



CARTA DEI SERVIZI

***R.S.A. "Beata Paola"- Volta Mantovana
MANTOVA***

01/03/2019

Indice

LETTERA DI BENVENUTO

CHI SIAMO

- I principi ispiratori
- L'Ente Gestore- Il Sorriso srl-
- Mission e Valori
- Il Codice Etico
- L'organigramma

LA RESIDENZA E I SUOI FINI ISTITUZIONALI

- La Residenza ed i suoi fini istituzionali
- L'ubicazione
- Gli ambienti di vita collettiva e privata
- Visite guidate di potenziali utenti e familiari
- Procedure per l'ingresso
- L'accoglimento
- La giornata tipo
- Il menù tipo
- Gli orari di visita
- Le dimissioni

I SERVIZI OFFERTI

- Servizio Medico
- Servizio Infermieristico
- Servizio Socio Assistenziale
- Servizio di Terapia Fisica e Riabilitazione
- Il Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI)
- Servizi Alberghieri Generali
- Servizio Amministrativo

LE RETTE DI DEGENZA

- Servizi compresi nella retta
- Servizi non compresi nella retta
- Il Deposito cauzionale
- Certificazione della spesa sanitaria

TUTELA E PARTECIPAZIONE

- Carta dei diritti della persona anziana
- Relazioni con il pubblico
- Tutela della privacy
- Standard di qualità
- Segnalazione e suggerimenti
- Valutazione del grado di soddisfazione

anno		pag.
2019	CARTA DEI SERVIZI RSA BEATA PAOLA ENTE GESTORE: IL SORRISO SRL	2

Lettera di benvenuto

*Gentile Signora/e,
l'opuscolo che Le viene presentato costituisce la "Carta dei Servizi" della Residenza Sanitaria Assistenziale "Beata Paola" di Volta Mantovana (MN).*

Si tratta di un documento che Le permetterà di conoscere la nostra struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che la Residenza persegue al fine di rispondere in modo attento e mirato alle Sue aspettative.

La Carta dei Servizi non è solo un opuscolo informativo, ma uno strumento utile affinché Lei e i suoi familiari possiate contribuire allo sviluppo del nostro progetto sanitario ed assistenziale.

A Lei ed ai suoi familiari è attribuito un ruolo importante all'interno della nostra RSA; La invitiamo quindi ad offrirci i suoi consigli e a segnalarci eventuali carenze e/o disservizi.

A tale scopo sono a Sua disposizione un apposito "Modulo di segnalazioni e suggerimenti" da utilizzare quando lo ritenga opportuno ed un "Questionario di Valutazione del grado di soddisfazione", che La invitiamo a compilare annualmente, entrambi disponibili presso l'ufficio accettazione.

La nostra Residenza farà tutto il possibile per comprendere le Sue esigenze e garantirLe prestazioni sanitarie-assistenziali adeguate, oltre ad un soggiorno confortevole.

Confidiamo nella Sua preziosa collaborazione per migliorare il benessere di tutti gli ospiti della Residenza e poiché crediamo fortemente in ideali di solidale convivenza e rispetto della identità e dignità dei nostri ospiti, vogliamo offrire loro un' esistenza serena con l'aiuto di operatori attenti ad ogni Vostra necessità.

La Direzione

anno	CARTA DEI SERVIZI RSA BEATA PAOLA ENTE GESTORE: IL SORRISO SRL	pag.
2019		3



CHI SIAMO
I principi ispiratori
L'Ente Gestore- Il Sorriso srl-
Mission e valori
Il Codice Etico
L'organigramma

anno		pag.
2019	CARTA DEI SERVIZI RSA BEATA PAOLA ENTE GESTORE: IL SORRISO SRL	4

I PRINCIPI ISPIRATORI

L'attività della R.S.A. "Beata Paola" si svolge nel pieno rispetto di alcuni fondamentali principi:

▪ EGUAGLIANZA

Ogni ospite ha il diritto di ricevere l'assistenza, le cure mediche e riabilitative più appropriate, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche.

▪ IMPARZIALITA'

I comportamenti degli operatori verso gli utenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. L'eguaglianza del trattamento deve intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche, e non quale uniformità delle prestazioni, essendo questa struttura impegnata ad adottare le necessarie iniziative per adeguare le modalità di prestazione dei servizi alle esigenze degli utenti sulla base delle loro condizioni di autosufficienza.

▪ CONTINUITA'

La struttura assicura la continuità e la regolarità dell'assistenza. In caso di interruzione o forzata sospensione del servizio per cause di forza maggiore, la struttura stessa adotterà tutte le misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

▪ PARTECIPAZIONE

La struttura garantisce all'utente la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso un'informazione corretta, chiara ed esauriente; riconosce all'utente la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate, di inoltrare segnalazioni o suggerimenti per il miglioramento del servizio.

La struttura promuove inoltre la collaborazione continua con associazioni di volontariato e tutela dei diritti.

▪ EFFICIENZA ED AFFICACIA

Il servizio offerto dalla struttura è erogato mediante l'attivazione di percorsi e procedure che garantiscono un rapporto ottimale tra le risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti. L'efficacia delle prestazioni, inoltre, è raggiunta attraverso lo sviluppo tecnologico, la ricerca e la formazione permanente degli operatori.

anno	CARTA DEI SERVIZI RSA BEATA PAOLA ENTE GESTORE: IL SORRISO SRL	pag.
2019		5

L' ENTE GESTORE: "IL SORRISO SRL"

La gestione della RSA "Beata Paola" è assicurata dalla società "IL SORRISO SRL", titolare dell'autorizzazione al funzionamento e dell'accreditamento per la totalità dei posti letto (complessivamente n.118, di cui n.104 accreditati e contrattualizzati, riservati ai residenti in Regione Lombardia e n. 14 solventi, ossia accreditati ma non contrattualizzati, tutti dislocati in un nucleo dedicato al 2° piano della struttura denominato "Via Puccini").

La società ha come unica finalità statutaria la gestione della Residenza e ha sede legale presso la medesima struttura.

MISSION E VALORI

L'Ente Gestore realizza il proprio scopo sociale attraverso la gestione complessiva della RSA "Beata Paola" struttura che offre un'assistenza individualizzata e qualificata alla persona anziana con l'intento di migliorarne la qualità della vita e di mantenerne il benessere psico-fisico.

Lo stile gestionale caratterizzato dal "lavoro per processi interdisciplinari" è ispirato da valori fortemente condivisi e garantisce il soddisfacimento dei bisogni assistenziali dell'ospite nel pieno rispetto della dignità della persona, assicurando nel contempo la caratteristica di "struttura aperta" della residenza: aperta oltre che agli ospiti, ai loro familiari e a tutti i cittadini, e per questo perfettamente integrata nel territorio.

I valori chiave che esplicitano la mission e che costituiscono puntuale riferimento per le attività che ogni operatore svolge nel proprio ambito professionale ed organizzativo, si possono così enunciare:

- garanzia di un'assistenza qualificata e personalizzata;
- mantenimento e valorizzazione delle capacità residue dell'ospite;
- accoglienza improntata ai valori dell'eguaglianza e dell'imparzialità, rispettosa, quindi della dignità umana, delle credenze, delle opinioni e dei sentimenti di ogni ospite;
- tutela e riservatezza della privacy;
- coinvolgimento consapevole del personale per indirizzarne le capacità e le attitudini professionali verso il raggiungimento di questi obiettivi.

Per questo l'assistenza, questa viene prestata nel pieno rispetto della carta dei diritti della persona anziana (all. D alla DGR n. VII/7435 del 14/12/2001)

La struttura garantisce la continuità e la regolarità dell'assistenza, e tutela inoltre la partecipazione attraverso un'informazione corretta, chiara ed esauriente riconoscendo agli utenti la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare segnalazioni o suggerimenti per il miglioramento del servizio.

La mission che sta alla base della gestione si fonda sul lavoro di soci che, proprio nella formula della Cooperativa Sociale, riescono ad esprimere il meglio, non solo sotto il profilo professionale, ma anche sotto quello umano.

anno		pag.
2019	CARTA DEI SERVIZI RSA BEATA PAOLA ENTE GESTORE: IL SORRISO SRL	6

Infatti, **SENSIBILITA'**, **DISPONIBILITA'** all' **ASCOLTO**, e alla **SOCIALIZZAZIONE** caratterizzano da sempre l'attività quotidiana.

La gestione della RSA "Beata Paola" avviene nel pieno rispetto delle disposizioni della vigente normativa regionale in materia, con particolare riferimento alle più recenti deliberazioni assunte dalla Giunta Regionale relativamente ai requisiti per l'autorizzazione al funzionamento e per l'accreditamento delle RSA.

L'organico previsto è determinato non solo sulla base e nel pieno rispetto degli standard gestionali prescritto dalla legislazione regionale per i diversi profili professionali, ma soprattutto in modo da garantire agli ospiti un'assistenza attenta e quanto più personalizzata possibile.

In ossequio alle disposizioni regionali, chiunque operi, a qualsiasi titolo, nella struttura è stato dotato di un **cartellino di riconoscimento**, visibile all'ospite ed ai suoi familiari, e riportante nome, cognome e qualifica.

Le figure professionali che compongono l'equipe socio sanitaria sono: Direttore Sanitario, Medici, Infermieri, Operatori Socio Sanitari, Ausiliari Addetti all'assistenza, Terapisti della Riabilitazione, Animatori e/o Educatori Professionali.

Tutti gli operatori sono in possesso del titolo di studio richiesto dal proprio profilo professionale. Inoltre hanno acquisito ogni utile informazione sui rischi, sulle misure di prevenzione, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale e sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

Ai diversi livelli hanno frequentato un apposito corso per addetti antincendio.

La società, molto attenta al momento formativo, organizza corsi di formazione per i lavoratori e ne favorisce l'aggiornamento continuo.

Annualmente viene somministrato ai lavoratori della RSA Beata Paola un questionario di rilevazione del grado di soddisfazione, i cui dati raccolti, vengono elaborati e socializzati.

Tutto il personale viene costantemente sottoposto a sorveglianza sanitaria come previsto dalla normativa vigente.

CODICE ETICO- Modello organizzativo ex D.Lgs n. 231/2001

La R.S.A. Beata Paola opera nel rispetto dei diritti fondamentali dell'ospite ed è orientata nel proprio agire dal Codice Etico, adottato alla fine di febbraio 2010.

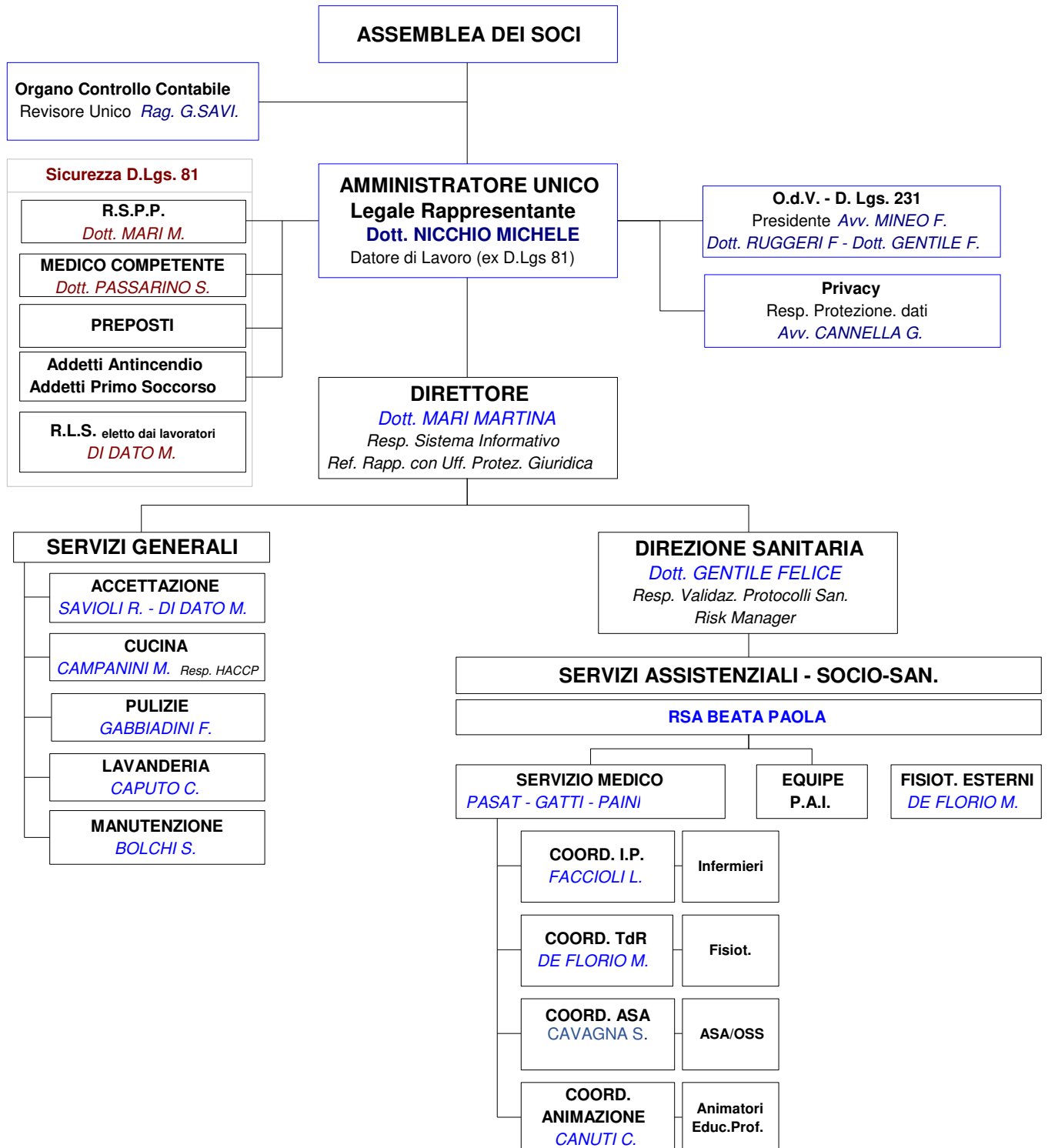
Il Codice Etico si configura come principale strumento di implementazione dell'Etica all'interno dell'Azienda, in esso vengono enunciati i diritti e doveri morali che definiscono le responsabilità legali ed etico-sociali che ciascun soggetto operante è tenuto ad osservare.

In ottemperanza alle disposizioni normative, è stato altresì nominato l'Organismo di Vigilanza sull'osservanza del Codice Etico e sul Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.Lgs n. 231/2001.

L'Ente Gestore, anche in ossequio alle specifiche disposizioni regionali in materia di accreditamento, si è dotato di Modello Organizzativo ex D.Lgs n.231/2001 finalizzato a prevenire la commissione di reati.

anno	CARTA DEI SERVIZI RSA BEATA PAOLA ENTE GESTORE: IL SORRISO SRL	pag.
2019		7

L' ORGANIGRAMMA





La residenza e i suoi fini istituzionali
Ubicazione
Gli ambienti di vita collettiva e privata
Visite guidate da parte di potenziali utenti e loro famigliari
Procedure per l'ingresso
L'accoglimento
La giornata tipo
Menu tipo
Gli orari di visita
Le dimissioni

anno		pag.
2019	CARTA DEI SERVIZI RSA BEATA PAOLA ENTE GESTORE: IL SORRISO SRL	9

LA RESIDENZA ED I SUOI FINI ISTITUZIONALI

La RSA "Beata Paola" (così chiamata in onore della Beata nativa del luogo) è una struttura di recente costruzione situata in Volta Mantovana, nel suggestivo scenario delle colline moreniche ad un passo dal Lago di Garda, in un contesto climatico particolarmente favorevole per le persone anziane. Storicamente la cittadina ed i dintorni sono stati sede della "seconda casa" dei mantovani, proprio per il clima particolarmente temperato per l'influenza del lago e della lieve altitudine.



La struttura nasce per iniziativa privata. I lavori di costruzione sono terminati nel corso del 1999, anno in cui l'edificio adibito a Residenza Sanitaria Assistenziale è stato ufficialmente inaugurato.

In seguito ha ottenuto l'Autorizzazione al Funzionamento rilasciata dalla competente Provincia di Mantova; quindi, è stata oggetto di un primo provvedimento di accreditamento per la provincia di Milano.

Successivamente, l'Amministrazione della Residenza ha inoltrato richiesta alla Regione Lombardia di accreditamento per la totalità dei posti letto in gestione: complessivamente 118.

La struttura provvede a garantire il dignitoso soddisfacimento dei bisogni primari ed assistenziali delle persone ospiti; garantisce, inoltre, il soddisfacimento di bisogni sanitari quali controlli medici, terapie, medicazioni, prestazioni riabilitative e favorisce prestazioni sanitarie tese sia a prevenire situazioni invalidanti che a riportare la persona al massimo recupero possibile o a stabilizzarne la situazione.

La Residenza funziona in modo permanente nell'arco delle 24 ore, per l'intera settimana e per l'intero anno.

La capacità ricettiva globale della struttura, è organizzata in cinque nuclei di degenza.

UBICAZIONE

La RSA "Beata Paola" si raggiunge facilmente con l'A4, uscita Peschiera del Garda, direzione Monzambano, Volta Mantovana, Mantova (SP 19).

Da Mantova e Brescia è attivo un buon servizio di autotrasporti che collega Volta Mantovana al capoluogo e ad altri comuni; la fermata è a 100 metri dalla struttura.

Le stazioni ferroviarie più vicine sono a Mantova ed a Peschiera del Garda (linea Milano-Venezia).

Da Mantova, Volta Mantovana è raggiungibile seguendo la S.S. 236 fino a Goito e poi seguendo le indicazioni.

La struttura si trova proprio nel centro del paese, consentendo, pertanto, agli ospiti autosufficienti di integrarsi con i ritrovi abituali degli abitanti, spostandosi in assoluta tranquillità e senza pericoli.

anno	CARTA DEI SERVIZI RSA BEATA PAOLA ENTE GESTORE: IL SORRISO SRL	pag.
2019		10

GLI AMBIENTI DI VITA COLLETTIVA E PRIVATA

La struttura è organizzata su tre piani, divisi in cinque nuclei abitativi che, per favorire la familiarizzazione da parte degli ospiti, sono chiamati "VIE" e sono tinteggiati ed arredati con colori diversi, che ne permettono la facile identificazione.

Al **piano terra** sono presenti: la **hall di ingresso** dove si trova l'**Ufficio Accettazione** con funzioni di prima informazione a chi accede alla struttura, gli **Uffici Amministrativi**, l'**Ufficio di Presidenza**, la **Direzione Amministrativa** e la **Direzione Sanitaria**; il nucleo "Via Mazzini", un'ampia **sala polifunzionale con zona ristoro-bar** e **soggiorno all'aperto**, l'**Unità di Terapia Fisica e Riabilitazione** (palestra per cure fisiche e riabilitative e 5 box di fisiokinesi-terapia), due **sale per Animazione ed attività occupazionale**.



Al **primo** e al **secondo piano** della struttura sono collocati 4 **nuclei abitativi** (I° Piano: "Via Leopardi" e "Via Manzoni"; II° Piano: "Via Verdi" e "Via Puccini").

In ogni nucleo è previsto un **locale soggiorno-pranzo**, nonché una **cucinetta di piano** per il confezionamento delle colazioni e per le diverse necessità di ristoro.

Tutte le **stanze di degenza** sono dotate di propri **servizi igienici**, **letti snodabili**, **TV**, **telefono**, **comunicazione interfono**, **climatizzazione**.

Le stanze sono di dimensioni tali da garantire confortevoli spazi di vita privata.

Ciascun ospite dispone di un capiente armadio per gli indumenti e di un comodino per riporre i piccoli oggetti

personali.

Al **piano interrato**, infine, si trovano la **Cappella**, la **camera mortuaria**, il locale per i servizi di **parrucchiere e podologo**, i **servizi generali** (cucina centrale, lavanderia-guardaroba, magazzini e spogliatoi personali).

All'**esterno** un'**ampia area verde** è stata studiata per essere vivibile da parte degli ospiti: spazi attrezzati ed ombreggiati, un curatissimo giardino ricco di fiori e, soprattutto, percorsi appositi anche per le carrozzine, rendono l'ambiente piacevole, sicuro ed invogliano alla vita all'aria aperta.



anno	CARTA DEI SERVIZI RSA BEATA PAOLA ENTE GESTORE: IL SORRISO SRL	pag.
2019		11

VISITE GUIDATE DA PARTE DI POTENZIALI UTENTI E LORO FAMILIARI

La RSA garantisce la possibilità di visitare gli ambienti di vita collettiva e privata della struttura, con accompagnamento da parte del personale del servizio di animazione sociale previo appuntamento telefonico o concordato direttamente.

Nell'occasione vengono fornite da parte del personale dell'Accettazione e/o della Direzione Amministrativa tutte le informazioni utili relative alle modalità di erogazione dei servizi ed alle procedure per definire l'ingresso in struttura.



anno	CARTA DEI SERVIZI RSA BEATA PAOLA ENTE GESTORE: IL SORRISO SRL	pag.
2019		12

PROCEDURE PER L'INGRESSO

La richiesta di ricovero in struttura può essere inoltrata direttamente dall'utente/famigliare/Amministratore di sostegno presso la RSA o per il tramite dei Servizi Sociali del Comune di residenza, compilando la domanda di accoglimento reperibile presso l'ufficio accettazione della struttura o scaricabile dal sito internet (www.rsabeatapaola.it) nell'apposita sezione "documenti" e la Scheda Clinica Informativa, secondo il modello unificato predisposto dall'ATS di Mantova, da compilarsi a cura del medico curante o della struttura ospedaliera in caso di ricovero.

Possono essere ammesse le persone anziane di ambo i sessi che abbiano compiuto il 65° anno di età, per tutte le tipologie di posto letto, residenti in Regione Lombardia solo per accedere al posto letto accreditato e contrattualizzato.

Le domande compilate possono essere consegnate direttamente all'ufficio accettazione dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 19.00, il sabato, la domenica e i festivi dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 18.00, oppure inviando la documentazione a mezzo fax (0376/816002) o a mezzo mail all'indirizzo info@rsabeatapaola.it.

Le domande di accoglimento pervenute vengono valutate dal Direttore Sanitario al fine di verificarne la compatibilità con la convivenza in struttura ed allo scopo di determinarne la priorità di accoglimento in relazione al profilo di gravità.

CRITERI DI COMPOSIZIONE DELLE LISTE D'ATTESA

• POSTO LETTO ACCREDITATO CONTRATTUALIZZATO

Le richieste di accoglimento ritenute idonee vengono inserite in lista d'attesa in relazione ai seguenti criteri di priorità:

1. Residenza in Regione Lombardia.
2. Punteggio totale attribuito dal Direttore Sanitario e composto: dalla valutazione dei dati clinici sanitari determinati attraverso la compilazione di una griglia di item predefiniti. Residenza nel Comune di Volta Mantovana.
3. Residenza nella Provincia di Mantova.

• POSTO LETTO ACCREDITATO NON CONTRATTUALIZZATO (SOLVENTE)

Le richieste di accoglimento ritenute idonee vengono inserite in lista d'attesa in relazione ai seguenti criteri di priorità:

1. Punteggio totale attribuito dal Direttore Sanitario e composto: dalla valutazione dei dati clinici sanitari determinati attraverso la compilazione di una griglia di item predefiniti e da un'ulteriore valutazione delle condizioni ambientali, sociali e famigliari evidenziate dalla domanda.
2. Ordine cronologico di presentazione della domanda.

L'ospite solvente, in caso di disponibilità ed in presenza dei suddetti criteri per l'accesso, potrà accedere al posto accreditato contrattualizzato. L'eventuale passaggio comporterà il cambio di nucleo e stanza.

L'ufficio accettazione si fa carico di informare i potenziali utenti, al momento della presentazione della domanda, di inviare eventuali integrazioni della documentazione sanitaria a corredo della richiesta di ricovero al fine di una rivalutazione sempre attuale e di un appropriato posizionamento in lista di attesa.

anno	CARTA DEI SERVIZI RSA BEATA PAOLA ENTE GESTORE: IL SORRISO SRL	pag.
2019		13

Per informazioni su disponibilità di posti letto e sulla lista di attesa in tempo reale, i potenziali utenti possono contattare l'ufficio accettazione della struttura negli orari sopra riportati o consultare il sito dell'ATS di Mantova nella sezione RSA on line.

Le domande vengono ordinate sulla base del punteggio ottenuto, in modo decrescente, garantendo l'ingresso ai casi più complessi.

L'accoglimento viene disposto osservando l'ordine della graduatoria; è possibile derogare alla stessa qualora vengano segnalati casi particolari di bisogno sociale e/o sanitario previo parere della Direzione Sanitaria.

Qualora vi siano punteggi identici, si valuta la data di presentazione della domanda, con relativa priorità alle domande più datate. In caso di ulteriore analogia, sarà compito del Direttore Sanitario stabilire l'ordine di ingresso attraverso una ulteriore valutazione dei documenti sanitari.

Qualora l'ospite in graduatoria, rinunci in caso di chiamata per ricovero per tre volte, la domanda viene definitivamente archiviata, con perdita della priorità acquisita. L'esclusione dalla graduatoria, comporta una nuova domanda che seguirà il percorso illustrato.

Al momento della disponibilità del posto letto, gli operatori dell'ufficio accettazione contattano i famigliari per la programmazione del ricovero.

Il ricovero del nuovo Ospite avviene di norma il giorno successivo alla comunicazione.

Documentazione da produrre all'atto dell'ingresso

L'elenco della documentazione da produrre è scaricabile dal sito internet della struttura (www.rsabeatapaola.it) nella sezione documenti

Documentazione amministrativa

1. Documento d'identità in corso di validità.
2. Tessera sanitaria.
3. Tessera elettorale.
4. Copia del ricorso/ provvedimento di nomina dell'amministratore di sostegno

▪ **Per gli ospiti in stato accertato di invalidità civile o esenti ticket:**

5. Tessera di invalidità/esenzione ticket.

Il ricovero si intende perfezionato solo quando un familiare/garante provvede all'espletamento delle pratiche amministrative e nello specifico con la sottoscrizione del contratto di ingresso.

Documentazione sanitaria

1. Tutta la documentazione medica precedente, compresi eventuali referti di esami recenti - tre mesi- (cartelle cliniche, lettere di dimissioni ospedaliere, referti di esami specialistici, certificati del medico curante).
2. Tutte le informazioni relative ad eventuali allergie, intolleranze o esigenze diabetiche particolari.

anno	CARTA DEI SERVIZI RSA BEATA PAOLA ENTE GESTORE: IL SORRISO SRL	pag.
2019		14

È bene inoltre che al personale di reparto vengano consegnati tutti gli ausili e le protesi che la persona sta utilizzando (carrozzella, deambulatori o bastoni, occhiali, protesi acustiche, protesi dentarie, ecc...).

Si raccomanda di comunicare tempestivamente ogni variazione di recapito dei famigliari di riferimento.

Chiarimenti ed informazioni ulteriori possono essere richiesti all'Ufficio Accettazione (dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 19:00; sabato e domenica dalle ore 9:00 alle ore 18:30) e/o alla Direzione Amministrativa in orario di ufficio.

L'ACCOGLIMENTO

Il momento dell'ingresso riveste un'importanza notevole, in quanto consiste in un fondamentale cambiamento, non solo logistico, ma anche psicologico e sociale, da parte dell'anziano: nuovi volti, nuove abitudini e nuovi ambienti vanno a sostituire quelli incontrati e vissuti per una vita intera e ciò, spesso, fa insorgere resistenze e difficoltà. Per questo motivo l'accoglienza richiede una programmazione ed una realizzazione attenta e preparata, che segue appositi protocolli studiati e sperimentati dalla Direzione Sanitaria in collaborazione con quella Amministrativa.

A tal fine, prima dell'accoglimento, il personale dell'accettazione invita i familiari e, ove questo sia possibile, il futuro ospite, ad una visita guidata della struttura, che permetta di prendere confidenza con la nuova "casa" e con gli operatori.

Gli ingressi vengono programmati con indicazione di un orario massimo entro il quale presentarsi presso la struttura: entro e non oltre le ore 17.

L'Ospite viene accolto dall'infermiere di reparto e dal personale ausiliario che lo accompagnano non solo fisicamente, ma anche emotivamente, così che possa inserirsi serenamente e sentirsi da subito ben voluto.

Mentre i famigliari svolgono in amministrazione le pratiche di rito, l'Ospite viene accompagnato a conoscere la propria "abitazione", il nucleo e, compatibilmente con gli orari, tutta la struttura.



L'attenzione primaria è quella di non lasciare mai l'ospite solo e renderlo gradualmente cosciente della nuova situazione, evitando di farlo sentire "aggredito" ed ospedalizzato.

La visita, la compilazione della cartella e tutti gli altri atti sanitari vengono eseguiti con naturalezza e con calma, agevolando il dialogo, fino a che l'ospite non si senta perfettamente inserito ed a proprio agio.

La necessità di comunanza di vita con altri ospiti, impone l'adozione da parte di tutti di comportamenti corretti e rispettosi della sensibilità di ciascuno.

Per tutte le necessità l'ospite può rivolgersi al personale in servizio, individuato, come già detto, da un apposito cartellino di riconoscimento.

anno	CARTA DEI SERVIZI RSA BEATA PAOLA ENTE GESTORE: IL SORRISO SRL	pag.
2019		15

L'assegnazione del posto letto è stabilita dal Direttore Sanitario; a suo insindacabile giudizio, per esigenze di carattere sanitario e/o organizzative, è possibile effettuare il trasferimento dell'ospite stesso in altro nucleo e/o stanza, ritenuto più adatto alle esigenze del medesimo e/o della struttura. Del trasferimento verrà data immediata comunicazione all'ospite e ai suoi famigliari, da parte degli operatori dell'ufficio accettazione.

La Direzione informa che nessun compenso in denaro o di altro genere è dovuto al personale dipendente per nessun motivo; offerte di mance o simili mettono, anzi, in imbarazzo il personale.

LA GIORNATA TIPO

La vita in RSA è caratterizzata da ritmi quotidiani che rispecchiano precise necessità organizzative; il personale si impegna, comunque, a mettere in atto opportune iniziative per salvaguardare ritmi di vita accettabili anche per gli ospiti, conciliando le esigenze organizzative delle attività assistenziali con i tempi del riposo, delle visite e dei pasti.

Gli ospiti si vedranno subito coinvolti in questi ritmi ed è bene che conoscano in linea di massima le attività svolte ed in quali fasce orarie.

Al mattino alle 6:30 inizia la giornata dell'ospite: gli operatori assistenziali ed infermieristici procedono ad effettuare l'igiene personale, il cambio della biancheria, la mobilizzazione, la somministrazione della terapia, gli eventuali prelievi ematici, le medicazioni.

Alle 8.30 viene distribuita la colazione con l'aiuto da parte del personale per gli ospiti non autonomi.

Dopo la colazione iniziano le attività di animazione e di fisiokinesiterapia.

Nella mattinata vengono garantite le prestazioni di assistenza medica ed infermieristica; il personale ausiliario provvede alla distribuzione ed aiuto nell'assunzione di bevande calde o fresche.

Il pranzo viene distribuito alle ore 12:00, con possibilità di menù a scelta. Gli ospiti non autosufficienti vengono assistiti dal personale di reparto.

Al pomeriggio qualche ora è riservata al riposo a letto, con la possibilità, comunque, di trattenersi nei locali di soggiorno. Nel frattempo viene garantita la mobilizzazione degli allettati e l'igiene intima personale, il cambio della biancheria e dei presidi assorbenti, la distribuzione di bevande.

Nelle ore pomeridiane dopo le ore 14:30, proseguono anche le attività di fisiokinesiterapia e animazione, sia nei reparto che nelle sale preposte.

La distribuzione della cena con menù a scelta avviene alle 18:30; al termine, gli operatori, provvedono alla messa a letto degli ospiti, alla preparazione per la notte ed alla somministrazione della terapia serale.

anno	CARTA DEI SERVIZI RSA BEATA PAOLA ENTE GESTORE: IL SORRISO SRL	pag.
2019		16

Nel corso della notte gli ospiti vengono vigilati da parte del personale di turno, che provvede al regolare e periodico cambio dei dispositivi per l'incontinenza, alle movimentazioni previste dal P.A.I. e, in caso di necessità/urgenza, alla attivazione della reperibilità medica.

MENU TIPO



Il menu, preparato su base settimanale, è presentato agli ospiti con un giorno di anticipo, così da consentire la scelta tra diverse possibilità; può essere, inoltre, personalizzato per aderire a particolari preferenze alimentari degli Ospiti, a problemi di masticazione e deglutizione o in presenza di patologie, quali diabete, gastropatite, epatopatie, coliti. I pazienti in nutrizione enterale seguono programmi dietetici specifici per qualità, modalità di preparazione, orari di somministrazione.

COLAZIONE

tè, caffè, latte, biscotti o fette biscottate

PRANZO

Primi piatti

a scelta tra minestra e pasta condita o in bianco.

Secondi piatti

a scelta tra carne e pesce; in alternativa formaggi e affettati.

Contorni

verdura cruda e cotta.

Dessert

frutta di stagione, mousse, creme, gelati

Bevande

acqua e vino in quantità relazionata alle condizioni dell'Ospite.

MERENDA

tè con biscotti, yogurt

CENA

Primi piatti

a scelta tra minestra di carne e minestra di verdura.

Secondi piatti

a scelta tra carne e affettati con formaggi.

Contorni

verdura cruda e cotta.

Dessert

frutta cotta.

Bevande

acqua e vino in quantità relazionata alle condizioni dell'Ospite.

GLI ORARI DI VISITA

Le visite dei familiari sono assolutamente auspicabili ed attese.

l'accesso alla Residenza, nei suoi spazi comuni, è libero dalle ore 8.00 alle ore 20.00; il personale, collaborando con i visitatori, riesce ad armonizzare questo libero accesso con i seguenti momenti:

- durante le alzate e l'igiene non è consentito l'accesso in reparto prima delle ore 9 del mattino;
- durante i pasti e il riposo pomeridiano non è consentito l'accesso in reparto dalle ore 11.30 alle ore 14.30 e dalle ore 17.30 alle ore 19.00;

anno	CARTA DEI SERVIZI RSA BEATA PAOLA ENTE GESTORE: IL SORRISO SRL	pag.
2019		17

- prima della messa a letto serale è consentito l'accesso in reparto dalle ore 19.00 alle ore 20.00.

Dalle ore 20.00 le visite sono ammesse previo consenso della Direzione Sanitaria; in caso di grave necessità è possibile la permanenza di un familiare anche durante la notte.

Sono permesse, previa autorizzazione del Direttore Sanitario ed in relazione alle condizioni dell'Ospite, uscite, anche di diversi giorni, con i familiari. In tal caso il personale infermieristico si fa carico di preparare e consegnare agli accompagnatori la terapia necessaria per tutta la durata della permanenza fuori dalla struttura e lo schema per la somministrazione.

DIVIETI

E' fatto divieto agli ospiti e/o ai loro famigliari introdurre nella stanza di degenza apparecchiature elettriche e mobilio di loro proprietà.

È vietato tenere in struttura bevande alcoliche e farmaci personali. Per motivi igienici e sanitari si fa divieto di portare agli ospiti cibo dall'esterno della struttura. In caso di piccoli presenti (biscotti, cioccolatini, ecc), è fatto obbligo di consegna al personale del reparto, che penserà a somministrarli all'ospite interessato nelle giuste quantità.

Gli ospiti e i visitatori non possono accedere ai locali tecnici e di servizio.

Nessun compenso in denaro o di altro genere è dovuto al personale dipendente.

LE DIMISSIONI

In caso di dimissioni, il Medico dell'Unità Operativa competente stila una relazione completa, che verrà consegnata in busta chiusa all'interessato, dove sono identificati i problemi clinici, funzionali ed assistenziali, i programmi attuati, i risultati raggiunti, gli ausili opportuni, i risultati di eventuali indagini di laboratorio e/o strumentali, la terapia attuata, nonché il programma terapeutico complessivo consigliato. Ad integrazione di detta relazione, si allegano le dimissioni infermieristiche, del fisioterapista e dell'animatrice.

Al momento della dimissione si restituisce tutta la documentazione personale portata dall'Ospite al momento dell'accoglimento.

Il medico di struttura referente dell'ospite in dimissione, si rende disponibile ad essere contattato dal Medico di Medicina Generale qualora il paziente rientri al domicilio o dal medico della struttura accogliente in caso di trasferimento in altra RSA, per fornire ogni utile informazione che possa essere garantire una adeguata continuità delle cure e dell'assistenza.

Per ottenere il rilascio di copia della cartella clinica, occorre formale richiesta presentata alla Direzione Sanitaria dai familiari/garanti o, quando le condizioni lo consentano, dall'Ospite stesso.

La documentazione richiesta potrà essere ritirata presso l'ufficio accettazione entro 30 giorni dalla richiesta, senza costi aggiuntivi.



anno	CARTA DEI SERVIZI ENTE GESTORE
2019	



I SERVIZI OFFERTI

L'equipe multidisciplinare
Servizio medico
Servizio infermieristico
Servizio socio assistenziale
Servizio di terapia fisica e riabilitazione
Servizio di animazione sociale
Servizi alberghieri generali
Servizio amministrativo

anno		pag.
2019	CARTA DEI SERVIZI RSA BEATA PAOLA ENTE GESTORE: IL SORRISO SRL	19

L'EQUIPE MULTIDISCIPLINARE

L'Equipe socio-sanitaria-assistenziale, composta operatori di tutti i servizi sanitari (medico, infermieristico, assistenziale, fisioterapico e di animazione) predispone un Piano di Assistenza Individualizzato al fine di garantire all'ospite un'assistenza su misura e personalizzata, nonché la migliore qualità di vita possibile all'interno della struttura.

Obiettivo di questo programma è la valorizzazione dell'individualità dell'ospite che viene valutato nella sua complessità, costruendo attorno a lui, e non viceversa, le attività di sostegno, e permettendo, grazie alla molteplicità di interventi, la valorizzazione di ogni momento della giornata.



Per la stesura del Piano vengono utilizzate scale di valutazione validate a livello internazionale, nonché tutte le informazioni raccolte dai vari servizi.

Nel Piano sono esplicitati gli obiettivi, le attività da svolgere da parte dei vari servizi ; la verifica dei risultati degli stessi è valutata nella riunione periodica dell'equipe multidisciplinare. In tale sede si esaminano i risultati raggiunti che possono indicare il successo dell'applicazione del programma o l'eventuale necessità di modifica, per adeguare le attività alle nuove situazioni nel frattempo emerse.

La struttura assicura la stesura di un primo Piano Individuale entro 30 giorni dall'ingresso del nuovo ospite ed assicura la partecipazione degli obiettivi definiti nel Piano all'ospite e/o ai famigliari di riferimento.

SERVIZIO MEDICO

Il servizio è garantito da un Direttore Sanitario e Medici specialisti con presenza attiva dalle ore 8:00 alle ore 19:00 dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 13.00 il sabato mattina, ed in reperibilità nelle ore notturne, il sabato pomeriggio e nelle giornate festive.

Prima dell'ingresso il personale medico valuta le condizioni cliniche e psicofisiche sulla base della apposita scheda redatta dal medico curante e della documentazione eventualmente prodotta.



All'ingresso viene eseguita visita medica del nuovo accolto, la rilevazione dei parametri vitali, elettrocardiogramma, impostazione del fascicolo sanitario con relativa scheda terapeutica.

In rapporto alla valutazione clinica, viene quindi impostato il percorso per la definizione del piano di assistenza multidimensionale, integrato dalla previsione di controlli diagnostici periodici e programmate visite specialistiche se ritenute necessarie.

I medici sono a disposizione dei famigliari durante gli orari di servizio o previo appuntamento fissato telefonicamente per il tramite dell'Ufficio

Accettazione.

Di norma l'Ospite è assistito per ogni necessità medica presso la RSA, ad eccezione di eventi chirurgici e di gravi sindromi acute.

anno	CARTA DEI SERVIZI RSA BEATA PAOLA ENTE GESTORE: IL SORRISO SRL	pag.
2019		20

La struttura si avvale della consulenza professionale di medici specialistici nelle principali branche sanitarie: medicina, ortopedia, urologia, ginecologia, dermatologia, cardiologia, neurologia, oculistica, otorinolaringoiatria.

SERVIZIO INFERMIERISTICO

Il servizio, garantito con **presenza attiva diurna e notturna**, svolge le seguenti attività:

- assistenza infermieristica agli ospiti, somministrazione terapia orale, topica, intramuscolare, endovenosa prescritta; prelievi per esami bio-umoral, rilevazione parametri vitali, elettrocardiogrammi, sostituzione cateteri vescicali, medicazioni ed alimentazione enterale ad ospiti in particolari condizioni;
- gestione della documentazione infermieristica, protocolli assistenziali e piani di lavoro che vengono rivisti periodicamente;
- controllo e tenuta dei farmaci per utilizzo settimanale;
- organizzazione di eventuale trasferimento momentaneo dell'ospite che comporta l'uscita dalla Residenza 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 ed il relativo schema terapeutico.

Il gruppo infermieristico è composto da infermieri professionali, iscritti all'Albo, organizzati secondo i vigenti standard gestionali regionali.

Il locale di riferimento, sia per comunicazioni che per informazioni, è il presidio di piano.

L'infermiera professionale è responsabile di tutte le cure infermieristiche rivolte agli ospiti, operando sulla base del "codice deontologico", ed è a disposizione per qualsiasi informazione di competenza richiesta dai familiari.

Il locale di riferimento sia per le comunicazioni che per le informazioni è il presidio infermieristico di piano.



SERVIZIO SOCIO ASSISTENZIALE

Gli Ausiliari Socio Assistenziali (A.S.A.) sono operatori qualificati che garantiscono l'assistenza di base a tutti gli ospiti della Residenza Sanitaria Assistenziale ed in particolare suppliscono alle carenze di autonomia degli ospiti stessi, nelle loro funzioni personali essenziali.

Curano la corretta mobilitazione degli ospiti costretti a letto, l'igiene dell'unità dell'ospite, i cambi della biancheria. Si occupano, inoltre, dell'igiene personale completa dell'ospite che viene garantita secondo un preciso programma ed effettuata in locali idonei, con moderne attrezzature e prodotti adeguati.



Nell'ambito della struttura gli Ausiliari Socio Assistenziali ricoprono un ruolo fondamentale.

Infatti, sono gli operatori che più degli altri rimangono vicini agli ospiti, rilevano le particolari ed immediate esigenze e gli eventuali cambiamenti che sono tempestivamente comunicati agli Infermieri in servizio.

Gli Ausiliari svolgono la loro attività con discrezione e disponibilità, stimolando gli ospiti, se necessario, ad

anno	CARTA DEI SERVIZI RSA BEATA PAOLA ENTE GESTORE: IL SORRISO SRL	pag.
2019		21

utilizzare tutte le loro potenzialità al fine di mantenere o riacquistare la propria autonomia. Il personale A.S.A., assegnato in numero adeguato, è presente nelle 24 ore in tutti i nuclei; interagisce con il personale infermieristico, le animatrici sociali ed i terapisti della riabilitazione, per garantire all'ospite un'assistenza adeguata ai bisogni.

SERVIZIO DI TERAPIA FISICA E RIABILITAZIONE

Nel nucleo di terapia fisica e riabilitazione, un'équipe di terapisti della riabilitazione dispone di una palestra attrezzata e di ambienti dotati di apparecchiature elettromedicali per le cure fisiche. I trattamenti sono eseguiti da Fisioterapisti specializzati.

Il terapeuta Coordinatore, al momento dell'ingresso in struttura, esegue la valutazione del paziente e stende un protocollo di assistenza personalizzato secondo le indicazioni mediche; ciascun ospite è, poi, affidato al terapeuta, con il quale si instaura un rapporto continuativo, di fiducia e reciproca collaborazione.

L'attività del servizio persegue i seguenti obiettivi:

- mantenere e/o recuperare le capacità residue dell'ospite attraverso la rieducazione funzionale e neuromotoria;
- curare e riabilitare traumi articolari, muscolari;
- ridurre dolori di origine artrosica e osteoporotica, utilizzando le apparecchiature elettromedicali in dotazione (Ultrasuonoterapia, Tens, Magneto, ecc.);
- evitare complicanze derivanti da prolungati periodi di allettamento.

L'attività, che si svolge prevalentemente in palestra, mediante utilizzo di adeguate attrezzature (letto Bobath, parallela multi terapeutica, cyclette, specchio quadrettato, scala standard, letto da statica, ecc.) si effettua mediante trattamento individuale. In caso di ospite allettato, con necessità di trattamento riabilitativo, il fisioterapista esegue la propria prestazione direttamente al letto, su indicazione medica.

Per avere una visione globale dell'ospite (autonomia e capacità di movimento) si effettuano dei test con somministrazione di scale di valutazione a valenza internazionale.

Il Terapeuta Coordinatore, inoltre, propone l'adozione di protesi ed ausili, inoltra la richiesta al medico prescritto ed addestra l'Ospite all'uso corretto degli stessi.



Il servizio

anno	CARTA DEI SERVIZI RSA BEATA PAOLA ENTE GESTORE: IL SORRISO SRL	pag.
2019		22

è aperto anche all'utenza esterna, tutti i giorni dal lunedì al venerdì, nella fascia oraria dalle 13.30 alle 16.30

Vengono erogate, a pagamento secondo il tariffario stabilito dalla Direzione, le seguenti prestazioni erogate sono:

- riabilitative (consulenza professionale, valutazione riabilitativa, kinesiterapia ortopedica, rieducazione neuromotoria, ginnastica medica, bendaggio funzionale);
- fisiche (ionoforesi, ultrasuoniterapia a massaggio, magnetoterapia, elettroanalgesia, elettrostimolazione muscolare)
- massoterapiche (massoterapia distrettuale, bendaggio vascolare compressivo).

Il centro è, inoltre, specializzato nella riabilitazione polifunzionale della sclerosi multipla e nella riabilitazione uro-ginecologica. Per tutte le prestazioni elencate, ad eccezione della consulenza professionale e della valutazione riabilitativa, è necessaria la prescrizione medica.

Eventuali informazioni vengono fornite anche telefonicamente dall'ufficio accettazione.

SERVIZIO DI 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 collabora all'accoglienza ed all'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 ed 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 della propria attività.

Cura i rapporti con le Associazioni 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, conversazioni, ecc...;
- conduzioni di gruppi di attività occupazionale all'interno dei nuclei e negli spazi comuni destinati al tempo libero;
- esposizioni di manufatti e creazioni artistiche, nonché partecipazioni a manifestazioni;
- promozione di attività esterne, quali gite, escursioni, passeggiate, uscite al mercato, uscite per frequentare centri socio-culturali per la terza età, incontri culturali, ricreativi.

anno	CARTA DEI SERVIZI RSA BEATA PAOLA ENTE GESTORE: IL SORRISO SRL	pag.
2019		23

Il servizio funziona dal lunedì al sabato; in corrispondenza di particolari eventi anche il sabato pomeriggio e la domenica.

La programmazione delle attività è realizzata con scadenze fisse; il calendario viene presentato e socializzato mensilmente ed è consultabile presso la Hall della struttura o nella homepage del sito www.rsbeatapaola.it.



SERVIZI ALBERGHIERI GENERALI

▪ Servizio Cucina-Ristorazione



Provvede quotidianamente alla preparazione dei pasti principali proponendo menù settimanali di tipo invernale ed estivo per garantire la varietà e la qualità dei cibi utilizzando prodotti di stagione, tenendo conto delle esigenze e delle richieste degli ospiti, nonché delle eventuali indicazioni mediche, al fine di assicurare un'adeguata alimentazione. I cibi sono freschi e preparati giornalmente in modo da rispondere alle esigenze di una corretta gestione della catena alimentare ed alle normative vigenti in materia di igieniche e controllo HACCP.

Le pulizie e la sanificazione vengono effettuate direttamente dal personale addetto seguendo specifiche procedure.

▪ Servizio Lavanderia-Guardaroba- dotazione indumenti-

La Residenza Sanitaria Assistenziale fornisce servizi di lavanderia, stireria e guardaroba, che vengono effettuati internamente. È prevista l'etichettatura indelebile di tutti gli indumenti personali. Senza costi aggiuntivi per l'utenza, il personale effettua anche piccole riparazioni o rammendi.

L'utenza è pregata di provvedere tempestivamente al cambio stagionale del vestiario ed alla sostituzione dei capi deteriorati.

È fatto obbligo di consegnare gli indumenti degli ospiti al personale di assistenza presente in reparto, sia al momento del ricovero che per ogni successivo reintegro, per procedere all'etichettatura. Al momento dell'ingresso, sarà cura dell'ospite stesso o del familiare procedere

anno	CARTA DEI SERVIZI RSA BEATA PAOLA ENTE GESTORE: IL SORRISO SRL	pag.
2019		24

insieme alla coordinatrice e/o referente di nucleo alla compilazione del modulo dotazione biancheria, aggiornato periodicamente in base agli eventuali reintegri di indumenti.

In caso di mancata consegna dei indumenti al personale e/o di mancata compilazione e sottoscrizione del modulo dotazione biancheria, l'amministrazione declina ogni responsabilità per smarrimenti o ammanchi.

Anche se i prodotti utilizzati dal servizio e le procedure adottate sono rispettose del buon mantenimento dello stato dei tessuti, si evidenzia che il lavaggio industriale del vestiario, non essendo previsto il lavaggio a secco, può danneggiare i capi delicati. Si invita pertanto l'utenza a porre particolare attenzione alla scelta del guardaroba, privilegiando capi in cotone, misto lana o materiale sintetico. In caso contrario il servizio di lavanderia non sarà garantito e, comunque, la direzione declina ogni responsabilità per eventuali danneggiamenti.

Eventuali indumenti ed effetti personali degli ospiti devono essere reclamati entro dalla dimissione/decesso; oltre detto periodo si declina ogni responsabilità.

▪ Servizio Pulizie

Il servizio cura la pulizia e la sanificazione degli ambienti comuni (superfici piane, infissi, arredi, attrezzature), degli spazi di vita privata dell'ospite, e dei servizi igienici sulla base di specifici protocolli e programmi con utilizzo di adeguati prodotti e strumenti.

▪ Servizio Manutenzione

La Residenza è dotata di un proprio servizio interno di manutenzione che garantisce tutti gli interventi di piccola ed ordinaria manutenzione/riparazione degli arredi e delle attrezzature.

Il servizio affianca le ditte esterne nella esecuzione degli interventi programmati sia relativamente alla struttura che agli impianti.

▪ Servizio Parrucchiere-Podologo/Pedicure curativo

La Residenza offre presso la struttura il servizio di parrucchiere. Senza ulteriori costi aggiuntivi viene fornito per le signore un servizio mensile di taglio e piega capelli; per i signori un taglio capelli (il taglio della barba è assicurato del personale ausiliario), in base ad un calendario stabilito dalla Coordinatrice ausiliaria.

La Residenza offre altresì, presso un locale appositamente attrezzato, il servizio di podologo/pedicure curativo, svolto da professionisti esterni con cadenza periodica, senza ulteriori aggravii sulla retta. Ove si renda necessario e sulla base della valutazione del personale medico e/o infermieristico si provvede alla attivazione su chiamata del podologo. I professionisti incaricati sono tutti in possesso di regolare autorizzazione all'esercizio dell'attività. Inoltre sono a disposizione per ulteriori prestazioni a richiesta.



anno	CARTA DEI SERVIZI RSA BEATA PAOLA ENTE GESTORE: IL SORRISO SRL	pag.
2019		25

▪ Servizio Religioso

Presso la Residenza viene assicurato il servizio religioso. Per quanto riguarda la religione cattolica un sacerdote garantisce l'assistenza spirituale a quanti sono ricoverati, nonché la celebrazione mensile della S. Messa presso la Cappella della struttura e la recita settimanale del S. Rosario.

Gli ospiti aderenti ad altre convinzioni religiose possono richiedere l'assistenza spirituale secondo la propria fede.



▪ Servizio Bar – Ristoro- Distribuzione bevande e snack

Nel salone ricreativo della struttura è operativo un bar, funzionante in orario diurno e anche nei giorni festivi. Negli orari di chiusura è possibile usufruire di macchine per la distribuzione di bevande calde e fredde oltre che di snack.



▪ I trasporti

In caso di necessità, come per il trasferimento di ospiti allettati per l'effettuazione di visite specialistiche programmate e/o urgenti e per eventuali ricoveri in ospedale, l'Ente si avvale di mezzi appartenenti ad Associazioni ed Enti che operano sul territorio.

Il costo di tale servizio è a carico dell'Ospite.

L'Ufficio Accettazione è a disposizione anche per la prenotazione di ambulanze per il trasporto a domicilio degli Ospiti dimessi dalla Struttura.

▪ Custodia oggetti di valore

Si suggerisce di non tenere con sé oggetti di valore o grosse somme di denaro. Tali beni possono essere depositati presso la Direzione Amministrativa della struttura, che rilascerà ricevuta. Nel caso l'ospite decida di non depositare i propri valori, l'amministrazione declina ogni responsabilità in caso di furto o smarrimento.

anno	CARTA DEI SERVIZI RSA BEATA PAOLA ENTE GESTORE: IL SORRISO SRL	pag.
2019		26

▪ **La corrispondenza**

La corrispondenza in arrivo viene recapitata ai destinatari a cura dell'Ufficio Accettazione e delle animatrici, che si fanno carico anche di provvedere all'inoltro di quella di partenza.

▪ **I giornali**

Quotidiani e riviste sono a disposizione all'interno della struttura tutti i giorni: la distribuzione è a cura del servizio di animazione sociale.

SERVIZIO AMMINISTRATIVO

Si occupa della gestione complessiva di tutte le attività di competenza, concernenti la vita della Residenza ed è articolato nei seguenti settori:

▪ **Ufficio Accettazione**

L'Accettazione **accoglie e informa** il pubblico che a vario titolo si rivolge alla Residenza. Contatta i parenti per i nuovi ingressi definendo i relativi dettagli, aggiorna periodicamente la lista di attesa. Si relaziona con i parenti per eventuali necessità riguardanti gli ospiti.

Riceve la posta personale recapitandola agli ospiti stessi o ai parenti anche mediante spedizione. Raccoglie le varie segnalazioni in merito alle diverse attività; costituisce pertanto punto di riferimento per la consegna dei moduli di segnalazioni e suggerimenti.

Assiste la Direzione Amministrativa nella predisposizione delle pratiche amministrative che riguardano gli ospiti.

L'Ufficio svolge **servizio di portineria** assicurando il controllo dell'ingresso principale e di quelli secondari servendosi anche di sistemi televisivi a circuito chiuso, e **servizio di centralino** ricevendo tutte le telefonate in ingresso ed in uscita smistandole ai vari reparti e servizi e consentendo le comunicazioni tra ospiti, familiari e parenti.

Dall'Ufficio vengono inoltre diramati in viva voce tutti gli avvisi di servizio al personale ed ai visitatori.

▪ **Direzione Amministrativa**

Supporta l'attività degli organi istituzionali dell'Ente occupandosi della gestione di tutti gli atti, deliberazioni, provvedimenti interni ed esterni, documentazione normativa.

È responsabile delle relazioni con il pubblico, della gestione dell'archivio, della corrispondenza, del protocollo, della gestione dei contratti, delle convenzioni.

Sovrintende all'attività degli uffici, nonché dei servizi alberghieri e generali con il supporto dell'Ufficio Acquisti.

Rilascia le dichiarazioni amministrative di ricovero, per gli usi consentiti dalla legge.

▪ **Ufficio Ragioneria**

Si occupa della programmazione economico-finanziaria, della gestione della contabilità finanziaria e generale, dell'emissione della fatturazione dei servizi, della gestione della contabilità fiscale e dichiarazione dei redditi.

Predisporre le certificazioni della spesa sanitaria sostenuta per il ricovero.

anno	CARTA DEI SERVIZI RSA BEATA PAOLA ENTE GESTORE: IL SORRISO SRL	pag.
2019		27

- **Ufficio Paghe-Personale**

Si occupa della gestione della paghe e dei relativi adempimenti contributivi e previdenziali, nonché della elaborazione tecnica dei turni del personale supportando il Responsabile Risorse Umane.

- **Ufficio Acquisti**

L'Ufficio garantisce la disponibilità di tutti gli approvvigionamenti necessari per il buon funzionamento della Residenza.

anno		pag.
2019	CARTA DEI SERVIZI RSA BEATA PAOLA ENTE GESTORE: IL SORRISO SRL	28



RESIDENZA
**BEATA
PAOLA**

LE RETTE DI DEGENZA

Servizi compresi nella retta
Servizi non compresi nella retta
Il deposito cauzionale
Certificazione della spesa sanitaria

anno	CARTA DEI SERVIZI RSA BEATA PAOLA ENTE GESTORE: IL SORRISO SRL	pag.
2019		29

SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA

Per il soggiorno e la permanenza presso la struttura, per tutte le tipologie di posto letto, gli ospiti sono tenuti al pagamento di una retta giornaliera che viene fatturata su base mensile e posticipatamente rispetto al periodo di degenza. L'importo delle rette viene determinato annualmente dall'Amministrazione dell'Ente Gestore ed ha validità di norma dal 1 gennaio al 31 dicembre. La variazione dell'importo delle rette di degenza viene tempestivamente comunicata agli interessati.

Con la sottoscrizione del contratto di ingresso, si intendono accettati gli importi secondo le modalità sopra esplicitate.

Il pagamento della retta dà diritto di godere del vitto, alloggio, assistenza socio-sanitaria, infermieristica, prestazioni di consulenza specialistica, servizi alla persona (parrucchiere, podologo/pedicure curativo) e di tutti i servizi generali e collettivi predisposti dall'Ente Gestore, compresi l'etichettatura, il lavaggio e la stiratura del vestiario e della biancheria personale dell'Ospite; inoltre consente la partecipazione a tutti i progetti e programmi terapeutico-riabilitativi e di animazione posti in essere dall'organizzazione.


Più in particolare:

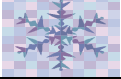





- ✓ Possibilità di scelta tra pietanze diverse secondo i menù predisposti dalla struttura
- ✓ Vino durante i pasti
- ✓ Merenda
- ✓ Climatizzazione estiva
- ✓ Etichettatura degli indumenti
- ✓ Lavaggio e stiratura indumenti e biancheria
- ✓ Piccola rammendatura degli indumenti
- ✓ Servizio di pedicure
- ✓ Servizio di parrucchiere e barbiere
- ✓ Trasporti sociali con automezzo della struttura per ospiti per i quali venga espressa specifica autorizzazione medica (esami, visite, uscite per motivi personali)
- ✓ Gite

I periodi di assenza, sia per ricovero ospedalieri che per motivi diversi, non danno luogo a sospensione o riduzione dell'intera retta sia da parte dei privati che da parte dei Comuni o Enti tenuti al pagamento. Sono permesse previa autorizzazione del Direttore Sanitario ed in relazione alle condizioni dell'ospite uscite, anche di alcuni giorni, con i famigliari.

Gli ospiti accolti su posto letto accreditato non contrattualizzato (solvente) mantengono l'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale tramite il proprio medico di base; durante la permanenza in struttura, l'assistenza è comunque garantita dal personale della RSA alla stregua degli altri ospiti. La spesa per farmaci e per i presidi sanitari, in particolare, è a carico della struttura.

anno	CARTA DEI SERVIZI RSA BEATA PAOLA ENTE GESTORE: IL SORRISO SRL	pag.
2019		30

		1 letto	2 letti	3 letti	4 letti
	Stanze con bagno	4	45	4	3
	Totale posti letto	118			

	Impianto di condizionamento	Centralizzato
	Impianto di ossigenoterapia	Centralizzato
	Assistenza infermieristica	24 ore
	Assistenza medica	24 ore
	Elettrocardiografo	sì
	Aspiratori	sì
	Palloni Ambu	sì
	Terapia nutrizionale parenterale/enterale	sì
	Terapia del dolore	sì
	Attività di riabilitazione	sì
	Attività di animazione	sì
	Tipologia servizi	RSA
	Altri servizi inclusi nella retta:	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vitto ▪ Alloggio ▪ Medicinali ▪ Servizi alla persona (parrucchiere, podologo/pedicure curativo) ▪ Servizio gestione guardaroba ospite (etichettatura, lavaggio, stiratura) 	

SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA

Resta escluso dall'ammontare della retta corrisposta quanto segue:

- ✓ Onorari e compensi per prestazioni richieste dall'utente o dai suoi famigliari (visite specialistiche, visite mediche e prestazioni infermieristiche effettuate da professionisti non convenzionati) non fornite e non prescritte direttamente dalla struttura
- ✓ le prestazioni di trasporto a mezzo ambulanza per l'accompagnamento dell'ospite presso presidi socio-sanitari pubblici o privati, ancorché disposte dal personale medico della struttura.
- ✓ la fornitura di protesica in genere (busti, cinti, protesi odontoiatriche, protesi acustiche occhiali, ecc)
- ✓ le eventuali spese funebri
- ✓ l'utilizzo del telefono (la cui attivazione al posto letto dovrà essere autorizzata da parte del famigliare che si impegna al pagamento)

anno	CARTA DEI SERVIZI RSA BEATA PAOLA ENTE GESTORE: IL SORRISO SRL	pag.
2019		31

DEPOSITO FRUTTIFERO A TITOLO DI GARANZIA

All'atto del ricovero in R.S.A. è richiesto il versamento, a mezzo bonifico bancario o assegno circolare, di un deposito infruttifero a titolo di garanzia fissato in:

€ 1.800,00

A seguito di dimissioni o di decesso dell'ospite, entro 7 giorni dal pagamento dell'ultima fattura relativa alla degenza, si provvederà alla restituzione dell'importo versato a titolo di garanzia. Il deposito non è previsto per gli Ospiti con impegnativa a carico del Comune di residenza o di altri Enti pubblici.

CERTIFICAZIONE DELLA SPESA SANITARIA

In attuazione della Deliberazione della Giunta Regionale Lombarda del 21 marzo 1997 n.26316 ed in conformità con il quadro normativo di riferimento in materia fiscale, la Residenza rilascia annualmente per gli utenti la dichiarazione attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie usufruite.

anno	CARTA DEI SERVIZI RSA BEATA PAOLA ENTE GESTORE: IL SORRISO SRL	pag.
2019		32



RESIDENZA
**BEATA
PAOLA**

TUTELA E PARTECIPAZIONE

Carta dei diritti della persona anziana
Relazioni con il pubblico
Tutela della privacy
Standard di qualità
Segnalazioni e suggerimenti
Valutazione del grado di soddisfazione

anno		pag.
2019	CARTA DEI SERVIZI RSA BEATA PAOLA ENTE GESTORE: IL SORRISO SRL	33

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Si riporta di seguito la Carta dei Diritti della Persona Anziana (Allegato D della D.G.R. n.7/7435 del 14/12/2001) che, in quanto fatta propria dalla Residenza Sanitaria Assistenziale Beata Paola, costituisce parte integrante e sostanziale della presente Carta dei Servizi.

LA PERSONA HA 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, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con 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 attitudine 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 ed il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia od autosufficienza.

LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE

di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.

di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.

di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "dirigerle" senza per questo venire a meno dell'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 permettevano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.

di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.

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 permettevano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.

di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di integrare 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 attitudine 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.

anno	CARTA DEI SERVIZI RSA BEATA PAOLA ENTE GESTORE: IL SORRISO SRL	pag.
2019		34

RELAZIONI CON IL PUBBLICO

La Direzione Amministrativa è a disposizione degli utenti per migliorare la qualità dei servizi assicurando informazioni e tutela, raccogliendo suggerimenti ed osservazioni e gestendo reclami e segnalazioni. L'ufficio è aperto al pubblico tutti i giorni dalle ore 12:00 alle ore 13:00; in caso di necessità è possibile essere ricevuti in altri orari fissando telefonicamente un appuntamento.

Il Direttore Sanitario riceve previo appuntamento telefonico ed i Medici di reparto ricevono, di massima, nelle ore pomeridiane.

Le caratteristiche di "struttura aperta" della RSA, tuttavia, fanno sì che, compatibilmente con gli impegni istituzionali o eventuali emergenze, i familiari possano avere colloqui con i sanitari anche in altri orari.

TUTELA DELLA PRIVACY

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute degli ospiti; i medici forniscono notizie esclusivamente all'ospite stesso o ai familiari più stretti e agli Amministratori di Sostegno.

La struttura garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità della persona, con particolare riferimento alla riservatezza e ad all'identità personale, in osservanza a quanto previsto dalla L.196/2003 e dal Regolamento UE 2019/679.

A tal fine, al momento dell'accoglimento, viene fornita completa informativa circa il trattamento dei dati sensibili e si richiede dichiarazione di consenso.

STANDARD DI QUALITÀ

La R.S.A. "Beata Paola" offre assistenza assicurando qualità, efficienza ed efficacia in un ambiente che valorizza i rapporti umani e che mira alla tutela della persona.

Obiettivo prioritario è la soddisfazione delle esigenze dell'ospite; a tal fine la R.S.A. concentra la propria attenzione sui seguenti progetti:

- estendere la personalizzazione degli interventi;
- sviluppare l'integrazione tra le diverse figure professionali che compongono l'equipe;
- favorire ulteriormente la partecipazione degli utenti al miglioramento del servizio.

Coerentemente ai progetti di costante miglioramento della qualità, tutti i profili professionali operanti all'interno della struttura sono, annualmente, coinvolti in processi formativi tesi, oltre che a garantire il costante aggiornamento dal punto di vista tecnico ed assistenziale, a migliorare i processi di comunicazione tra operatori e utenti/familiari ed a favorire lo sviluppo del lavoro di equipe e la personalizzazione degli interventi.

La Direzione, infine, è impegnata nell'individuare alcuni elementi di riferimento utili alla valutazione degli aspetti della qualità attinenti alla informazione, alla **personalizzazione** e **umanizzazione** dell'assistenza e al **comfort** alberghiero.

I diversi aspetti qualitativi elencati nella tabella riportata in allegato, rappresentano elementi ritenuti rilevanti e che saranno oggetto di costante controllo (attraverso indicatori verificabili, indagini di gradimento, segnalazioni e reclami) e periodicamente con il Responsabile della Qualità.

anno	CARTA DEI SERVIZI RSA BEATA PAOLA ENTE GESTORE: IL SORRISO SRL	pag.
2019		35

SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Segnalazioni e suggerimenti sono molto utili per capire problemi e prevedere gli interventi di miglioramento necessari.

L'Ente garantisce la funzione di tutela nei confronti degli utenti, che possono formulare suggerimenti e sporgere reclami a seguito di disservizi, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato l'accessibilità al servizio e la qualità delle prestazioni.

Le segnalazioni ed i suggerimenti devono essere presentati al Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico nella persona del Direttore Amministrativo, consegnando l'apposito modulo al personale del servizio Accettazione o imbuçando lo stesso nell'apposita cassetta posta nella hall d'ingresso della Residenza, oppure inviando un fax o un'e-mail.

Non sono presi in considerazione eventuali reclami anonimi.

La RSA ha standardizzato una procedura per la gestione delle segnalazioni e dei suggerimenti e si impegna a rispondere con celerità, e comunque entro 15 giorni, attivandosi a rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo stesso e predisponendo una procedura per i problemi che richiedono un approfondimento.

VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

Agli ospiti ed ai loro familiari/garanti viene annualmente consegnato un questionario di rilevazione del grado di soddisfazione, nel quale i compilatori sono invitati ad esprimere lamentele o apprezzamenti sui cari aspetti del servizio.

I questionari rivolti ai familiari degli ospiti vengono inviati al loro domicilio nel mese di novembre; i questionari compilati possono essere restituiti o inserendoli all'interno dell'apposita cassetta sita nella hall della Residenza o inviandoli a mezzo posta.

Nello stesso periodo le educatrici somministrano i questionari dedicati agli ospiti a coloro che sono in grado di comprendere il significato delle domande e rispondere adeguatamente.

I dati raccolti vengono elaborati entro 30 giorni dal Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, che redige una relazione da sottoporre alla Direzione.

Ai Familiari degli ospiti di recente inserimento, inoltre, trimestralmente inviato il questionario di valutazione dell'accoglimento, fase di particolare importanza e delicatezza per il buon inserimento dei nostri Ospiti.

I risultati della rilevazione di tutti i questionari sono resi noti e socializzati, entro trenta giorni dal termine di consegna, sia a mezzo di affissione di grafici riepilogativi in ambienti comuni della struttura sia attraverso la pubblicazione di apposito report di sintesi nella sezione "Documenti" del sito web aziendale

Di seguito vengono riportati sotto forma di fac-simile i sopra citati strumenti di tutela e partecipazione, disponibili presso l'ufficio accettazione dell'Ente:

- "Modulo segnalazioni e suggerimenti"
- Questionario per la Valutazione del grado di soddisfazione degli ospiti
- Questionario per la Valutazione del grado di soddisfazione dei familiari/garanti
- Questionario per la Valutazione dell'accoglimento

anno	CARTA DEI SERVIZI RSA BEATA PAOLA ENTE GESTORE: IL SORRISO SRL	pag.
2019		36

Modulo per segnalazioni e suggerimenti

Il/la sottoscritto/a		
Residente a	(prov.) in via	n.
Recapito Telefonico		
in qualità di (grado di parentela)		
dell'Ospite Sig./ra	accolto/a presso il nucleo	

desidera evidenziare alla Amministrazione ed alla Direzione della struttura (esprimere l'oggetto della segnalazione):

fac-simile

inoltre, desidera comunicare che (esprimere eventuali suggerimenti):



Ai sensi della Legge 196/03 autorizza l'Ente Gestore al trattamento dei dati personali di cui sopra.





Data	Firma
------	-------

Il presente modulo va consegnato al personale del servizio accettazione o imbucato nella apposita cassetta posta nella hall d'ingresso della Residenza. L'Amministrazione si impegna a fornire riscontro in merito alle segnalazioni, per il tramite della Direzione Amministrativa e della Direzione Sanitaria, entro 15 giorni dalla data di protocollo del modulo

Valutazione del grado di soddisfazione

 RSA BEATA PAOLA Cod. Struttura 001953	<h2 style="color: blue;">QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELL'ACCOGLIMENTO PRESSO LA STRUTTURA</h2>
---	---

PROGRAMMAZIONE DEL RICOVERO ACCOGLIENZA ALL'INGRESSO SERVIZI DI SEGRETERIA				
	ottimo	buono	non soddisfacente	non so non ho elementi per rispondere
Come valuta le informazioni ricevute per la programmazione del ricovero (sia telefoniche che di persona presso la struttura) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Come valuta le informazioni ricevute al momento della sottoscrizione del contratto di ingresso ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Come valuta la gentilezza e la disponibilità del personale amministrativo che ha effettuato l'accoglimento in struttura ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ACCOGLIENZA NEL REPARTO				
	ottimo	buono	non soddisfacente	non so non ho elementi per rispondere
Come valuta le informazioni ricevute al momento dell'accoglienza nel nucleo di degenza (orari visite mediche - visite parenti - pasti - attività di animazione e/o fisioterapia - attività di reparto, ...) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Come valuta l'accoglienza del nucleo di degenza dal punto di vista ambientale (reparto e stanza) rispetto alle esigenze del Suo congiunto ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Come valuta la gentilezza e la disponibilità del personale socio-sanitario che ha effettuato l'accoglimento in reparto ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

CARTA DEI SERVIZI MATERIALE INFORMATIVO				
	ottimo	buono	non soddisfacente	non so non ho elementi per rispondere
Ritiene che la Carta dei Servizi della Residenza sia in grado di fornire un'adeguata informazione sull'articolazione dei servizi offerti dalla struttura e sulle loro funzioni ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Come giudica le note informative consegnate e messe a disposizione sia precedentemente l'accoglimento che all'atto del ricovero ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nel caso abbia evidenziato giudizi negativi la invitiamo a precisarne le motivazioni:

.....

.....

.....

Ritiene di avere ulteriori suggerimenti per migliorare questa componente del servizio ?

SÌ NO

Se sì, quali ?

.....

.....

.....

.....

La ringraziamo per la collaborazione

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI / GARANTI

La preghiamo di esprimere un giudizio sugli aspetti che seguono

Barrare semplicemente la casella corrispondente al giudizio ritenuto più confacente

1. Il suo Familiare, Ospite della residenza, è ricoverato da:

- meno di 6 mesi da sei mesi a un anno da 1 a 2 anni
 da 2 a 3 anni da 3 a 5 anni da oltre 5 anni

2. È informato delle modalità e relative figure di riferimento a cui ricorrere per le diverse necessità?

- sempre abbastanza sufficientemente
 solo qualche volta non saprei altro.....

3. Ritiene soddisfatte le aspettative che aveva al momento del ricovero?

- pienamente discretamente sufficientemente
 solo in parte per nulla non saprei

4. Rispetto alla Sua esperienza, trova che i servizi assistenziali rispondano ai bisogni del Suo congiunto?	ottimo	buono	sufficiente	scadente	non so non ho elementi per rispondere
Medico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> perché	<input type="checkbox"/>
Infermieristico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> perché	<input type="checkbox"/>
Assistenziale (ASA, OSS)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> perché	<input type="checkbox"/>
Riabilitativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> perché	<input type="checkbox"/>
Educativo/animativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> perché	<input type="checkbox"/>

5. Rispetto alla Sua esperienza, come valuta	ottimo	buono	sufficiente	scadente	non so non ho elementi per rispondere
L'igiene e la pulizia ambientale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> perché	<input type="checkbox"/>
Il comfort e adeguatezza della camera da letto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> perché	<input type="checkbox"/>
Gli orari di visita	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> perché	<input type="checkbox"/>
	ottimo		sufficiente	scadente	non so

		buono			non ho elementi per rispondere
Il cibo (qualità, quantità, adeguatezza e varietà dei pasti)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> perché	<input type="checkbox"/>
Disponibilità degli spazi per incontrare parenti ed amici all'interno e all'esterno della struttura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> perché	<input type="checkbox"/>
Il rispetto dell'intimità e della privacy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> perché	<input type="checkbox"/>
Il servizio religioso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> perché	<input type="checkbox"/>
Il servizio guardaroba-lavanderia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> perché	<input type="checkbox"/>
Il servizio parrucchiera	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> perché	<input type="checkbox"/>
Il servizio podologo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> perché	<input type="checkbox"/>
Il servizio di ristorazione e bar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> perché	<input type="checkbox"/>
Il rispetto delle cose di proprietà del Suo Congiunto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> perché	<input type="checkbox"/>

6. Rispetto alla Sua esperienza, come valuta il suo rapporto con il personale della residenza?	ottimo	buono	sufficiente	scadente	non so non ho elementi per rispondere
Gentilezza e disponibilità del personale ausiliario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> perché	<input type="checkbox"/>
Gentilezza disponibilità del personale infermieristico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> perché	<input type="checkbox"/>
Gentilezza disponibilità del personale amministrativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> perché	<input type="checkbox"/>
Capacità di ascolto e disponibilità del personale medico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> perché	<input type="checkbox"/>

7. Se dovesse consigliare una residenza per anziani, consiglierebbe la RSA Beata Paola?









SI NO NON RISPONDE

Esponga, se lo desidera, le Sue osservazioni ed i Suoi suggerimenti





.....

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI

**La preghiamo di esprimere un giudizio sugli aspetti che seguono
Barrare semplicemente la casella corrispondente al giudizio ritenuto più confacente**





LA GIORNATA IN STRUTTURA				
	ottimo	buono	non soddisfacente	non so non ho elementi per rispondere
Orario di alzata	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> perché	<input type="checkbox"/>
Igiene personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> perché	<input type="checkbox"/>
Scelta del proprio abbigliamento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> perché	<input type="checkbox"/>
Prima colazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> perché	<input type="checkbox"/>
Attività di animazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> perché	<input type="checkbox"/>
I cibi serviti a pranzo e cena	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> perché	<input type="checkbox"/>
Orari di riposo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> perché	<input type="checkbox"/>
L'ASSISTENZA E LE CURE				
	ottimo	buono	non soddisfacente	non so non ho elementi per rispondere
Assistenza dei medici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> perché	<input type="checkbox"/>
Ass. di psicologhe e degli Assistenti Sociali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> perché	<input type="checkbox"/>
Assistenza degli infermieri	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> perché	<input type="checkbox"/>

Assistenza dei fisioterapisti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> perché	<input type="checkbox"/>
Assistenza del personale ausiliario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> perché	<input type="checkbox"/>

RAPPORTI CON IL PERSONALE				
	ottimo	buono	non soddisfacente	non so non ho elementi per rispondere

Gentilezza e disponibilità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> perché	<input type="checkbox"/>
----------------------------	--------------------------	--------------------------	---------------------------------	--------------------------

Capacità di ascolto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> perché	<input type="checkbox"/>
---------------------	--------------------------	--------------------------	---------------------------------	--------------------------


LA RESIDENZA				
	ottimo	buono	non soddisfacente	non so non ho elementi per rispondere

La sua stanza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> perché	<input type="checkbox"/>
---------------	--------------------------	--------------------------	---------------------------------	--------------------------

Il nucleo dove vive	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> perché	<input type="checkbox"/>
---------------------	--------------------------	--------------------------	---------------------------------	--------------------------

Gli ambienti comuni (soggiorni, sale animazione,...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> perché	<input type="checkbox"/>
---	--------------------------	--------------------------	---------------------------------	--------------------------

Lo spazio esterno	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> perché	<input type="checkbox"/>
-------------------	--------------------------	--------------------------	---------------------------------	--------------------------

VALUTAZIONI CONCLUSIVE				
	SI	ABBAST ANZA	NO	non so non ho elementi per rispondere

Si trova bene presso la nostra Residenza?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> perché	<input type="checkbox"/>
---	--------------------------	--------------------------	---------------------------------	--------------------------

Intorno a Lei sente calore e accoglienza?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> perché	<input type="checkbox"/>
Consiglierebbe la Residenza ad un suo amico o conoscente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> perché	<input type="checkbox"/>

Ci indichi, se lo desidera, cosa potremmo fare per migliorare la sua permanenza presso la nostra Residenza:

.....

.....

.....

La ringraziamo per la collaborazione



RESIDENZA
**BEATA
PAOLA**

ALLEGATO 1
RETTE DI DEGENZA

anno	CARTA DEI SERVIZI RSA BEATA PAOLA ENTE GESTORE: IL SORRISO SRL	pag.
2019		45

LE RETTE DI DEGENZA

Per il mantenimento dell'anziano la Residenza richiede il pagamento di una retta di degenza determinata annualmente dal Consiglio di Amministrazione dell'Ente Gestore.

IMPORTO RETTE GIORNALIERE DI DEGENZA – ANNO 2019		
OSPITI RESIDENTI IN REGIONE LOMBARDIA	Tipologia di prestazione	Importo
	Ricovero su posto letto accreditato e a contratto a tempo determinato e indeterminato	€ 60,00
OSPITI RESIDENTI ANCHE FUORI REGIONE LOMBARDIA	Tipologia di prestazione	Importo
	Ricovero su posto letto accreditato non contrattualizzato a tempo determinato e indeterminato	€ 85,00 (dal 1 al 90°giorno) € 80,00 (dal 91°giorno)



ALLEGATO 2 STANDARD QUALITÀ

anno	CARTA DEI SERVIZI RSA BEATA PAOLA ENTE GESTORE: IL SORRISO SRL	pag.
2019		47

AREA: SERVIZI ALLA PERSONA

STANDARD	INDICATORI	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
Tutti gli ospiti possono usufruire di prestazioni di parrucchiere/barbiere comprese nella retta almeno una volta al mese	<u>Ospiti che fruiscono del servizio</u> Tot ospiti	Modulo prestazioni servizio parrucchiere
Tutti gli ospiti, al bisogno, possono usufruire di prestazioni di podologia comprese nella retta	<u>Ospiti che fruiscono del servizio</u> Tot ospiti	Modulo prestazioni servizio podologo
La RSA è attenta ai gusti dagli ospiti e propone menù che permettono la scelta tra diverse possibilità	Schede di scelta menù giornaliero Scheda di valutazione quotidiana N° di riunioni interdisciplinari (D.S., cucina, amministrazione)	Scheda menù settimanali Scheda scelta menù Scheda valutazione menù

AREA: SODDISFAZIONE UTENZA

STANDARD	INDICATORI	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
Gli ospiti ed i familiari sono invitati a compilare i questionari di rilevazione dell'indice di gradimento dei vari servizi	N° di questionari distribuiti sul n° totale degli ospiti N° di questionari somministrati in un anno per utente Rapporto giudizi positivi/giudizi negativi	Questionari compilati e restituiti Documento di elaborazione dei dati raccolti
Gli ospiti ed i familiari sono invitati a segnalare eventuali disservizi	<u>N° reclami formali e non</u> N° utenti	Reclami presentati

AREA: SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI E SANITARI

STANDARD	INDICATORI	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
A tutti gli ospiti è garantita un'approfondita igiene quotidiana ed al bisogno	n. di ospiti ai quali sono garantite le igieni quotidiane ed al bisogno sul n. totale	Verifica consegne ASA Registro di monitoraggio Igiene quotidiana
Tutti gli ospiti sono alzati tutte le mattine, salvo prescrizione medica	n. di ospiti alzati quotidianamente sul n. totale	Verifica consegne ASA e PAI
A tutti gli ospiti incontinenti sono garantiti 3 cambi al giorno a al bisogno	n. di cambi quotidiani di presidi per l'incontinenza	Verifica consegne ASA e PAI
Tutti gli ospiti effettuano un bagno completo ogni 7 giorni ed al bisogno	n. di bagni effettuati mensilmente da ciascun ospite	Verifica consegne ASA Registro di monitoraggio Bagno di pulizia
A tutti gli ospiti è garantita un'assistenza personalizzata	n. di PAI sul n. totale degli ospiti e frequenza di aggiornamento PAI	PAI Registro monitoraggio PAI PAI verifica risultati
A tutti gli ospiti è garantito un programma di riabilitazione	n. di ospiti ai quali si applica un programma di riabilitazione sul n. totale	Scheda riabilitativa Cartella riabilitativa
Ogni giorno sono svolte attività di animazione di gruppo e/o individuali nei nuclei e nel salone	n. di ospiti che partecipano quotidianamente alle attività di animazione sul n. totale	Diario attività settimanali Scheda attività Scheda indice di gradimento Scheda sociale di animazione
A tutti gli ospiti sono garantite visite mediche e controlli sanitari programmati oltre alle visite urgenti ed al bisogno	n. di visite programmate sul totale ospiti. n. di visite specialistiche sul totale ospiti. n. di accertamenti diagnostici sul totale ospiti.	FASAS Registro monitoraggio visite periodiche PAI Registro monitoraggio PAI