare ed eventualmente ottenere gratuitamente copia dei documenti amministrativi che lo riguardano, tra cui il Fascicolo Sanitario Socio Assistenziale relativo alla degenza, presentando apposita richiesta all'ufficio amministrativo.

Il responsabile del procedimento è il Direttore Sanitario della struttura. La richiesta viene evasa entro 30 giorni lavorativi dal momento in cui viene depositata la richiesta.

La struttura si è dotata di specifico regolamento di accesso agli atti, secondo normativa, disponibile presso l'ufficio amministrativo.

- che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

Altre attività svolte in R.S.A.

Il gestore della R.S.A. in accordo con il Comune come da contratto sottoscritto, potrà garantire l'espletamento e la gestione di servizi socio-assistenziali rivolti alla generalità della cittadinanza (esempio: servizio trasporto, pasti a domicilio) che comportano accordi diretti con l'Amministrazione Comunale (senza costi a carico di quest'ultima).

Alcune attività sono consentite solo in presenza di relative autorizzazioni al funzionamento come da normativa in vigore (es: apertura della palestra di fisioterapia alla cittadinanza azzanese in regime privato). In caso di nuovi progetti si procede con l'aggiornamento della presente Carta dei Servizi e con la realizzazione di depliant informativi.

In tutti i casi il gestore inoltra all'Amministrazione Comunale:

- apposita istanza corredata dalla documentazione progettuale;
- autorizzazioni se necessarie rilasciate dagli organi competenti;
- materiale informativo e progettuale che permetta la comprensione del funzionamento e dell'organizzazione del servizio proposto.



Segnaletica e raggiungibilità della struttura

È stata predisposta opportuna segnaletica sia sui percorsi esterni che portano alla Residenza, sia all'interno della stessa.



Come raggiungerci:

- in automobile: A4 uscita Bergamo
- in treno: stazione di Bergamo
- in autobus: ATB linea 6 direzione Azzano San Paolo

Il presente documento risulta aggiornato in relazione al
***“Regolamento per la disciplina dei rapporti con
l’utenza in merito all’accesso alla RSA San Paolo”***
approvato con D.C.C. n. 2 del 28-01-2019

Azzano San Paolo, 08 febbraio 2019



Comune di Azzano San Paolo

Piazza IV Novembre, 23
24052 Azzano San Paolo (BG)
Tel. 035 532211
Fax. 035 530073 Fax. 051 6441212
info@azzanosanpaolo.gov.it



Coop. Soc. Società Dolce

Via Cristina da Pizzano, 5
40133 Bologna (BO)
info@societadolce.it



San Paolo
Residenza Sanitaria Assistenziale

R.S.A. "San Paolo"

Via Trento 1, Azzano S.Paolo(BG)
Tel. 035 534075 – Fax 035 536879 rsa.azzano@societadolce.it