



# CARTA DEI SERVIZI

DELL'UNITA' D'OFFERTA ADIBITA A

# RESIDENZA SANITARIO ASSISTENZIALE

CON SEDE IN MEDE (PV) Piazza Marconi n° 2

Revisione n° 2018/01

Approvata con Deliberazione  
del CdA n°27 dell' 11.06.2018

## INDICE

- Presentazione	pag.	3
- Note storiche	pag.	4
- Ubicazione	pag.	5
- La struttura	pag.	6
- Rette	pag.	7
- L'Istituto, le sue finalità e i suoi servizi	pag.	7
- Personale a disposizione	pag.	8
- Domanda di ingresso	pag.	9
- L'ingresso e l'accoglienza	pag.	10
- Progetto assistenziale individuale (P.A.I.)	pag.	10
- Servizio medico	pag.	11
- Servizio infermieristico	pag.	11
- Servizio socio assistenziale	pag.	12
- Servizio fisioterapico	pag.	12
- Servizio di animazione sociale	pag.	13
- Servizi amministrativi	pag.	13
- Servizio ristorazione	pag.	14
- Servizio lavanderia	pag.	14
- Servizio tecnico	pag.	15
- Servizio portineria e centralino	pag.	16
- Applicazione di norme	pag.	16
- Servizi aggiuntivi	pag.	16
- La giornata tipo	pag.	17
- Rilevazione del gradimento	pag.	18
- Informazioni generali	pag.	19

## PRESENTAZIONE

*Gentile Signora, Egregio Signore,*

*siamo lieti di presentarLe la Residenza Sanitario Assistenziale della Fondazione Istituzioni Riunite di Mede.*

*L'Azienda, storicamente impegnata nell'assistenza ai cittadini anziani più vulnerabili e bisognosi, persegue questa specifica mission mediante l'erogazione di prestazioni socio-sanitarie integrate di elevato livello qualitativo.*

*Tutto è orientato a soddisfare il più possibile le molteplici esigenze degli anziani ospitati.*

*La Carta dei Servizi, oltre a presentare in modo chiaro ed esaustivo i servizi offerti e l'organizzazione della struttura, definisce le modalità sulla base delle quali viene erogata l'assistenza e sancisce l'impegno dell'Amministrazione nei confronti dei nostri Ospiti.*

*La Residenza Sanitario Assistenziale è accreditata con il Servizio Sanitario Regionale in quanto rispetta i requisiti strutturali e gestionali definiti da Regione Lombardia.*

*La qualità dei servizi è certificata secondo la norma UNI-EN ISO 9001, a testimonianza dell'orientamento aziendale verso un continuo miglioramento dei servizi resi all'utenza.*

A NOME DEL CONSIGLIO D'AMMINISTRAZIONE

*Stefano Leva  
Presidente*

## NOTE STORICHE

La Fondazione Istituzioni Riunite di Mede oggi comprende la Residenza Sanitario Assistenziale e la Scuola Materna, istituzioni nate separatamente la cui storia è indissolubilmente legata con l'evoluzione della città di Mede.

Quella che oggi è la Residenza Sanitario Assistenziale fu fondata con testamento olografo in data 1 Febbraio 1907 dal Cav. Angelo Belloncelli, pubblicato in data 16 marzo 1909, notaio Ganassini; nel 1912 venne redatto lo Statuto ed eretta in Ente Morale con Regio Decreto del 15 maggio 1913, con il nome di PIO ISTITUTO RICOVERO DI MENDICITA'.

Nel 1924 l'Ospedale San Martino (fondato nel 1892), il Ricovero e l'Asilo Infantile (fondato nel 1849) sono amministrate dalla Congregazione di Carità, pur mantenendo separati i relativi patrimoni, le rendite, i bilanci, i conti. La legge del 3 giugno 1937 n. 47 trasferisce all'Ente Comunale di Assistenza l'amministrazione delle Opere Pie.

Con Regio Decreto del 7 giugno 1938 il Ricovero, l'Asilo e l'Ospedale vengono decentrate dall'Ente Comunale di Assistenza ed affidate ad una amministrazione autonoma. Il nuovo ente giuridico viene denominato OSPEDALE SAN MARTINO ED OPERE PIE RIUNITE, avrà un'unica amministrazione, ma conserverà patrimonio e contabilità distinte e separate per ogni singola istituzione.

Nel 1959 l'Ospedale è staccato amministrativamente dalle altre Opere Pie Riunite e successivamente integrato nel Sistema Sanitario Nazionale.

Il 16 febbraio 1966 con Decreto del Presidente della Repubblica il Ricovero di Mendicità diventa Casa di Riposo.

Con delibera del Consiglio di Amministrazione n. 263/1997, la Casa di Riposo assume la denominazione di Residenza Sanitario Assistenziale.

A seguito della Legge Regionale n. 1/2003 l'Ente diventa Fondazione di diritto privato.

### Dati identificativi della

#### **Fondazione Istituzioni Riunite Residenza Sanitario Assistenziale Scuola Materna**

Indirizzo: Piazza Marconi 2 27035 Mede (Pv)

Riconoscimento giuridico:

Codice Fiscale: 82001450186

Telefono: 0384-820290

Sito Internet: [www.irmede.it](http://www.irmede.it)

E-mail certificata: [ir.mede@pec.it](mailto:ir.mede@pec.it)

Partita IVA: 01505250181

Fax 0384-805283

E-mail: [uffici@irmede.it](mailto:uffici@irmede.it)

Il Consiglio di Amministrazione è rinnovato ogni 5 anni. Svolge funzioni di indirizzo, programmazione e controllo delle attività e della gestione amministrativa.

L'attuale Consiglio di Amministrazione è così composto:

Stefano Leva	- Presidente
Roberto Audazio	- Consigliere
Sandro Bertarello	- Consigliere
Alessia Dolmark	- Consigliere
Don Renato Passoni	- Consigliere

## UBICAZIONE

La Residenza Sanitario Assistenziale è in Piazza Marconi 2, a Mede (Provincia di Pavia), una piccola cittadina di circa 7000 abitanti.

Mede dista circa Km. 70 da Milano, Km. 40 da Pavia e Km. 30 da Alessandria.

La città è facilmente raggiungibile anche con servizi ferroviario (linea Pavia-Alessandria) e di autolinee.

La Residenza Sanitario Assistenziale è situata nel centro di Mede, nelle immediate vicinanze della piazza centrale. Essendo Mede la cittadina più grande della zona, è fornita di negozi, esercizi commerciali, bar, biblioteca e servizi pubblici, disponibili a pochi passi dalla RSA. La dimensione contenuta della città consente di poter passeggiare per il centro cittadino senza pericolo, essendo molto limitato il traffico veicolare.

A pochi metri dalla RSA sono disponibili diversi parcheggi pubblici gratuiti.

## MAPPA DEL CENTRO DI MEDE



## LA STRUTTURA

Moderna e funzionale, è organizzata in nuclei disposti su 3 piani. Le camere, con possibilità di installazione TV, sono tutte a due o tre letti con bagno annesso e bagni assistiti. Sono a disposizione degli Ospiti sale da pranzo e soggiorno, cappella religiosa, palestra, giardino.

Sotto il profilo strutturale si presenta aggiornata secondo la moderna concezione di una Residenza per la terza età.

La Residenza Sanitario Assistenziale dispone di 130 posti letto, tutti abilitati all'esercizio, di cui 126 contrattualizzati e 4 accreditati, è regolarmente autorizzata al funzionamento e convenzionata con Decreto rilasciato dalla Azienda Sanitaria Locale, è accreditata dalla Regione Lombardia, ed inserita nell'ambito del Servizio Sanitario Regionale.

## VISITA PREVENTIVA ALLA STRUTTURA

Gli anziani o i loro famigliari possono liberamente visitare la struttura previo accordo con gli Uffici Amministrativi della RSA- Ufficio Relazioni con il Pubblico.



## LE TARIFFE IN VIGORE dall'01.02.2017

Provenienza	TARIFFA GIORNALIERA POSTI ACCREDITATI	TARIFFA GIORNALIERA POSTI AUTORIZZATI (SOLVENTI)
<b>LOCALITA' DELLA REGIONE LOMBARDIA DIVERSE DA MEDE</b>	<b>€ 52,00</b>	<b>€ 54,00</b>
<b>MEDE</b>	<b>€ 47,00</b>	<b>€ 49,00</b>

L'importo della retta mensile è dato dal prodotto della tariffa giornaliera e il numero dei giorni di cui è composto il mese, è fatturato mensilmente ed è soggetto ad imposta di bollo.

Il totale mensile dovrà essere pagato tramite RID preautorizzato o bonifico bancario all'Istituto di Credito:

**BANCA PROSSIMA di MILANO - IBAN IT 08 U 033 5901 6001 0000 0069 556**

indicando il beneficiario: Fondazione Istituzione Riunite di Mede e il nome dell'Ospite.

La retta di degenza deve essere pagata in via anticipata tassativamente entro il giorno 10 di ogni mese.

L'ammontare delle retta giornaliera potrà variare a seguito di deliberazione del Consiglio di Amministrazione che determinerà i nuovi importi e la data di decorrenza delle nuove tariffe. Di tale provvedimento verrà data comunicazione scritta e tutti gli Ospiti residenti in struttura.

Non è previsto deposito cauzionale.

Annualmente verrà rilasciata a ciascun ospite e/o alle persone che concorrono al pagamento della sua retta, la dichiarazione prevista dalla D.G.R. 26316/1997 attestanti la composizione della retta relative alle prestazioni sanitarie e alle prestazioni non sanitarie, ai fini di eventuali detrazioni fiscali. La stessa sarà prodotta in tempo utile per la presentazione della Dichiarazione dei Redditi.

### L'ISTITUTO, LE SUE FINALITA' E I SUOI SERVIZI

La Residenza Sanitario Assistenziale (RSA) fornisce ospitalità e assistenza socio-sanitaria alle persone ultrasessantacinquenni.

La struttura dispone di personale qualificato, nel rispetto delle prescrizioni regionali. Vi operano Medici, Infermieri Professionali, Animatori Sociali, Fisiocinesiterapisti, Ausiliari Socio Assistenziali, Personale amministrativo, tecnico e dei servizi.

Particolare attenzione viene posta all'aggiornamento professionale ed alla formazione permanente del personale, pianificando ogni anno la partecipazione a corsi e convegni sulle tematiche di interesse per ciascuna professionalità.

Le attività della Residenza sono coordinate dalla Direzione Generale e Sanitaria negli ambiti di competenza. Sono organizzate per servizi nel cui ambito viene designato un responsabile che riferisce ed opera in sinergia con la Direzione stessa.

Per ogni ospite viene elaborato un percorso assistenziale dedicato, chiamato P.A.I. (Piano di Assistenza Individuale), che, sulla scorta delle necessità di ognuno, individua le azioni da compiere per la sua migliore assistenza, sanitaria e alberghiera.

Infatti l'ospite è al centro di un progetto di interventi per la qualità della vita individuale e collettiva, volto a favorire il benessere globale della persona nei suoi vari aspetti esistenziali: fisico, psichico, sociale e spirituale.

Nel rispetto della sua indiscussa centralità e della sua dignità, riceve ogni supporto umano e specialistico necessario a garantirgli la sicurezza fisica e psicologica e a fargli mantenere una propria progettualità e, quindi, un ruolo attivo attraverso il rafforzamento delle sue potenzialità e la valorizzazione delle sue risorse.

### IL PERSONALE A DISPOSIZIONE

Per poter assistere i nostri Ospiti e svolgere al meglio tutte le funzioni illustrate nelle pagine seguenti, la RSA si avvale di quasi 100 operatori. La tabella qui riportata elenca, in modo analitico, la tipologia e il numero di operatori inseriti nella struttura. Parte di essi sono dipendenti, altri sono liberi professionisti o alle dipendenze di cooperative di servizi.

<b>PROFILO PROFESSIONALE</b>	<b>Operatori</b>
Direttore Generale	1
Direttore Sanitario	1
Medici	3
Farmacista	1
Istruttori Amministrativi	4
Terapista della Riabilitazione	3
Infermiere Professionale	12
Animatori Professionali	3
Ausiliari Socio Assistenziali	56
Cuoco e addetti alla cucina	8
Operatori Lavanderia	3
Addetti alla portineria e centralino	2
Coordinatore serv. manutenzione	1
Addetto ai servizi generali	1

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 squadra antincendio. Il personale viene sottoposto agli accertamenti medici previsti dalla normativa vigente.

Il Personale operante in Struttura è identificabile mediante un cartellino di riconoscimento nel quale sono riportati: nome, cognome, fotografia e qualifica professionale.

### **LA DOMANDA D'INGRESSO**

Possono accedere alla Residenza Sanitario Assistenziale le persone che hanno compiuto il sessantacinquesimo anni di età (eventuali deroghe potranno essere concesse, per casi particolari, solo dall'ASL) residenti su tutto il territorio della Lombardia.

Per essere accolti presso la Residenza Sanitario Assistenziale è necessario inoltrare domanda su apposito modulo fornito dal Servizio Amministrativo (disponibile anche sul sito internet della Fondazione) che va compilato in ogni parte e sottoscritto dalla persona interessata, dall'Amministratore di Sostegno o dal Tutore. Dovrà essere poi restituito agli Uffici Amministrativi della RSA per il collocamento in lista d'attesa. Appena si rende disponibile un posto presso la RSA verranno informati il richiedente e i suoi familiari.

### **CRITERI PER LA FORMAZIONE E GESTIONE DELLA LISTA D'ATTESA**

La lista d'attesa viene gestita considerando l'ordine cronologico di presentazione della domanda e l'urgenza del caso (dove per urgenza del caso si intendono: solitudine, assenza di referenti adeguati, problemi clinici, tutti in concorso tra loro).

Ai fini della chiamata si adotteranno i seguenti criteri di priorità:

- a) anziani provenienti da Mede.
- b) anziani provenienti da altri Comuni della Lombardia.

Le liste d'attesa sono aggiornate in tempo reale.

In qualunque momento successivo all'inserimento di una domanda in lista d'attesa il richiedente, od i parenti, possono chiederne la cancellazione.

Unitamente al modulo di domanda sono consegnati (e scaricabili dal sito Internet) il "Regolamento per gli Ospiti della Residenza Sanitario Assistenziale", la "Carta dei Servizi" e ogni altro eventuale documento utile a comprendere il funzionamento della RSA.

Il personale preposto fornirà tutte le informazioni necessarie, comprese le indicazioni sulle modalità di tutela giuridica per gli Ospiti bisognosi di tali attenzioni.

La persona che dovrà essere ospitata ed i familiari verranno altresì informati della esistenza di un protocollo relativo all'accoglienza in cui sono contenute tutte le procedure che verranno espletate.

Prima dell'ingresso, la persona viene valutata mediante l'esame della scheda sanitaria compilata dal medico curante e corredata da eventuali esami (se esistenti).

Al momento della conferma dell'accesso viene comunicato il numero personale di individuazione della biancheria che dovrà essere applicato su ogni capo e l'elenco dei capi che l'ospite dovrà portare con sé.

Espletate le procedure preventive, l'accesso alla RSA prevede la sottoscrizione di un contratto in cui sono contenute le clausole necessarie alla regolarizzazione dei rapporti che devono intercorrere tra le parti.

Viene inoltre data comunicazione che nel momento in cui l'Ospite è assegnato ad un posto contrattualizzato, l'assistenza sanitaria della persona viene posta a completo carico della struttura con contemporanea cessazione dell'iscrizione dagli elenchi dei Medici di base. All'ingresso viene impostata la cartella clinica.

### **INGRESSO E ACCOGLIENZA IN RSA**

Al momento dell'ingresso la persona viene accolta dal personale addetto, accompagnata nel reparto assegnato dove troverà l'equipe socio sanitaria che si adopererà per la migliore sistemazione e per garantire le prestazioni più adeguate alle sue esigenze. Entro 7 giorni dall'accesso viene predisposto il P.I.P. (Progetto Individuale Provvisorio) e entro 30 giorni vengono stilati il P.I (Progetto Individuale) e il P.A.I. (Progetto Assistenziale Individuale) dell'Ospite.

L'ospite e/o i familiari potranno partecipare e condividere la stesura del piano ed in relazione a ciò verrà loro data notizia delle date in cui si terranno le riunioni di aggiornamento del Piano.

### **PROGETTO INDIVIDUALE PROVVISORIO (P.I.P.)**

La Direzione Sanitaria convoca e coordina le riunioni per la stesura del PIP per la gestione degli immediati bisogni che l'Ospite manifesta all'ingresso.

Nel PIP sono definite le attività volte al miglioramento dello stato psicofisico dell'ospite ed all'eventuale recupero delle potenzialità residue sulla scorta delle prime valutazioni e della anamnesi del paziente.

Per l'impostazione del PIP si utilizzano test e scale di valutazione validate a livello internazionale, nonché tutte le informazioni raccolte dai vari servizi durante il periodo di osservazione

### **PROGETTO INDIVIDUALE (P.I.) e PROGETTO ASSISTENZIALE INDIVIDUALE (P.A.I.)**

La Direzione Sanitaria convoca e coordina le riunioni per la stesura, la verifica e l'aggiornamento del PI e del PAI.

Nel PI sono definiti gli obiettivi che si intendono perseguire volti al miglioramento dello stato psicofisico dell'ospite ed all'eventuale recupero delle potenzialità residue, sulla scorta degli indicatori misurati durante la permanenza dell'ospite stesso.

Nel PAI sono definiti tutti gli interventi necessari a dare attuazione al PI.

Per l'impostazione e l'aggiornamento periodico dei PI e dei PAI si utilizzano test e scale di valutazione validate a livello internazionale e tutte le informazioni quotidianamente raccolte dai servizi durante la permanenza.

Nel PI e nel PAI sono esplicitati obiettivi e attività da svolgere da parte dei diversi servizi e la verifica dei risultati delle stesse è valutata nelle riunioni periodiche dello staff 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.

L'Istituto si riserva, entro i primi 30 giorni, la possibilità di dimettere l'ospite, se dovessero venir meno le condizioni idonee per la sua permanenza, in particolare ai fini dell'erogazione della adeguata assistenza sanitaria e sociale.

### SERVIZIO MEDICO

Il servizio è effettuato da un Direttore Sanitario e da Medici presenti di norma in struttura nei seguenti orari:

Lunedì	8,30-19,30
Martedì	8,30-19,30
Mercoledì	8,30-19,30
Giovedì	8,30-19,30
Venerdì	8,30-19,30
Sabato	8,00-13.00
Domenica e Festivi	8,00-13.00

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

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

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

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

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

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

### SERVIZIO INFERMIERISTICO

Il servizio svolge le seguenti attività:

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

per periodi di vacanza o di soggiorno presso i familiari viene garantita la dotazione di farmaci.

Il gruppo infermieristico è composto da Infermieri professionali iscritti all'Albo, presenti nelle 24 ore per sette giorni la settimana.

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

### **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 Sanitario Assistenziale e in particolare suppliscono alle carenze di autonomia degli ospiti stessi nelle loro funzioni personali essenziali.

Curano la corretta mobilizzazione degli ospiti costretti a letto, l'igiene dell'ambiente, i cambi della biancheria. Si occupano dell'igiene personale completa che viene garantita secondo un preciso programma ed effettuata in locali idonei.

Nell'ambito della struttura gli Ausiliari Socio Assistenziali ricoprono un ruolo fondamentale. Infatti sono gli operatori che più di altri rimangono vicini agli ospiti, rilevano le particolari ed immediate esigenze e gli eventuali cambiamenti che sono tempestivamente comunicati agli Infermieri Professionali e/o al Medico in servizio.

Il personale Ausiliario Socio Assistenziale, presente in numero adeguato a garantire gli standard assistenziali previsti dalla normativa, è presente nella RSA nelle 24 ore interagisce con il personale infermieristico, le animatrici sociali e i terapisti della riabilitazione, per garantire all'ospite un'assistenza adeguata ai suoi bisogni.

### **SERVIZIO FISIOTERAPICO**

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

Gli obiettivi sono:

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

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

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

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

Si provvede, inoltre, alla richiesta all'A.S.L. di competenza, di ausili di cui l'ospite necessita.

### **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 cura l'accoglienza e l'inserimento di ciascun ospite nella struttura.

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

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

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

Allo scopo organizza:

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

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

### **SERVIZI AMMINISTRATIVI**

Si occupano della gestione complessiva di tutte le attività di competenza concernenti la vita dell'Istituto.

## L' U.R.P.- UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Si occupa di tutte le pratiche amministrative che riguardano gli ospiti in relazione alla loro permanenza in RSA. Riceve la posta personale recapitandola agli interessati. Contatta i parenti per eventuali necessità riguardanti gli ospiti e rilascia le certificazioni richieste.

Accoglie e informa il pubblico che si rivolge alla Residenza Sanitario Assistenziale.

L'Ufficio si occupa della distribuzione della modulistica, informa l'utenza, esamina le domande di ingresso presentate inserendole nella lista di attesa.

Contatta i parenti per i nuovi ingressi e definisce i relativi dettagli.

In particolare, su richiesta dei parenti, provvede alla custodia di un fondo cassa personale e alla consegna periodica di somme agli ospiti per piccole spese. Provvede alla custodia di eventuali oggetti personali di modico valore.

Presso l'U.R.P. è anche possibile avanzare segnalazioni e proporre reclami che verranno riscontrati dalla Direzione Generale o dalla Direzione Sanitaria, a seconda delle competenze, entro 10 giorni dal ricevimento.

## SERVIZIO RISTORAZIONE

Provvede quotidianamente alla preparazione dei pasti, della colazione e della merenda per gli ospiti, che viene fatta presso la cucina interna della RSA.

Propone menù settimanali garantendo la varietà e la qualità dei cibi utilizzando, di norma, prodotti di stagione. Il menu viene predisposto dal responsabile del servizio seguendo le indicazioni della Sezione nutrizionale dell'Azienda Sanitaria Locale, tenendo conto delle esigenze e delle richieste degli ospiti, al fine di garantire una adeguata alimentazione.

La cucina è di moderna concezione, funziona elettricamente con attrezzature razionali e a norma CEE e la loro disposizione risponde alle esigenze di una corretta gestione della catena alimentare.

Inoltre in cucina si esegue puntualmente il controllo delle temperature di frigoriferi, congelatori e carrelli termici; le pulizie e la sanificazione vengono fatte direttamente dal personale addetto seguendo una procedura conforme alla normativa sull'igiene HACCP.

Il servizio è costantemente sottoposto a verifica da parte di esperti in Scienze dell'alimentazione.

Il menù tipo è riportato **nell'allegato 1**

## SERVIZIO LAVANDERIA

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

L'attività viene svolta con apparecchiature che consentono un lavaggio ed una stiratura di alta qualità, nonché l'adeguata sanificazione dei capi.

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

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

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

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

### **SERVIZIO TECNICO**

L'attività è svolta da personale specializzato che assicura il continuo controllo degli impianti elettrici, idraulici, di riscaldamento, di climatizzazione, di sollevamento, di antincendio e di erogazione gas medicali. Risponde in tempo reale alle esigenze giornaliere e alle emergenze con interventi immediati e tempestivi.

Si occupa costantemente della manutenzione ordinaria dei sistemi, delle attrezzature presenti presso la Istituzione al fine di ridurre al minimo i fattori di rischio. Collabora in occasione di eventuali interventi di manutenzione straordinaria effettuati da Imprese esterne incaricate.

Inoltre si occupa di interventi manutentivi sulla struttura e nel parco, direttamente o attraverso l'ausilio di imprese specializzate.

### **SPECIFICITA' PER GLI OSPITI SOLVENTI**

Quanto riportato nella presente Carta dei Servizi vale integralmente per gli Ospiti presenti sui posti accreditati e contrattualizzati, mentre per gli Ospiti presenti sui posti non accreditati e non contrattualizzati (solventi) si applica quanto previsto dalla normativa di settore e specificato nel contratto di ingresso.

### **ACCESSO E RILASCIO DI DOCUMENTAZIONE SANITARIA**

Le modalità per l'accesso alla documentazione sanitaria e il rilascio di copie della stessa sono disciplinate dal "Regolamento per il diritto di accesso ai documenti amministrativi e sanitari della Fondazione Istituzioni Riunite" approvato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n° 7 del 26 marzo 2015

### **PROCEDURA IN CASO DI DIMISSIONI DELL'OSPITE**

In caso di dimissione, rientro al domicilio o trasferimento in altra struttura, il servizio medico provvederà a chiudere la cartella sanitaria apportando data e motivazione della dimissione sul frontespizio della stessa; a redigere dimissione formale in diaria clinica da allegare alla cartella sanitaria, a stilare la lettera di dimissione medica, fisioterapia (qualora necessario), infermieristica, assistenziale (qualora necessaria) da consegnare all'ospite. Si procederà quindi a raccogliere la documentazione sanitaria personale includendo la documentazione clinica cartacea e/o radiografica da consegnare all'ospite, unitamente alla scheda di terapia.

## ACCESSO ALLA STRUTTURA, PORTINERIA E CENTRALINO

L'accesso alla struttura è libero dalle ore 8.00 alle ore 20.00 di tutti i giorni. In alcune fasce orarie è attivo il servizio di portineria, che cura il controllo degli ingressi principale e secondari servendosi anche di sistemi televisivi interni.

Negli altri momenti l'accesso è garantito da sistemi elettronici di apertura.

Il servizio di centralino riceve le telefonate in ingresso, smistandole, ove necessario, ai vari reparti o servizi. In assenza del personale di portineria le telefonate vengono ricevute dagli uffici e, nelle ore serali o notturne, nell'ufficio del servizio infermieristico.

## APPLICAZIONE DI NORME

L'Istituto ha ottemperato a tutti gli adempimenti previsti dal **D.lgs 81/2008** circa la sicurezza degli ospiti e dei dipendenti, ha formalizzato il documento di valutazione dei rischi in cui sono analizzati i rischi ambientali della Struttura e le soluzioni ritenute più idonee al loro superamento.

Ha inoltre predisposto idoneo piano di emergenza in caso di incendio con le relative diversificazioni riferite ai vari reparti.

E' stato inoltre elaborato il manuale previsto dal **D.lgs 193/2007** riguardante il sistema di analisi dei rischi e controllo della produzione alimentare.

La Fondazione ha predisposto gli atti necessari per l'adeguamento al **D.Lgs. 231/2001** in ordine alla prevenzione di reati di natura penale nell'azienda.

E' garantito il rispetto della normativa vigente in materia di tutela dei dati personali (**Reg. U.E 679/2016**). L'Ente si è dotato degli accorgimenti necessari, informatici e manuali, a tutela della riservatezza dei dati in possesso dell'Istituto finalizzati all'erogazione delle prestazioni.

## SERVIZI AGGIUNTIVI

- **Servizio di parrucchiera e barbiere**
- **Servizio di pedicure**
- **Servizio di trasporto da e per gli ospedali**
- **Servizio religioso**
- **Servizio di vendita di giornali e riviste**
- **Servizio telefonico**
- **Servizio di distribuzione bevande e snack**
  
- La Residenza Sanitario Assistenziale offre presso la struttura il servizio di parrucchiere, barbiere e pedicure, svolto da professionisti esterni.  
Nel costo della retta è fornito il servizio di taglio e piega capelli per le signore e per i signori il servizio di taglio capelli e barba. I professionisti sono a disposizione per ogni ulteriore prestazione a richiesta, applicando tariffe agevolate.
- Il servizio di pedicure, svolto da professionisti esterni con cadenza periodica, è anch'esso ricompreso nella retta.



- I professionisti sono in possesso di regolare autorizzazione all'esercizio della attività.
- In caso di necessità il servizio di trasporto da e per gli ospedali su determinati percorsi viene garantito dall'Ente gratuitamente anche mediante ambulanza. Il "Regolamento per gli Ospiti della RSA" definisce quali sono i casi in cui il trasporto è a carico dell'Utente.
  - Presso la Residenza Sanitario Assistenziale viene svolto il servizio religioso. Per quanto riguarda la religione cattolica viene celebrata la S. Messa presso la cappella dell'Istituto, nei giorni e nelle ore concordate con il Parroco di Mede. Un sacerdote è a disposizione, su richiesta, per ogni esigenza degli ospiti.
  - Presso la Struttura quotidianamente viene effettuato il servizio di vendita e distribuzione di giornali e riviste svolto da ditta autorizzata.
  - Nella struttura è installato e disponibile un telefono semipubblico per le chiamate effettuate dagli ospiti.
  - Al piano terra della struttura sono situati distributori automatici di bevande calde e fredde e di snack.

### LA GIORNATA TIPO

(suscettibile di eventuali modifiche)

Ore 7,00-7,30	Risveglio. Gli ospiti sono avvicinati dal personale addetto ed accuditi secondo le necessità quotidiane e le particolari esigenze di ciascuno
Ore 8,30 - 8,45	Distribuzione della colazione
Ore 9,00	Celebrazione della S. Messa presso la Cappella dell'Istituto (nei giorni in cui è prevista)
Ore 9,30 - 11,30	Animazione, assistenza, cure personali, fisioterapia ecc.
Ore 12,15	Pranzo
Ore 13,00 – 14,30	Riposo
Ore 15,30	Merenda
Ore 15,00 – 17,30	Animazione, assistenza, cure personali, fisioterapia ecc.
Ore 18,00	Celebrazione della S. Messa presso la Cappella dell'Istituto (nei giorni in cui è prevista)
Ore 18,45	Cena
Ore 19,30 - 21,00	Preparazione per il riposo notturno

### RILEVAZIONE DEL GRADIMENTO

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

Il modello utilizzato per la rilevazione è riportato **nell'allegato 3**.

### INFORMAZIONI GENERALI

- **Orari di visita** Dalle 8,00 alle 20,00.

In situazioni di grave necessità, la permanenza dei familiari è possibile anche durante le ore notturne previa autorizzazione da parte del Direttore Sanitario.

- **SS. Messe** (suscettibile di modifiche)  
Lunedì ore 18,00  
Mercoledì ore 18,00  
Venerdì ore 18.00  
Domenica ore 9.00

- **Orari Uffici Amministrativi**

Da Lunedì a Venerdì:	dalle ore 9.00 alle ore 12.30
Mercoledì e Giovedì	dalle ore 15.00 alle ore 17.00
Sabato:	dalle ore 9.00 alle ore 12.00

- **Orari di ricevimento**

Il Presidente, il Direttore Generale e il Direttore Sanitario ricevono su appuntamento e/o in caso di urgenza ogni qualvolta siano presenti in struttura.

**INFORMAZIONI GENERALI****CORREDO PERSONALE CONSIGLIATO PER LA PERMANENZA:**

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

Per una migliore vestibilità è preferibile che i capi siano in tessuto di maglina di lana o cotone a seconda della stagione.

E' consigliata la biancheria intima in misto lana o cotone. Non sono adeguati i capi in pura lana, anche per le difficoltà di lavaggio sopraesposte.

La **prima dotazione di massima di biancheria personale** che l'Ospite è tenuto portare con sé all'ingresso in Istituto e che dovrà essere **integrata** in relazione alle necessità è la seguente:

<b><u>PER DONNA:</u></b>	<b><u>PER UOMO:</u></b>
n. 5 maglie intime	n. 5 maglie intime
n. 5 camicie da notte o pigiama	n. 5 pigiama
n. 5 paia mutande	n. 5 paia mutande
n. 5 paia calze nylon (facoltativo)	n. 5 paia calzettoni
n. 5 paia calzini	tutoni con chiusura posteriore (al bisogno)
tutoni con chiusura posteriore (al bisogno)	n. 3 paia pantaloni
n. 5 abiti interi in maglina o scamiciati	n. 3 magliette misto lana / felpe
n. 3 magliette misto lana / cotone per la stagione estiva	n. 5 camicie o maglioncini / magliette di cotone per la stagione estiva
n. 3 tute da ginnastica per fisioterapia	n. 3 tute da ginnastica per fisioterapia

- E' richiesta la preparazione di un **corredo minimo** per eventuali **ricoveri ospedalieri**, comprendente almeno una camicia da notte / pigiama, un cambio di biancheria intima, oggetti personali da toilette, raccolti in una busta personale recante il nome dell'Ospite.
- Si ricorda che **tutta la biancheria personale** dovrà essere contrassegnata dal **numero** attribuito a ciascun Ospite dall'organizzazione dell'Istituto in modo da consentire il riconoscimento dei capi.
- Gli Ospiti portatori di **protesi dentaria** devono avere in dotazione l'apposito contenitore e contemporaneamente garantita una continua fornitura di prodotti per l'igiene quotidiana ed eventuale pasta adesiva per il fissaggio.
- A discrezione e secondo le proprie abitudini, si possono utilizzare **oggetti personali da toilette** quali pettine, spazzola, sapone liquido, acqua di colonia, ecc. (peraltro a disposizione in Istituto).
- **La RSA mette a disposizione i capi di biancheria per il letto e il bagno.**

**INDICAZIONI PREVENTIVE ANTICADUTA**

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

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

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

**IMPORTANTE**

**Si prega di non lasciare nelle camere oggetti preziosi e somme di denaro elevate.**

Si ricorda che è assolutamente vietato fumare all'interno dell'Istituto.

E' consentito l'utilizzo di apparecchi radiotelevisivi e di cellulari personali, purché avvenga nel rispetto assoluto degli altri Ospiti.

ELENCO DEGLI ALLEGATI:

ALLEGATO 1: Menù Tipo

ALLEGATO 2: Modello per la rilevazione del gradimento

ALLEGATO 3: Codice Etico

ALLEGATO 4: Carta dei diritti della persona anziana

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