

Fondazione Elisabetta Germani
Centro Sanitario Assistenziale
Carta dei servizi RSA



CARTA DEI SERVIZI

Residenza Sanitaria Assistenziale

Edizione 2021

Fondazione Elisabetta Germani
Centro Sanitario Assistenziale
Carta dei servizi RSA

SOMMARIO

CHI SIAMO	3
LA NOSTRA MISSIONE	4
L'ORGANIZZAZIONE	6
COME RAGGIUNGERCI	8
LA STRUTTURA	9
FINALITA' E DESTINATARI DEL SERVIZIO	10
MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI	10
PIANO ORGANIZZATIVO GESTIONALE	11
INDIVIDUAZIONE DEI PERCORSI E MODALITÀ DI ACCOGLIENZA	12
ACCESSO ED ORARI DI APERTURA	15
I SERVIZI OFFERTI AGLI UTENTI	17
DIMISSIONI	20
CERTIFICAZIONE SPESA SANITARIA	20
DIRITTI DELL'UTENTE E RECLAMI	21
LA SICUREZZA	21
LE DONAZIONI	22
QUALITA'	22
CODICE ETICO	22
GIORNATA TIPO DEI RESIDENTI IN RSA	22
LA CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA	23
LE RETTE	27

Fondazione Elisabetta Germani

Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi RSA

CHI SIAMO

L'Ospedale Germani, inaugurato nel maggio 1898 per volontà della nobildonna cremonese Elisabetta Germani, era inizialmente destinato alla cura, assistenza e ricovero di “cronici, infermi di malattie acute, poveri e dipendenti delle cascine” di proprietà della Fondatrice.

Nel 1901 ottenne il riconoscimento in Ente morale.

Nel corso degli anni l'Ente è cresciuto ed ha mutato in parte le funzioni originali.

Ha ospitato profughi, terremotati messinesi, sfollati a causa della guerra, persone provenienti dai manicomi e tubercolotici inviati dal consorzio cremonese. L'Ente ha sempre cercato, nel rispetto degli scopi della fondatrice, di rispondere agli stati di bisogno che si sono manifestati nelle diverse epoche storiche.

In base alle indicazioni testamentarie della Sua Fondatrice, il Consiglio di Amministrazione dell'Ospedale Germani è formato da cinque membri ed è presieduto da S.E. Mons. Vescovo della diocesi di Cremona attraverso persona da Lui delegata.

Dal 1° gennaio 2003 l'Ente ha trasformato la sua natura giuridica in Fondazione, diventando pertanto una struttura di diritto privato ed assumendo la denominazione di **Fondazione Elisabetta Germani – Centro Sanitario Assistenziale**.

L'Ente ha assunto la qualifica di **ONLUS**, cioè Ente Non Lucrativo di Utilità Sociale.

Oggi la struttura ha un ruolo importante nella rete dei servizi alla persona, nell'ambito della programmazione territoriale, provinciale e regionale, e si propone come struttura aperta al territorio dove l'utente può trovare risposte qualificate e propositive nel campo della geriatria e della disabilità.

Questa sua vocazione al territorio è stata dichiarata sia nello Statuto che nella Carta dei Valori adottata dall'Ente nel dicembre 2001.

Le risposte al bisogno, espresso e inespresso, vengono fornite attraverso un intervento sanitario e sociale, omnicomprensivo e globale, finalizzato a migliorare la qualità di vita dell'utente, indipendentemente dal suo grado di non autosufficienza.

I principi e le direttive di azione contenuti nella dottrina sociale della Chiesa Cattolica guidano la riflessione dell'Ente nella definizione dei propri valori di riferimento:

- riconoscimento ed affermazione della centralità della persona come individuo e tutela della sua dignità;
- riconoscimento e mantenimento di un ruolo attivo nella comunità dell'individuo fragile, anche se collocato all'interno di un servizio residenziale;
- integrazione con i servizi esterni operando a favore dell'individuo debole con il territorio e sul territorio;
- affermazione della struttura come centro socio sanitario qualificato e credibile per le famiglie, gli operatori, il volontariato, la comunità;
- affermazione come luogo di formazione e diffusione della cultura geriatrica;
- riconoscimento dell'importanza e del valore del personale quale risorsa essenziale per il raggiungimento degli obiettivi fissati.

Fondazione Elisabetta Germani

Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi RSA

LA NOSTRA MISSIONE

La Fondazione Elisabetta Germani ha come obiettivo lo svolgimento di attività sanitaria ed assistenziale, la promozione della salute, il recupero o il mantenimento delle capacità psico-fisiche, nel rispetto della dignità della persona.

Per il raggiungimento di questo fine, tutto il personale, attore fondamentale del processo di qualificazione dell'assistenza erogata, è tenuto a comportamenti adeguati per il mantenimento di un alto livello professionale e per lo sviluppo dei rapporti con gli utenti.

L'attività della struttura è imperniata sui seguenti principi fondamentali:

uguaglianza ed imparzialità: è assicurata nei riguardi degli utenti, l'uniformità delle prestazioni, nel rispetto dei diversi bisogni dei singoli.

continuità: l'organizzazione garantisce la continuità delle prestazioni sanitarie ed assistenziali mediante la predisposizione di opportuni turni di servizio.

diritto di scelta: l'attività prestata è volta a rispettare il principio della libera scelta da parte dell'utente.

efficienza ed efficacia: l'erogazione delle prestazioni viene effettuata in modo razionale, senza che sia compromessa l'efficacia del servizio, in modo da raggiungere la maggior funzionalità possibile in relazione alle esigenze degli utenti ed alle risorse disponibili.

partecipazione: vengono valutate osservazioni, critiche, proposte come contributo al miglioramento del servizio. A tal riguardo l'utente o il familiare ha il diritto di accedere alle informazioni che lo riguardano, di esporre verbalmente o per iscritto eventuali reclami, di formulare proposte per il miglioramento del servizio.

personalizzazione del servizio: al fine di rendere l'ambiente il più familiare possibile viene favorita la personalizzazione della stanza da parte dell'utente e la creazione di angoli che ricreino un ambiente familiare per l'utente. Per ogni utente del servizio viene redatto un progetto individuale (PI) in cui vengono indicati i bisogni e gli obiettivi e viene redatto un piano di assistenza individuale (PAI) che risponde ai bisogni identificati per ogni utente, a quelli da lui percepiti ed indica gli obiettivi da raggiungere e pianifica gli interventi.

sicurezza: aspetto fondamentale per la Fondazione; realizzato mediante una politica di qualità. Ad ogni residente viene garantita la sicurezza di riferirsi ad un'équipe di professionisti specializzati e capaci in ogni area in cui operano e agli operatori un continuo aggiornamento rispetto alle evidenze scientifiche e all'evoluzione della normativa. Il Piano Organizzativo Gestionale viene costantemente aggiornato e diffuso a tutti i professionisti divenendo linea guida nell'operare quotidiano.

presa in carico: lo sviluppo della propria capacità di "PRESA IN CARICO" del bisogno e del "PRENDERSI CURA" delle persone attuando servizi di prossimità, garantendo la

Fondazione Elisabetta Germani

Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi RSA

continuità assistenziale, la ricomposizione della frammentazione della filiera sei servizi e la qualità delle prestazioni erogate.

ascolto: Il nostro modo di operare è strutturato in un atteggiamento attivo per raccogliere stimoli, suggerimenti, desideri e aspettative dei nostri interlocutori.

qualità: operiamo garantendo qualità a tutti i livelli.

innovazione: ricerchiamo soluzioni sempre migliori in grado di rispondere alle esigenze dei nostri residenti.

integrazione con il territorio: siamo consapevoli che la comunità nel quale operiamo rappresenti una ricchezza da coinvolgere nel nostro agire.

La Fondazione è accreditata come RSA per 256 posti letto di cui 241 (comprensivi di 32 in nucleo Alzheimer) accreditati a contratto con il Servizio Sanitario Regionale ed è autorizzata per 3 posti.

Capacità ricettiva: n. 259 posti letto.

Autorizzazione al funzionamento definitiva: Decreto del Direttore Generale dell'ASL di Cremona n.536 del 27/07/2010 per n. 256 posti letto, di cui n. 32 posti nucleo Alzheimer.

Dichiarazione inizio attività (DIA) prot. n. 2560 del 14/09/2010 per ulteriori 3 p.l..

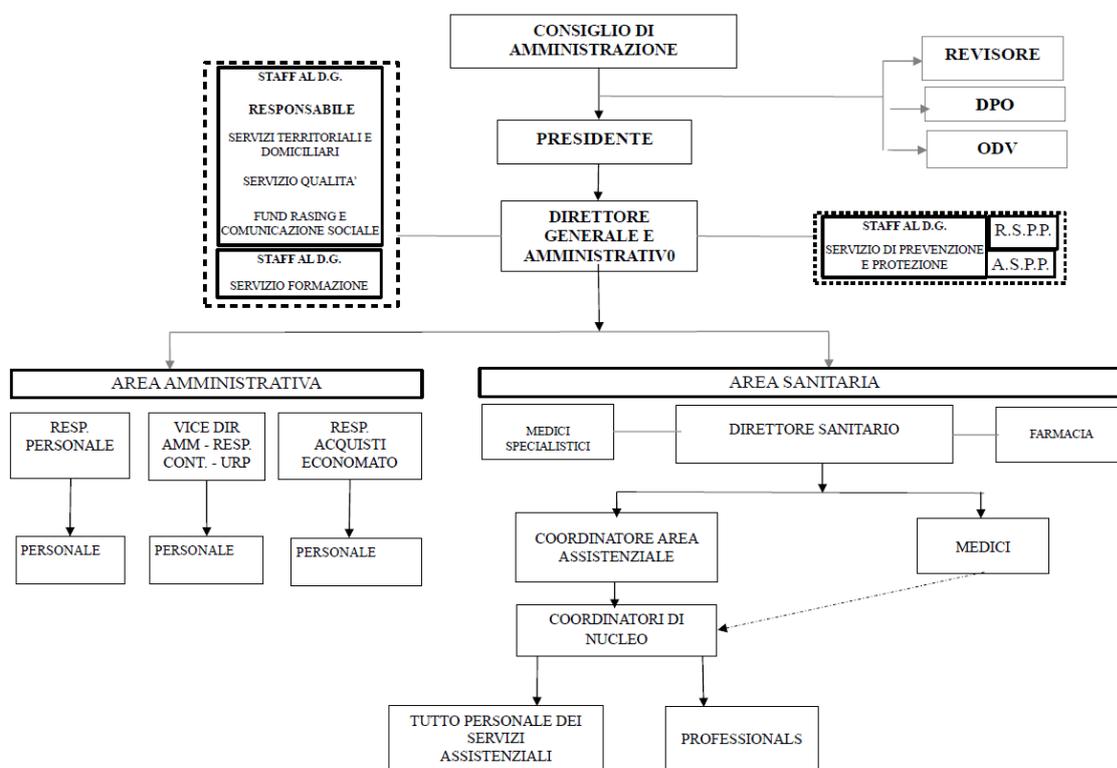
Accreditamento DGR n. 6212 del 19/12/2007.

Fondazione Elisabetta Germani

Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi RSA

L'ORGANIZZAZIONE



L'ÉQUIPE

L'utente è seguito da una équipe multi professionale che in base alle caratteristiche e ai bisogni della persona presa in carico può essere composta dalle seguenti figure:

- **Direttore Sanitario:** ha la responsabilità e il controllo delle attività sanitarie – assistenziali e valuta l'assistenza erogata agli Utenti.
- **Medico:** responsabile del piano diagnostico terapeutico collabora con l'équipe alla realizzazione di tutti i processi di cura al fine di realizzare il Progetto Individuale e il Piano Assistenziale Individuale.
- **Coordinatore di Area:** guida il gruppo di coordinatori di nucleo e coordina lo svolgimento dell'attività di assistenza.
- **Coordinatore dei Servizi territoriali:** responsabile del team di professionisti che operano nei servizi semiresidenziali e domiciliari. Garantisce un approccio di presa in carico globale della persona al fine di soddisfare bisogni assistenziali e socio-sanitari.

Fondazione Elisabetta Germani

Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi RSA

- **Coordinatore di Nucleo:** organizza e cura il lavoro infermieristico ed assistenziale, l'igiene e il confort alberghiero. E' pertanto la figura di riferimento per gli utenti e i familiari.
- **Psicologo:** svolge colloqui di supporto, sostegno e orientamento ai famigliari, parenti e care-givers dei residenti del Nucleo Alzheimer e, in caso di necessità, anche degli altri Nuclei.
- **Fisioterapista:** è un professionista che lavora in collaborazione con l'équipe multidisciplinare per la definizione del programma di riabilitazione volto all'individuazione ed al superamento del bisogno di salute dell'utente. Svolge attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie e psicomotorie utilizzando terapie fisiche, manuali e massoterapiche. Propone inoltre, laddove necessario, l'adozione di protesi ed ausili, ne addestra all'uso e ne verifica l'efficacia.
- **Infermiere:** responsabile dell'assistenza generale infermieristica partecipa alla identificazione dei bisogni di salute e di assistenza infermieristica della persona e formula i relativi obbiettivi; pianifica e valuta l'intervento infermieristico e garantisce la corretta applicazione.
- **Terapista Occupazionale:** professionista sanitario della riabilitazione che fornisce indicazioni sulle strategie e gli interventi finalizzati a migliorare la qualità della vita attraverso la cura dell'ambiente, l'addestramento del personale assistenziale e la proposta di attività significative.
- **Ausiliario Socio Assistenziale:** provvede ai bisogni di base delle persone residenti.
- **Operatore Socio Sanitario:** osserva e collabora alla rilevazione dei bisogni del residente, collabora all'attuazione degli interventi assistenziali, valuta, per quanto di competenza, gli interventi più appropriati da proporre e collabora all'attuazione di sistemi di verifica degli interventi assistenziali. L'Oss attua piani di lavoro utilizzando metodologie di lavoro comuni.
- **Animatore/Educatore:** collabora con l'équipe al miglioramento della qualità di vita delle persone residenti, mantenendo e/o stimolando nuovi interessi e conservando le funzionalità presenti. Coadiuvava le figure di riferimento (Medico e CdN) nel mantenimento dei rapporti tra l'équipe e i familiari e tra i residenti e i loro caregivers.

Fondazione Elisabetta Germani

Centro Sanitario Assistenziale

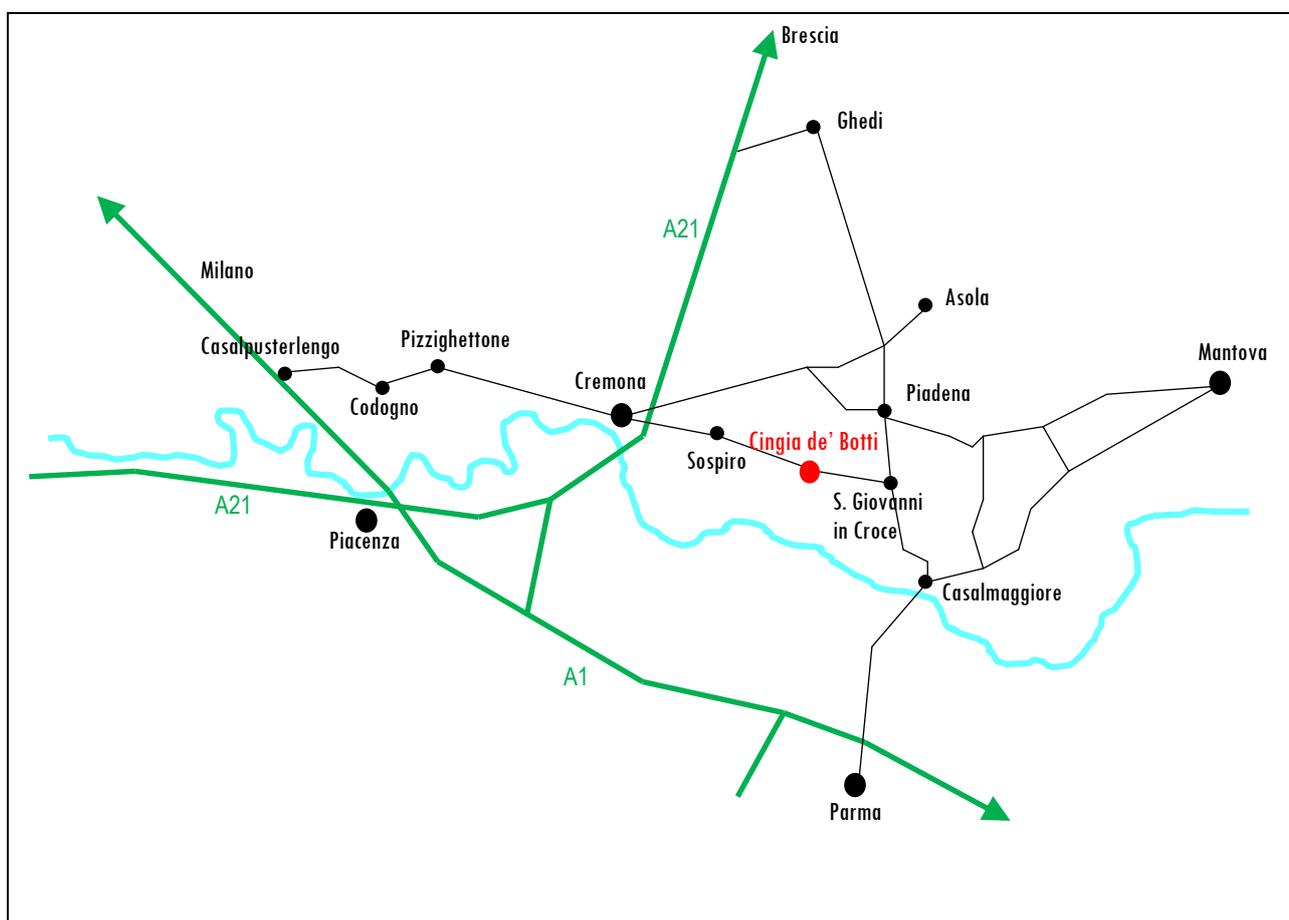
Carta dei servizi RSA

COME RAGGIUNGERCI

La Struttura è ubicata fuori dal paese di Cingia de' Botti in via Pieve Gurata 11 ed è facilmente raggiungibile:

- da Cremona mediante la S.S. Giuseppina a 20 Km da CR
- da Parma e Mantova mediante la S.S. Asolana seguendo le indicazioni per CR

Di fronte all'ingresso della Fondazione è ubicata la fermata del pullman della linea Cremona – Casalmaggiore.



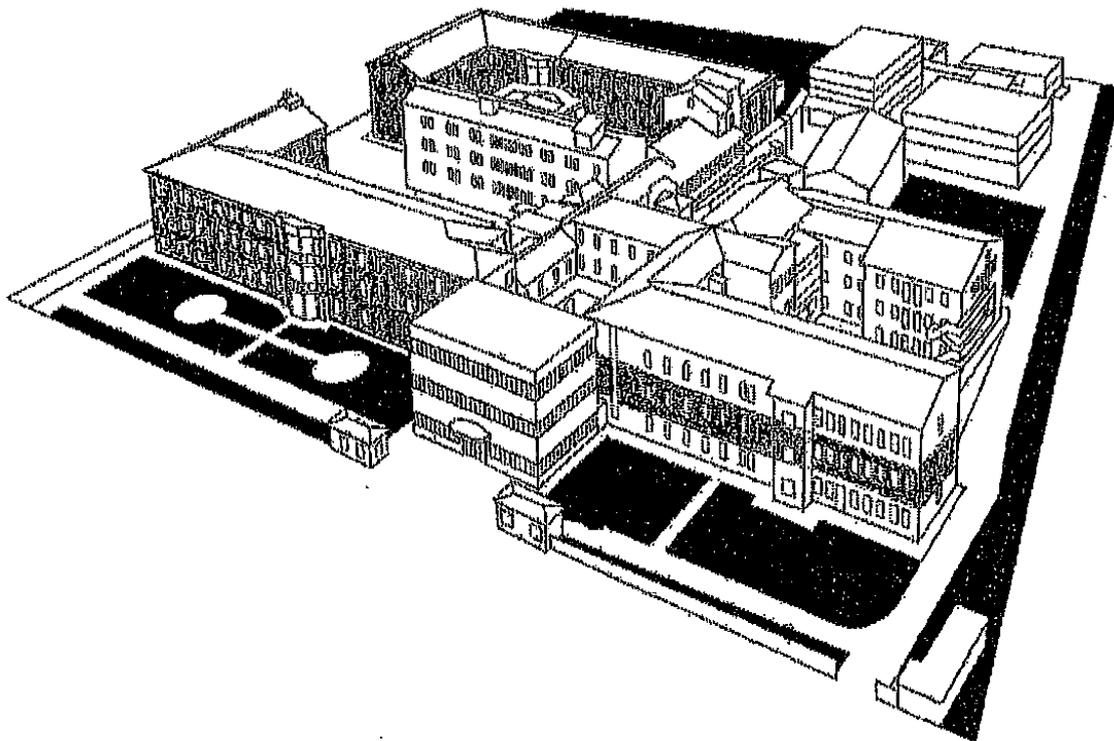
Di fronte alla struttura è presente un ampio parcheggio coperto video sorvegliato. La copertura è effettuata con pannelli fotovoltaici che consentono, insieme ad altre iniziative, il contenimento dei consumi energetici alla struttura.

Fondazione Elisabetta Germani

Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi RSA

LA STRUTTURA



Sono presenti 5 reparti di RSA organizzati in 14 nuclei di degenza con un numero di posti letto variabile da un minimo di 16 ad un massimo di 20.

La struttura è posta in un ampio spazio verde, con fiori e piante, attrezzato per l'utilizzo da parte degli utenti e funzionale allo sviluppo di attività socializzanti.

Risponde a tutti requisiti strutturali e tecnologici richiesti da Regione Lombardia.

Le stanze sono a due posti letto con servizi igienici (due stanze sono a tre posti letto). I nuclei dispongono di una sala pranzo, di un soggiorno con televisore, di un bagno assistito (attrezzato per l'igiene degli utenti non autosufficienti), nonché di spazi per un colloquio raccolto.

La struttura cura la personalizzazione degli ambienti al fine di ricreare un ambiente domestico che faciliti la socializzazione.

Le stanze di degenza hanno tutte letti elettrici ad altezza variabile e i posti letto hanno il campanello per la chiamata del personale. C'è inoltre la predisposizione per l'installazione del televisore.

Fondazione Elisabetta Germani

Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi RSA

FINALITA' E DESTINATARI DEL SERVIZIO

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (RSA)

La Residenza Sanitaria Assistenziale è la risposta residenziale ai bisogni di salute fisici, psichici e sociali delle persone temporaneamente o permanentemente non autosufficienti, perché affette da malattia cronica o/e impossibilitate a vivere autonomamente al proprio domicilio di norma dai 65 anni di età. La RSA mette a disposizione dei propri residenti il servizio di assistenza sanitaria medica ed infermieristica generale, trattamenti riabilitativi per il mantenimento e per il miglioramento dello stato di salute e del grado di autonomia della persona, nonché attività di animazione e socializzazione. Si può avere la consulenza gratuita dello psichiatra, del fisiatra, dell'ortopedico, del radiologo, dell'odontoiatra e del logopedista.

Sono attivi 16 posti in regime di **solvenza**, senza contributo sanitario regionale.

NUCLEO ALZHEIMER

Nella RSA è presente un nucleo Alzheimer di 32 posti letto dedicato esclusivamente alla cura ed all'assistenza di persone con disturbi cognitivi e del comportamento. Nel Nucleo si applica un modello di cura centrato sulla persona, ponendo particolare attenzione agli ambienti (sicuri, fruibili, vivibili) e alle attività, individuali e personalizzate, di tipo psico-sociale. Per favorire il recupero dell'autonomia e del benessere, si ricorre il meno possibile alla terapia farmacologica e ai dispositivi di sicurezza individuali, preferendo il ricorso ad un approccio protesico da parte di tutta l'équipe multidisciplinare.

L'équipe è integrata anche dallo Psicologo dedicato al supporto del familiare e del personale.

Sono attivi 2 posti in regime di solvenza, senza contributo regionale.

Il ricovero è a pagamento, come da prospetto allegato.

MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI

RSA (posti letto con contributo sanitario regionale)

Le persone interessate possono prendere contatto direttamente con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) della Fondazione, che trasmetterà loro un questionario da far compilare al Medico di Medicina Generale, da allegare alla domanda di ricovero.

La domanda, una volta valutata positivamente dalla Direzione sanitaria, viene inserita nella lista di attesa interna in base alla data di presentazione.

Eccezione ai criteri sopraindicati viene operata per l'inserimento nel Nucleo Alzheimer per il quale è necessaria la presenza di disturbi cognitivi e comportamentali diagnosticati.

Criteri di priorità in ingresso:

- casi in lista d'attesa che, dall'esame della parte sanitaria, presentano aspetti problematici per la cura e l'assistenza a domicilio, sulla base dell'assessment geriatrico;

Fondazione Elisabetta Germani

Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi RSA

- casi in lista d'attesa che presentano aspetti problematici a livello gestionale provocando un notevole stress ai care-givers;
- soli assoluti e a quei casi che in presenza di una rete familiare non convivente, non sono assistibili da parte dei parenti per cause varie e ai casi che verranno segnalati dai servizi sociali comunali.

In ogni caso la priorità di ingresso sarà subordinata alle risorse di personale ed al case mix presente nella struttura.

RSA (posti letto solventi)

La RSA dispone di 18 posti letto per solventi. Possono accedervi sia i residenti in regione Lombardia, sia i non residenti.

Per l'accesso si deve prendere contatto con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) che consegnerà un questionario da far compilare al Medico di Medicina Generale. La Direzione Sanitaria valuta la compatibilità sanitario-organizzativa con il posto disponibile.

La domanda, una volta valutata positivamente dalla Direzione sanitaria, viene inserita nella lista di attesa interna in base alla data di presentazione.

Documenti da portare al momento dell'ingresso:

- Carta d'identità
- Tessera sanitaria/Carta regionale dei servizi
- Tesserino di esenzione
- Fotocopia verbale di invalidità
- Fotocopia provvedimento di nomina tutore/amministratore di sostegno
- Stato di famiglia

Al momento dell'ingresso è richiesto il pagamento di un **deposito cauzionale infruttifero** pari ad una mensilità di trenta giorni.

PIANO ORGANIZZATIVO GESTIONALE

Lo scenario epidemiologico determinato dalla pandemia da SARS Cov-2 e l'evoluzione dello stesso impone ulteriori misure di prevenzione e protezione di tutti i soggetti che afferiscono alla struttura. L'obiettivo specifico del Piano Organizzativo Gestionale è quello di definire le opportune misure di carattere strutturale, organizzativo e procedurale finalizzate ad assicurare l'attività assistenziale nelle massime condizioni di sicurezza possibile per i residenti attualmente presenti e quelli di nuovo inserimento, personale sanitario, tecnico e amministrativo, personale delle ditte esterne che afferisce alle strutture, e per gli eventuali visitatori.

All'interno della Fondazione è stato nominato un Referente Covid: coincide col Direttore sanitario e collabora con il medico competente e l'RSPP per l'aggiornamento del Documento di Valutazione Rischi con riferimento alla COVID-19, coordina i flussi informativi con le autorità e gli enti regolatori esterni, si occupa con ausilio del Comitato Tecnico Multidisciplinare (CTM) della riorganizzazione degli ambienti e delle attività di lavoro, dell'individuazione di stanze per l'isolamento dei casi sospetti o confermati e dei relativi percorsi non promiscui, verifica l'attuazione

Fondazione Elisabetta Germani

Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi RSA

delle procedure di sanificazione ordinaria e straordinaria di ambienti e di automezzi in uso agli operatori sanitari o per il trasporto utenti tramite delega al Referente CTM, verifica l'attività relativa all'areazione dei locali e di ventilazione/climatizzazione tramite delega all'RSPP, segnala e definisce le esigenze di fabbisogni formativi, in collaborazione col CTM, si occupa della prevenzione di infezioni correlate all'assistenza con particolare riferimento al COVID-19, nell'ambito di una programmazione annuale di Risk Management.

E' presente anche un Referente del Comitato Tecnico Multidisciplinare: coincide con il Coordinatore di Area, sovrintende all'attività del Comitato tecnico multidisciplinare (e programma la frequenza delle riunioni in base a necessità, relaziona periodicamente il CTM sull'andamento epidemiologico delle ICA sul territorio e in Fondazione, verifica l'attuazione delle procedure di sanificazione ordinaria e straordinaria di ambienti e di automezzi in uso agli operatori sanitari o per il trasporto utenti, su delega del referente COVID, attua in collaborazione con l'RSPP e Ufficio Personale gli interventi di formazione e informazione obbligatoria per operatori/caregiver/visitatori, come da segnalazione Referente COVID, collabora col Referente COVID per la riorganizzazione degli ambienti e delle attività di lavoro, dell'individuazione di stanze per l'isolamento dei casi sospetti o confermati e dei relativi percorsi non promiscui, propone azioni migliorative/correttive ai piani di intervento, effettua periodici audit interni per implementazione qualità e per la verifica adesione alle linee guida e ai protocolli e alle procedure descritte nel POG.

INDIVIDUAZIONE DEI PERCORSI E MODALITÀ DI ACCOGLIENZA

Per gli utenti presi in carico da domicilio o da Cure Intermedie della nostra Fondazione o da altra struttura (ospedale per acuti, altra struttura sanitaria o socio-sanitaria residenziale) devono essere negative queste condizioni:

- la valutazione clinico-anamnestica volta ad individuare segni e sintomi di COVID-19 nei 14 gg precedenti alla presa in carico (da effettuare da parte del Medico tramite accurata inchiesta per via telefonica di triage telefonico);
- l'esposizione a casi positivi o sospetti per COVID-19 nei 14 gg precedenti la presa in carico (da effettuare sempre da parte del Medico tramite accurata inchiesta per via telefonica di triage telefonico);
- la refertazione di 1 tampone naso-faringeo che deve avvenire entro un massimo di 72 h dalla presa in carico, prevedendo l'isolamento tra l'esecuzione del prelievo e la presa in carico stessa.

Inoltre dovrà essere vagliata telefonicamente dal Medico la possibilità di effettuare isolamento domiciliare nel periodo intercorrente tra esecuzione di prelievo per sierologico e tampone e il giorno di ingresso in RSA tramite apposita check-list di verifica.

Per i candidati all'ingresso da domicilio il personale della Fondazione si può avvalere delle informazioni clinico-anamnestiche del Medico di Medicina Generale (MMG) così come può essere richiesta l'attivazione ADI finalizzata all'esecuzione del tampone naso-faringeo e del test sierologico a casa del candidato all'ingresso.

Il personale infermieristico che si reca a domicilio per eseguire gli esami previsti dovrà educare il familiare/caregiver all'attuazione di adeguato isolamento fiduciario nei giorni che intercorrono tra esecuzione di prelievo e tampone e il giorno di ingresso in RSA (anche attraverso l'apposita brochure). Le indicazioni all'isolamento a domicilio, le istruzioni per

Fondazione Elisabetta Germani

Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi RSA

rispettarlo e la verifica della corretta applicazione delle stesse sono esercitate dall' équipe ADI personale della U.d.O. residenziale dedicato mediante contatti quotidiani in via telefonica (o in caso di necessità tramite sopralluogo domiciliare). Inoltre verrà fatto firmare l'accordo pre-ingresso.

Prima di accedere in Nucleo, il residente proveniente da domicilio munito di mascherina chirurgica dovrà eseguire visita medica, con raccolta anamnestica e test antigenico rapido, presso ambulatorio specifico, separato (AMBULATORIO TRIAGE).

Nel caso la persona presentasse sintomatologia sospetta COVID-19 si procederà indirizzando la persona verso struttura sanitaria specifica. In caso di visita negativa, il Residente sarà accolto in una camera singola (in caso di percorso di screening più celere per le condizioni previste dalla nota prot. G1.2020.0024019 del 24/06/2020) o camera predisposta in modo da garantire un isolamento funzionale (camera con letti a distanza di 1,5 mt) così da evitare il contatto con gli altri residenti.

Il medico del Nucleo di Accoglienza e l'infermiere di reparto, muniti di DPI (FFP2, camice monouso/grembiule monouso, guanti monouso e occhiali/visiera protettivi) eseguiranno l'esame obiettivo e raccoglieranno l'anamnesi dell'utente.

I professionisti di riferimento raccolgono l'anamnesi infermieristica e funzionale (Barthel, Conley, Braden, VAS/Painad etc) stabilendo attraverso i TEST la complessità clinica ed assistenziale dello stesso nonché la valutazione delle capacità motorie e compila i test funzionali del Paziente (Tinetti, TCT etc) nonché la scheda di valutazione fisioterapica.

L'animatore provvede alla presa in carico con stesura dell'anamnesi e dei test specifici.

Durante tutto il periodo di degenza, quotidianamente, almeno 2 volte al dì saranno rilevati e registrati nel fascicolo socio-sanitario i seguenti parametri: TC, SpO2, nonché sarà garantita visita medica periodica.

Durante il periodo di sorveglianza, ma anche successivamente nel caso di insorgenza di febbre (Tc uguale o sup. a 37.5°C) e almeno uno dei sintomi ritenuti suggestivi per infezione COVID-19, eseguire tampone antigenico rapido e/o tampone naso-faringeo e in caso di positività l'utente andrà tempestivamente trasferito in strutture di ricovero a carattere sanitario appositamente individuate, venendo nel frattempo isolato nell'area opportunamente identificata (zona rossa).

Entro il 14 giorno di isolamento eseguire il tampone molecolare (con esecuzione intermedia al 7° giorno), solo se negativo sarà sospeso l'isolamento.

Nel giorno concordato per l'ingresso l'utente e/o il familiare dovranno presentarsi all'URP per espletare le pratiche amministrative di accettazione e per la sottoscrizione del contratto d'ingresso.

L'ingresso nella struttura di un nuovo residente è un momento delicato e di difficile gestione per l'utente e per le figure professionali che operano all'interno della struttura.

Questo momento è seguito dall'équipe multi-professionale del nucleo che può essere composta dal coordinatore di nucleo, dal medico, dall'infermiere, dagli operatori socio-sanitari e socio-assistenziali e dell'animatore/educatore che provvederanno ad illustrare all'utente e al familiare le varie attività e "la giornata tipo" nel servizio. Verranno inoltre fornite tutte le attenzioni possibili per rendere meno traumatico l'inserimento in struttura, valutando le caratteristiche individuali e i bisogni clinico-assistenziali di ciascun utente.

L'accesso su un posto accreditato a contratto determina la cancellazione dall'elenco del medico di Medicina Generale; l'assistenza sanitaria di base viene interamente assicurata dal personale medico della struttura.

Fondazione Elisabetta Germani

Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi RSA

Residenti con accessi diurni/ambulatoriali anche ricorrenti

Per i residenti che ricorrono, anche con regolarità, a prestazioni ambulatoriali sanitarie erogate da altra struttura e non altrimenti usufruibili presso la medesima U.d.O (esempio: pazienti in dialisi, day hospital, pazienti in chemioterapia, ecc.):

- devono sostare in camera singola e in isolamento funzionale;
- devono essere sottoposti almeno ogni 14 gg a test antigenico rapido e una volta al mese molecolare.

Rientro in RSA dopo trasferimento presso altra struttura/ricovero ospedaliero

Per residenti che rientrano da strutture sanitarie o altre strutture ove siano stati degenti si applicano le seguenti disposizioni:

E' necessario disporre di un tampone negativo. Al riguardo, si distinguono le seguenti fattispecie a seconda della diagnosi di dimissione:

- diagnosi di dimissione diverse da COVID-19: il tampone deve essere effettuato dall'ospedale/struttura dimettente solo se la permanenza è durata più di 48 ore ovvero anche per durate inferiori se non è disponibile un tampone con esito negativo prima del ricovero stesso. La struttura accettante, solo in caso di test negativo come appena precisato e trasmesso dall'ospedale/struttura dimettente, accoglierà il residente ponendolo in isolamento e, comunque, previa verifica dello stato di salute, dell'eventuale sussistenza del rischio espositivo ed esecuzione di un test antigenico rapido. La struttura accettante dovrà ripetere il tampone dopo 7 e 14 giorni di isolamento dall'ingresso. L'isolamento verrà concluso se il tampone del 14esimo giorno è risultato ancora negativo;
- diagnosi di dimissione di COVID-19: la presa in carico da parte della U.d.O. è possibile solo previa verifica di guarigione accertata, come da indicazioni ministeriali (cfr. circolare del Ministero della Salute N° 0032850-12/10/2020-DGPRES-DGPRES-P), attestata dal medico dimettente: 1 tampone negativo eseguito dopo 10 gg (di cui tre senza sintomi), ovvero in 17esima se il precedente ancora positivo. Per i casi positivi a lungo termine, precauzionalmente, la conclusione dell'isolamento avviene solo dopo tampone molecolare negativo. Qualora la valutazione clinico-anamnestica relativa ai 14 giorni precedenti la presa in carico ponesse il sospetto per COVID-19 o il tampone nasofaringeo rapido eseguito all'ingresso risultasse positivo, l'utente non potrà essere preso in carico dalla U.d.O. sia in caso di nuovo ingresso che di reingresso.

Rientro senza degenza da Pronto Soccorso (PS)

Per gli Ospiti che rientrano da altre strutture senza degenza per durate inferiori a 48 h è necessario possedere almeno un tampone negativo eseguito prima dell'invio in PS o all'arrivo in PS. Al rientro saranno sottoposti a test antigenico rapido, collocati in camera singola, sottoposti a sorveglianza sanitaria (insorgenza di sintomi sospetti per COVID-19 e/o febbre) e a uno screening mediante tampone intermedio a 7 gg e alla cessazione dei 14 gg.

Fondazione Elisabetta Germani

Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi RSA

Rientro dopo visita specialistica/esami strumentali

Tutti i residenti che si recano a visita specialistica ambulatoriale osserveranno quarantena precauzionale di 14 gg con tampone intermedio (al 7 gg) e prima di sciogliere isolamento al 14esimo.

Trasferimento da un Nucleo ad un altro di RSA

Possibile solo se il residente non in isolamento/sorveglianza sanitaria, effettuare un tampone naso-faringeo molecolare o antigenico rapido entro 24/48 h dal trasferimento programmato. I trasferimenti sono possibili solo da e per Nuclei verdi (COVID free).

ACCESSO ED ORARI DI APERTURA

Nella DGR 3226 del 09/06/2020 si ribadisce che, per tutta la durata dell'emergenza sanitaria, l'accesso alla struttura da parte dei familiari/caregiver dei residenti sarà concesso solo ed esclusivamente, su autorizzazione del Direttore Sanitario, previo accertamento dello stato di salute, rilevazione della temperatura corporea all'entrata, **esecuzione test antigenico rapido** e l'adozione di tutte le misure necessarie ad impedire il contagio.

Casi autorizzati all'ingresso:

- residenti in condizioni di fine vita;
- residenti in condizioni cliniche gravi;
- condizioni particolari vagliate singolarmente dalla Direzione Sanitaria/Referente COVID.

Modalità di gestione

L'accesso in struttura del parente/Caregiver avverrà previo appuntamento telefonico, in occasione del quale verrà effettuato un triage telefonico in cui indagare su eventuali sintomi/segni recenti, contatti stretti con casi COVID-19, condizione di quarantena o isolamento domiciliare per prevenire il loro accesso. Informazioni sul previsto svolgimento della visita e raccomandazioni sul comportamento da tenere.

Il Direttore Sanitario/Medico responsabile informerà l'URP e/o il Coordinatore sulla possibilità di accesso del parente autorizzato.

Il parente/Caregiver si metterà in contatto con ufficio URP/CdN (Coordinatore di Nucleo) e concorderà giorno e ora della visita.

E' consentito l'ingresso solo in Nuclei Covid-free e in "zona gialla" Nucleo filtro.

Modalità di ingresso in struttura del Parente/Caregiver

L'accesso alla struttura sarà effettuato dall'ingresso principale, il parente/caregiver sarà sottoposto a controllo della temperatura corporea tramite termoscanner presente all'ingresso principale. Se la temperatura corporea (TC) risulterà maggiore o uguale a 37,5°C, non sarà consentito l'accesso all'interno della RSA e sarà prontamente informato di recarsi o contattare il proprio medico di medicina generale. Se la Tc risulterà inferiore a 37.5 °C al familiare verrà fatto compilare modulo di autocertificazione, e sottoposto a test antigenico rapido e solo se negativo sarà possibile l'ingresso nel Nucleo. Il personale infermieristico/medico educerà e aiuterà il parente/caregiver all'utilizzo dei DPI e al loro

Fondazione Elisabetta Germani

Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi RSA

smaltimento. Se l'ingresso avviene in camera di isolamento il familiare deve indossare: mascherina chirurgica o FFP2 (senza valvola), camice monouso, calzari, guanti. Il personale dedicato Vigilerà sul mantenimento e sul corretto utilizzo dei DPI da parte del Familiare/caregiver e si accerterà che venga mantenuto il distanziamento sociale tra parente/caregiver e residente. Non sarà permesso il contatto fisico e andrà mantenuta la distanza almeno di 1 metro. La visita avrà una durata massima di 15 minuti.

Modalità alternative

Qualora non sussistano le condizioni di gravità clinica che autorizzano l'accesso previo consenso del Direttore Sanitario alla struttura, verranno proposte alternative che mantengano un contatto affettivo/relazionale tra il residente e Familiare/caregiver.

Videochiamate/Chiamate normali: Il familiare/caregiver che esprime il desiderio di poter vedere o sentire il proprio parente tramite Videochiamata/chiamata, potrà contattare la Fondazione e ottenere l'esecuzione della Videochiamata o chiamata.

Tale attività è svolta dagli Animatori, Educatori, Terapista Occupazionale.

- incontri in sicurezza (per i quali si rimanda a: Progetto "Legami a distanza" o Progetto "La finestra", attivati a seconda della situazione epidemiologica);
- Informazioni cliniche: Saranno garantite le comunicazioni relative alle condizioni di salute degli ospiti che verranno fornite solo ai familiari autorizzati.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è aperto al pubblico dalle ore 9 alle 13 e dalle 14,30 alle 16,30 dal lunedì al venerdì, il giovedì l'apertura è anticipata alle ore 8.

L'ufficio è a disposizione per tutte le esigenze informative sull'accettazione e sui tempi di attesa.

Tel. 0375-9602200/285

Fax: 0375-96481

Mail: urp@fondazionegermani.it

Fondazione Elisabetta Germani
Centro Sanitario Assistenziale
Carta dei servizi RSA

I SERVIZI OFFERTI AGLI UTENTI

Oltre ai servizi di assistenza medica generale e geriatrica, di assistenza infermieristica e di risposta ai bisogni primari sono presenti:

Medicina specialistica

Nella struttura sono disponibili:

- il Servizio di Radiologia ed Ecografia diagnostica;
- consulenze psichiatrica;
- consulenza fisiatrica;
- consulenza odontoiatrica;
- consulenza ortopedica;
- consulenza logopedistica
- Consulenza psicologica
- Consulenza pneumologica,
- Consulenza Infettivologica
- podologo

La presenza, oltre che di assistenza medica – infermieristica nell’arco delle ventiquattro ore, del servizio di prelievi, del servizio di radiologia e di ecografia, delle consulenze specialistiche, permette di gestire in loco la maggior parte delle evenienze cliniche degli utenti.

La struttura dispone poi, in convenzione, di un Servizio di Laboratorio di Analisi e di un Ambulatorio di Consulenza Diabetologica.

Fisioterapia

La struttura è dotata di una palestra e di palestre di Nucleo in cui operano diversi fisioterapisti; il servizio si attiva su segnalazione del Medico di reparto e/o in seguito alla visita del consulente fisiatra.

Il Servizio di Riabilitazione prevede attività in palestra di Nucleo ed in reparto.

L’attività prevede:

- trattamenti individuali di neuromotoria e/o di tipo ortopedico;
- rieducazione al cammino, esercizi di carico ed equilibrio;
- attività funzionali: per migliorare l’articolarietà e coordinazione degli arti superiori favorendo i compensi dei deficit sensitivi e percettivi;
- attività in piccolo gruppo (nel rispetto del distanziamento) per riattivazione psicomotoria;
- terapie fisiche: somministrazioni con modalità prescritte dal Medico di agenti fisici (elettroterapia, ultrasuoni, radarterapia, magnetoterapia, laser, diatermia);
- valutazione degli ausili e addestramento al loro corretto utilizzo.
- ADL- valutazione e addestramento del residente ad una maggiore autonomia nelle attività di base della vita quotidiana (lavarsi, vestirsi, alimentarsi ecc);
- prevenzione: corrette posture a letto o in carrozzina per prevenire piaghe e retrazioni;

Fondazione Elisabetta Germani

Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi RSA

- attività educativo - informativa nei confronti del personale di reparto per aumentare l'autonomia del residente.

La Fondazione mette a disposizione alcuni ausili per la deambulazione ed alcune carrozzine per le esigenze ordinarie.

Animazione

L'attività di animazione si integra con le attività sanitarie ed assistenziali per valorizzare la persona nella sua globalità e mantenere nell'anziano l'interesse per una socialità viva.

Gli animatori nella struttura organizzano attività individuali e a piccoli gruppi e si occupano di mantenere vive le relazioni tra i residenti e i loro familiari secondo quanto riportato nel piano assistenziale individualizzato (PAI).

Farmacia

Il servizio farmaceutico interno è provvisto di tutte le idonee attrezzature per lo stoccaggio dei farmaci e dei presidi sanitari e provvede alla loro distribuzione nei reparti.

In base alle vigenti disposizioni di legge, il costo dei farmaci di base è compreso nella quota sanitaria a carico del Servizio Sanitario Nazionale per utenti su posto accreditato a contratto.

SERVIZI ALBERGHIERI

Ristorazione

La Fondazione Germani è dotata di servizio interno di cucina.

Il menù è stagionale a rotazione, approvato dalla Direzione sanitaria.

Il menù settimanale è esposto in ciascun nucleo. Ogni utente, a dieta libera, ha la possibilità di scegliere tra il menù del giorno e le varianti.

Per problemi di masticazione, deglutizione o dietetici sono predisposte diete personalizzate.

Il servizio di cucina è controllato attraverso il sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point).

E' attiva in Fondazione una Commissione Mensa che si occupa di attività migliorative relative alla ristorazione e alla consumazione dei pasti dei residenti.

Lavanderia e guardaroba

L'istituto mette a disposizione degli utenti la lavanderia per la pulizia dei capi di vestiario ed il servizio di guardaroba per le piccole riparazioni che sono appaltate ad una ditta esterna.

Tutti i capi devono essere consegnati al personale di reparto per l'etichettatura e la chippatura. Si raccomanda di portare indumenti e capi d'abbigliamento che possono sopportare il lavaggio a temperature elevate, poiché vengono lavati cumulativamente e ad alte temperature per garantirne l'igienicità.

La Fondazione non assume responsabilità per i capi che eventualmente dovessero subire danni derivanti dal lavaggio di tipo industriale.

Fondazione Elisabetta Germani

Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi RSA

Servizio di igiene ambientale

La pulizia ordinaria, straordinaria e la sanificazione è garantita dalla srl Markas con sede a Bolzano via del Macello, 73 in possesso di certificazione UNI EN 14065:2004 (Controllo della biocontaminazione).

Ai fini di contenere la diffusione del contagio vengono attivate azioni ad incremento delle procedure già in atto per le pulizie ordinarie e straordinarie che vengono appurate dal coordinatore di nucleo o servizio mediante check-list di controllo, secondo POG.

ALTRI SERVIZI

Servizi di parrucchiera e barbiere

È attivo il servizio di parrucchiera che effettua le seguenti prestazioni: taglio, piega, tinta, permanente.

Servizio di assistenza religiosa

L'Istituto garantisce l'assistenza religiosa prestata da un sacerdote cattolico presente quotidianamente nonché da una suora dell'ordine delle Ancelle della Carità.

Servizio sociale

È attuato in fase di ingresso per la raccolta di elementi conoscitivi in ordine alla storia personale del soggetto, al fine di agevolare l'inserimento e personalizzare gli interventi.

Fornisce inoltre:

- consulenze e informazioni rispetto a problematiche e procedure di tipo amministrativo e giuridico (es. Amministratore di sostegno ecc.);
- orientamento rispetto ai servizi interni della Fondazione;
- informazioni e collegamento con la rete territoriale dei servizi alla persona di concerto con il Coordinatore dei servizi territoriali

Custodia denaro e oggetti di valore

Presso l'ufficio relazioni con il pubblico è possibile depositare modeste somme di denaro, infruttifere, per le necessità personali dell'utente il cui ritiro è effettuato il venerdì pomeriggio.

La Fondazione non risponde per lo smarrimento di denaro o oggetti di valore non affidati alla propria custodia.

Portineria

In portineria ed al centralino telefonico della Fondazione è presente un operatore dalle 7,20 alle 20. Il servizio telefonico permette di contattare i reparti con numero diretto.

Posta

La Fondazione provvede a consegnare la posta giornalmente ai residenti. Gli utenti possono inoltrare la corrispondenza tramite consegna in portineria.

Fondazione Elisabetta Germani

Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi RSA

Telefoni

Ogni reparto è dotato di telefoni portatili tramite i quali gli utenti possono ricevere telefonate anche in camera. Su programmazione è possibile eseguire videochiamate con tablet.

Distributori automatici di bevande

Sono in funzione diversi distributori automatici di bevande calde, fredde, gelati e alimenti preconfezionati in un salone adibito a bar.

Radio-TV

Ogni piano del reparto è dotato di un apparecchio televisivo situato nel soggiorno. Nelle stanze vi è la possibilità di installare apparecchi televisivi e radiofonici personali. Negli spazi comuni posti al piano terra della Fondazione è presente una sala TV con maxi schermo. **All'interno della Fondazione è attiva la filodiffusione per garantire la possibilità di partecipare dai nuclei alla Santa Messa e per filodiffondere eventi musicali a tema.**

DIMISSIONI

Qualora l'utente decida di essere dimesso dalla struttura è tenuto ad informare il medico di reparto e gli uffici amministrativi con almeno 7 giorni di preavviso scritto. In caso contrario sarà addebitata una somma pari al periodo di mancato preavviso.

Le dimissioni possono altresì avvenire per cessata rispondenza della struttura alle necessità del soggetto.

Alla dimissione vengono consegnate all'interessato una relazione clinica di dimissione e la documentazione clinica e sanitaria personale portata dalla persona ricoverata per assicurare la continuità delle cure. La dimissione può avvenire previo tampone molecolare negativo.

In caso di decesso il personale medico e l'Ufficio Relazioni con il Pubblico si occupano di tutte le formalità previste dalle procedure interne e dalle vigenti disposizioni di Legge (come da indicazioni POG).

La Fondazione dispone di una Camera Mortuaria situata in apposito stabile e demanda esclusivamente ai familiari la scelta dell'impresa di onoranze funebri.

L'impresa incaricata dovrà provvedere alla adeguata sistemazione della salma quanto prima e comunque entro 12 ore (fatto salve diverse indicazioni come da POG).

CERTIFICAZIONE SPESA SANITARIA

La Fondazione, come previsto dalla normativa regionale, rilascia ogni anno agli utenti la dichiarazione prevista a fini fiscali nei tempi utili per la presentazione della denuncia dei redditi. La dichiarazione viene inviata a domicilio tramite mail o posta ordinaria, salvo che sia diversamente richiesto.

Fondazione Elisabetta Germani

Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi RSA

DIRITTI DELL'UTENTE E RECLAMI

E' diritto dell'utente:

- Ricevere un trattamento che sia rispettoso della libertà e della dignità della persona, adeguato alle esigenze sanitarie ed assistenziali del caso.
- Chiedere ed ottenere informazioni chiare e complete dal medico di reparto sugli accertamenti diagnostici, sulla prognosi e sulle terapie adottate.
- Godere della riservatezza che necessità terapeutiche e regole deontologiche professionali impongono. Ove l'Utente non sia in grado di determinarsi autonomamente, le informazioni dovranno essere fornite alle persone che ne hanno diritto.
- Conoscere preventivamente la retta di degenza e quanto in essa non ricompreso.
- Individuare il personale mediante il cartellino/etichetta di identificazione.
- Avere la possibilità di esprimere osservazioni o presentare reclami a seguito di possibili disservizi o comportamenti od atti che abbiano negato o limitato, a giudizio dell'utente, la possibilità di fruire delle prestazioni richieste. A questo proposito ogni coordinatore di nucleo di ogni area funzionale è tenuto a ricevere le osservazioni e reclami verbalmente espressi dagli utenti e dai loro familiari e a riferirne a chi di competenza.
- L'eventuale scheda per la segnalazione di reclami o suggerimenti, potrà essere recapitata attraverso una delle seguenti modalità:
 - Posta elettronica all'indirizzo: urp@fondazionegermani.it
 - Posta ordinaria all'indirizzo: Fondazione Elisabetta Germani ONLUS - via Pieve Gurata 11 - 26042 Cingia de' Botti (CR)
 - Via fax al n. 0375-96481
 - Consegna diretta presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

La risposta ai reclami pervenuti avverrà da parte della Direzione Generale o Sanitaria entro un tempo massimo di 60 giorni dalla data di ricevimento.

Con le stesse modalità può essere presentata la richiesta di **accesso alla documentazione sociosanitaria** da parte degli aventi diritto. La documentazione è rilasciata con il nulla osta della Direzione Sanitaria entro 30 giorni dalla richiesta presso l'ufficio URP.

LA SICUREZZA

La Fondazione è particolarmente attenta a garantire la sicurezza dei residenti e dei lavoratori. In particolare è garantito il rispetto delle disposizioni di legge in materia di prevenzione incendi, sicurezza statica, impianti elettrici, termoidraulici e ascensori.

Nel rispetto della normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro (D.Lgs 81\2008) è stato predisposto e costantemente aggiornato il Documento di Valutazione dei Rischi in cui sono stati analizzati i rischi ambientali, suddivisi per mansioni, ed individuate le misure più idonee per la loro riduzione.

All'interno della struttura sono presenti il responsabile del servizio di prevenzione e protezione ed il medico competente per la tutela della salute dei lavoratori.

Fondazione Elisabetta Germani

Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi RSA

La Fondazione ha elaborato il manuale previsto dal D.Lgs 155/97 (Sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare) e attivato il sistema di controllo di qualità della catena alimentare (HACCP).

LE DONAZIONI

Le oblazioni a favore della Fondazione, che persegue esclusivamente finalità di assistenza socio-sanitaria, effettuate tramite assegno o bonifico sono deducibili, come da Testo Unico delle Imposte sui Redditi.

Si può contribuire anche al momento della dichiarazione annuale dei redditi, apponendo la firma nell'apposita casella del 5 per mille e indicando il codice fiscale della Fondazione: 80004310191.

QUALITA'

La rilevazione della qualità percepita, intesa come lettura soggettiva da parte del destinatario del servizio della capacità di soddisfare i propri bisogni, avviene annualmente mediante la richiesta di compilazione di questionari anonimi ai residenti e ai loro familiari. I dati rielaborati vengono analizzati dal Consiglio di Amministrazione e successivamente vengono fatti oggetto di riflessione dai responsabili di reparto.

I risultati vengono esposti dandone comunicazione agli utenti ai familiari e ai dipendenti. Gli esiti della valutazione insieme alle idee e ai suggerimenti espressi sono uno stimolo importante di miglioramento. Per tale motivo, vista la situazione pandemica, è stata implementata una modalità di compilazione on line per i parenti dei residenti.

CODICE ETICO

Come previsto dalla Dgr 8496 del 26/11/08 e dalla DGR 3540 del 30/5/2012, la Fondazione è dotata di un proprio Codice Etico che rappresenta il documento ufficiale contenente la dichiarazione dei valori, l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità dell'Ente nei confronti dei "portatori di interesse" (dipendenti, fornitori, utenti ecc.).

E' deliberato dal Consiglio di Amministrazione e costituisce, unitamente alle prescrizioni portate dal Modello Organizzativo, il sistema di autodisciplina aziendale. L'Ente ha istituito l'Organismo di Vigilanza.

GIORNATA TIPO DEI RESIDENTI IN RSA

La giornata del residente è modulata secondo ritmi e procedure che individuano il miglior equilibrio tra la soddisfazione delle esigenze e dei desideri della persona ricoverata, la loro sicurezza, le necessità organizzative del reparto in termini di assistenza e cura, privilegiando ove possibile i desiderata dell'anziano.

Salutato l'utente, la mattina gli operatori socio assistenziali ne verificano lo stato di salute e lo affiancano, secondo protocolli realizzati nel rispetto della privacy, nelle operazioni di alzata dal letto, igiene personale e abbigliamento, secondo la necessità, le abitudini e le

Fondazione Elisabetta Germani

Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi RSA

preferenze. Si cerca di evitare l'adozione di pigiami e vestaglie, tranne nei casi di allettamento o di permanenza in camera.

L'igiene quotidiana si effettua con lavaggi parziali, spugnature, docce, in base alle condizioni dell'utente, garantendo il bagno completo con cadenza settimanale, o con altra frequenza a seconda delle necessità. I reparti sono dotati di bagni assistiti e barelle doccia per gli utenti più compromessi.

La prima colazione viene servita dalle 7 e il residente può optare se consumarla in sala o in camera.

Gli orari dei pasti principali sono: 12 e 18. Vengono serviti in sala da pranzo, garantendo il maggior distanziamento possibile, o, se l'utente è impossibilitato, in camera, secondo un menù giornaliero che prevede più scelte.

I residenti non autosufficienti vengono assistiti dal personale. A metà mattina e a metà pomeriggio è prevista la distribuzione di bevande calde o fredde (in base alla stagione) e succhi di frutta.

Dopo i pasti è possibile riposare in camera o nei locali di soggiorno sia all'interno dei reparti (tutti dotati di TV), che in verande o giardini.

Durante la giornata sono previste prestazioni mediche, infermieristiche, fisioterapiche e riabilitative, attività animative/educative in reparto. È inoltre disponibile un servizio di parrucchiera interno e di podologia.

Dopo cena gli utenti che lo desiderano possono trattenersi nel soggiorno, seguire la TV, o essere aiutati dagli operatori a predisporre per il riposo notturno.

Durante la notte in ogni reparto sono presenti operatori socio assistenziali con funzioni di assistenza e sorveglianza, con la supervisione nella struttura di un infermiere. È attivo un servizio di pronta disponibilità medica.

LA CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienza del quale la società può valersi. Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche. Tuttavia esistono condizioni nella quali l'anziano è una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nel rispetto dei diritti della persona.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscono ad un anziano di continuare ad essere parte attiva della nostra società, ossia che favoriscano la sua partecipazione alla vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini all'interno di:

Fondazione Elisabetta Germani

Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi RSA

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati);
- agenzie di informazione e, più in generale mass-media;
- famiglie e formazioni sociali;
- con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno dell'attività quotidiana, negli atti regolativi di essa, quali Statuti, Regolamenti o Carte dei Servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.
Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano.
- Il principio di "eguaglianza sostanziale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si afferma compito della Repubblica, rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto, la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile ad una classe di età prescolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;
- il principio di "solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo, sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale. A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprio della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia dell'effettiva realizzazione dei diritti alla persona.
- Il principio del "diritto alla salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività garantire cure gratuite agli indigenti. Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affermato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La persona anziana al centro dei diritti e di doveri

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

La tutela dei diritti riconosciuti

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico e alla effettività del loro esercizio nella

Fondazione Elisabetta Germani

Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi RSA

vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprio della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. È constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

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

La persona ha il diritto:	La società e le istituzioni hanno il dovere:
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	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 conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	Di rispettare la modalità di condotta della persona anziana compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle" senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà e di scegliere dove vivere.	Di rispettare la libera scelta della persona anziana e di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario nonché in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile e opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in una

Fondazione Elisabetta Germani

Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi RSA

	struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
Di vivere con chi desidera.	Di favorire per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione.	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore anche se soltanto di carattere affettivo.
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	Di contrastare in ogni ambito della società ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
Di essere messa in condizione di godere di conservare la propria perdita parziale o totale della propria autonomia e autosufficienza.	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

Allegati: Fax Simile Questionario qualità
Scheda per la segnalazione di reclami o suggerimenti
Menu tipo
Prospetto rette

Fondazione Elisabetta Germani

Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi RSA

LE RETTE

Le rette deliberate dal Consiglio di Amministrazione per l'anno 2021 sono le seguenti:

RSA (con contributo a carico del Fondo Sanitario Regionale)	€ 54,50
RSA Nucleo Alzheimer (con contributo a carico del F.S.R.)	€ 56,00

Nella retta RSA sono compresi i seguenti servizi:

- ALBERGHIERO (pasti, bevande, servizio di lavanderia e guardaroba)
- ASSISTENZIALE (assistenza di personale medico, infermieristico ed ausiliario)
- RADIOLOGO INTERNO
- FISIOTERAPIA
- ATTIVITA' ANIMATIVO/EDUCATIVA ED OCCUPAZIONALE
- CONSULENZE SPECIALISTICHE (fisiatra, psichiatra, odontoiatra, chirurgo, geriatria,
- ortopedico, logopedista, terapeuta occupazionale, pneumologo, podologo, infettivologo, psicologo)
- BARBIERE, PARRUCCHIERA
- ASSISTENZA RELIGIOSA CATTOLICA
- TRASFERIMENTO PRESSO PRESIDI OSPEDALIERI PER VISITE O ACCERTAMENTI RICHIESTI DAI SANITARI DELLA FONDAZIONE

L'utente è in carico al medico della Fondazione.

La retta non comprende tutto quanto non specificato come servizio offerto, in particolare:

- Assistenza all'utente durante il ricovero in altra struttura sanitaria
- Fornitura di capi di abbigliamento
- Fornitura di protesi (protesi e interventi dentari, ausili personalizzati, presidi ad alta specializzazione)

I pazienti con riconoscimento di invalidità possono ottenere, rivolgendosi al medico, la prescrizione di ausili personalizzati da parte dell'ASST.

RSA – (non a carico del Fondo Sanitario Regionale)	€ 80,00
RSA Nucleo Alzheimer - (non a carico del Fondo Sanitario Regionale)	€ 90,00

Nella retta sono compresi i servizi sopra indicati con esclusione dei: costi per i farmaci, per i presidi per l'incontinenza e per i presidi e ausili medico chirurgici ed eventuali trasferimenti presso presidi ospedalieri per visite o accertamenti che si rendessero necessari.

L'utente rimane a carico del Medico di Medicina Generale.

Calcolo della retta

Nel computo delle giornate di presenza viene sempre addebitata per intero la retta riferita al giorno d'ingresso e la retta riferita al giorno di uscita/decesso.

Per le assenze dovute a ricovero ospedaliero la retta verrà addebitata per intero per i primi 15 gg, mentre si applicherà una riduzione del 30% dal 16° giorno.

La Fondazione garantisce il mantenimento del posto per assenze dovute a vacanze o permanenze extra istituzionali fino ad un massimo di 20 giorni annui.

Il pagamento deve essere effettuato posticipatamente, entro il 20 del mese successivo a quello in cui la retta si riferisce.

In caso di ritardato pagamento la Fondazione esporrà gli interessi di mora nella misura del tasso legale.