

Fondazione Elisabetta Germani  
Centro Sanitario Assistenziale  
Carta dei servizi Cure Intermedie



CARTA DEI SERVIZI

Cure intermedie  
(ex IDR) e  
Riabilitazione Ambulatoriale

Edizione 2019

Fondazione Elisabetta Germani  
Centro Sanitario Assistenziale  
Carta dei servizi Cure Intermedie

## SOMMARIO

<b>CHI SIAMO</b>	<b>3</b>
<b>LA NOSTRA MISSIONE</b>	<b>4</b>
<b>L'ORGANIZZAZIONE</b>	<b>5</b>
<b>L'EQUIPE</b>	<b>6</b>
<b>COME RAGGIUNGERCI</b>	<b>7</b>
<b>LA STRUTTURA</b>	<b>8</b>
<b>FINALITA' E DESTINATARI DEL SERVIZIO</b>	<b>8</b>
<b>ACCESSO ED ORARI DI APERTURA</b>	<b>10</b>
<b>MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI</b>	<b>10</b>
<b>MODALITA' DI PRESA IN CARICO E DIMISSIONE</b>	<b>11</b>
<b>I SERVIZI OFFERTI AGLI UTENTI</b>	<b>12</b>
<b>GIORNATA TIPO IN CURE INTERMEDIE</b>	<b>14</b>
<b>PERCORSO TERAPEUTICO SERVIZIO DI FISIOTERAPIA AMBULATORIALE</b>	<b>14</b>
<b>DIRITTI DELL'UTENTE E RECLAMI</b>	<b>15</b>
<b>LA SICUREZZA</b>	<b>16</b>
<b>LE DONAZIONI</b>	<b>16</b>
<b>QUALITA'</b>	<b>17</b>
<b>CODICE ETICO</b>	<b>17</b>

# Fondazione Elisabetta Germani

## Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi Cure Intermedie

### 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 Cure Intermedie

### 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 psicofisiche, 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 ospiti.

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:** per ogni utente del servizio, viene redatto un progetto e un programma riabilitativo individuale che risponde ai bisogni ed indica gli obiettivi da raggiungere.

**La Fondazione è accreditata a contratto per 20 posti di cure intermedie (ex riabilitazione generale geriatrica e di mantenimento), per 3 posti di ciclo diurno continuo e per 3.000 prestazioni ambulatoriali a carico del Servizio Sanitario Regionale.**

Autorizzazione al funzionamento definitiva della struttura riabilitativa con Decreto del Direttore Generale n. 627 del 07/12/2011 per 20 posti residenziali, 3 posti di diurno continuo e 3000 prestazioni ambulatoriali.

Accreditamento DGR 27/09/2006 n. 3212.

Posti residenziali a contratto con ATS Val Padana: n. 20.

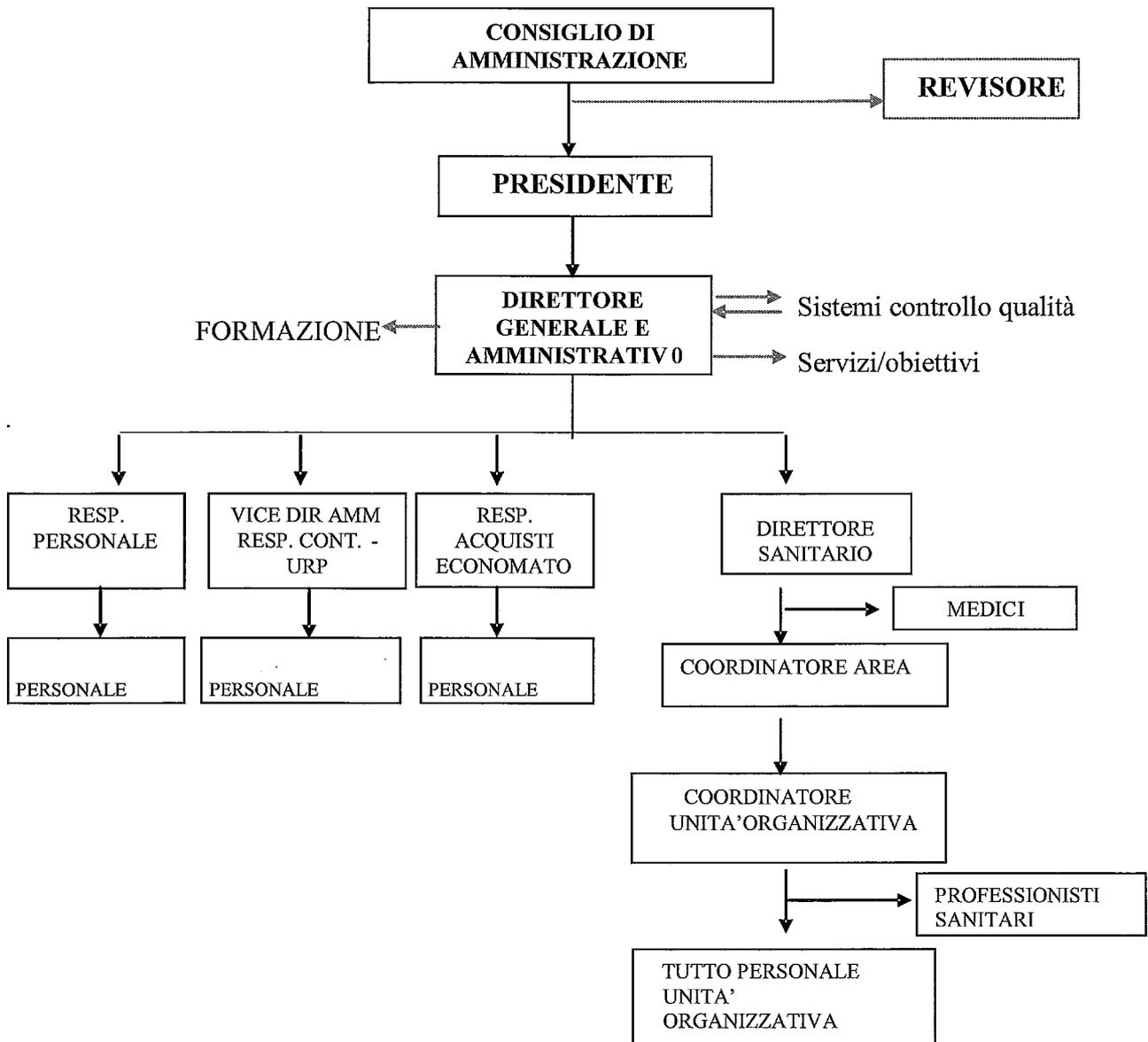
Trattamenti ambulatoriali a contratto con ATS Val Padana.

# Fondazione Elisabetta Germani

## Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi Cure Intermedie

### L'ORGANIZZAZIONE



# Fondazione Elisabetta Germani

## Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi Cure Intermedie

### 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 Ospiti.
- **Medico:** responsabile del piano diagnostico terapeutico collabora con l'équipe alla realizzazione di tutti i processi di cura al fine di realizzare il programma Riabilitativo Individuale.
- **Medico specialista in Fisiatria:** è lo specialista di riferimento del piano riabilitativo.
- **Coordinatore di Area:** guida il gruppo di coordinatori di nucleo e coordina lo svolgimento dell'attività di assistenza e riabilitativa.
- **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.
- **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'ospite. 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 obiettivi; pianifica e valuta l'intervento infermieristico e garantisce la corretta applicazione.
- **Ausiliario Socio Assistenziale** provvede ai bisogni di base delle persone residenti.
- **Educatore:** attua specifici interventi educativi e riabilitativi. Partecipa a progetti con obiettivi educativi/relazionali per la partecipazione e il recupero alla vita quotidiana della persona con disabilità.

Per ogni paziente vengono predisposti un Progetto Riabilitativo individuale (PRI) ed un programma riabilitativo individuale (pri), all'interno dei quali sono declinati bisogni, obiettivi, tempi e strumenti di realizzazione dell'intervento.

Il Progetto Riabilitativo Individuale e il programma riabilitativo individuale vengono stesi dall'équipe sulla base di una valutazione multi professionale complessiva, della situazione del paziente e periodicamente verificati/integrati, in funzione dell'evoluzione del quadro clinico.

# Fondazione Elisabetta Germani

## Centro Sanitario Assistenziale

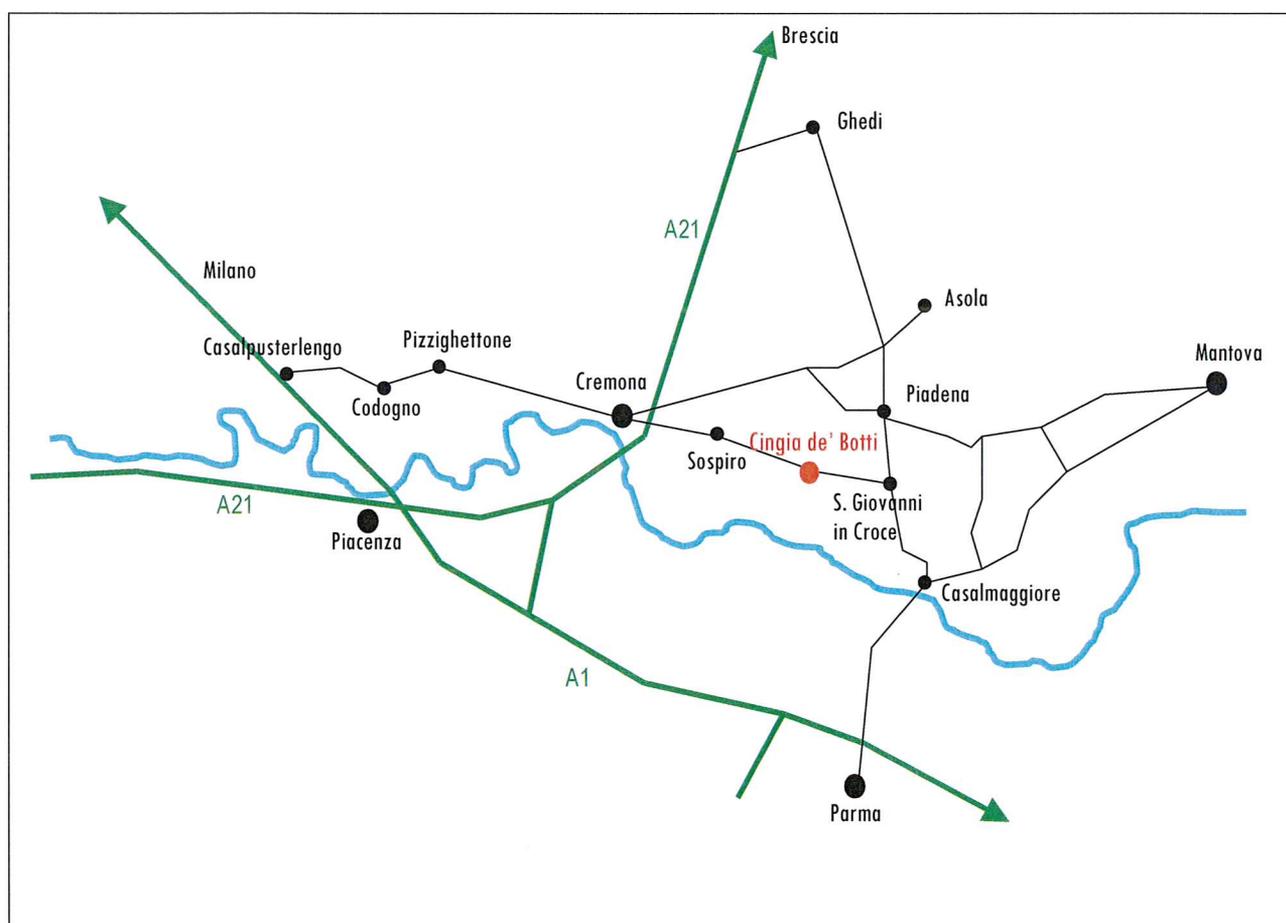
Carta dei servizi Cure Intermedie

### 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.



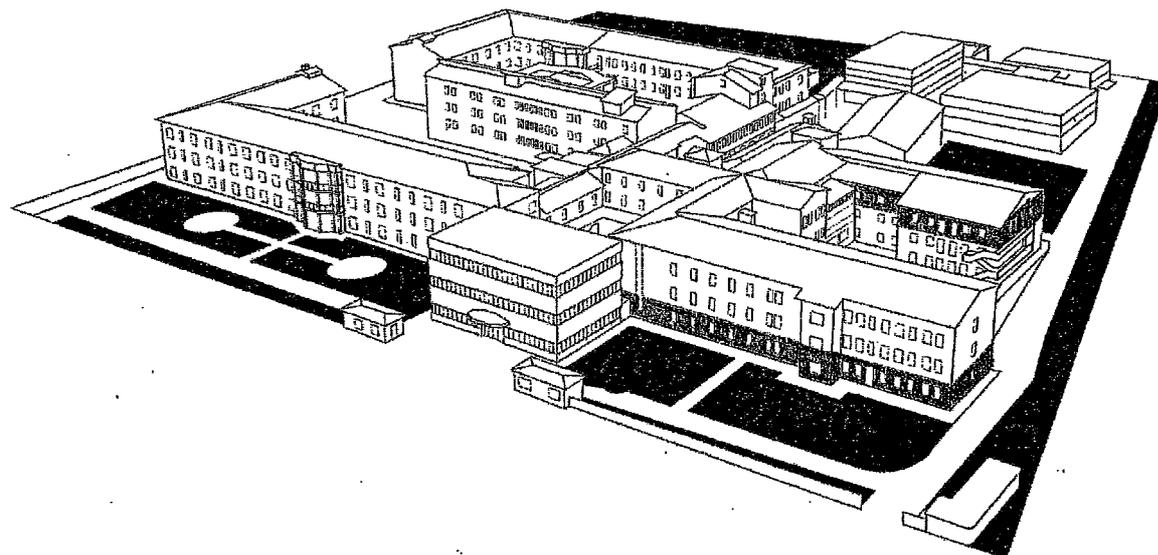
Di fronte alla struttura è presente un ampio parcheggio coperto video sorvegliato. La copertura è effettuata con pannelli fotovoltaici che consentono, insieme ad altre iniziative, il contenimento dei consumi energetici alla struttura.

# Fondazione Elisabetta Germani

## Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi Cure Intermedie

### LA STRUTTURA



Il nucleo di Cure Intermedie si trova al secondo piano della palazzina Mons. Geremia Bonomelli. Risponde a tutti requisiti strutturali e tecnologici richiesti da Regione Lombardia. E' dotato di un'ampia sala soggiorno, che si apre su una terrazza, di una sala da pranzo, di stanze di degenza a due -tre posti letto con letti elettrici e con bagno in camera. Sono presenti inoltre una tisaneria e il bagno assistito con vasca per l'igiene. Gli ospiti possono fruire degli spazi comuni e dei giardini interni della Fondazione. E' presente una palestra contigua al reparto.

Il servizio di riabilitazione ambulatoriale è ubicato al piano terra del padiglione S. Chiara.

### FINALITA' E DESTINATARI DEL SERVIZIO

Finalità dell'Unità Operativa di Cure Intermedie, Ciclo Diurno Continuo e Ambulatoriale è di fornire interventi riabilitativi:

- in fase di consolidamento della disabilità da pregresso evento (evento indice) quando sia controindicato un intervento riabilitativo intenso e settoriale;
- in presenza di recidive dell'evento indice con ridotta probabilità di recupero funzionale;
- in seguito a trasferimento da unità operativa di riabilitazione specialistica;
- in età geriatrica in concomitanza di pluripatologia a rischio di riacutizzazione (instabilità);
- a utenti affetti da patologie croniche progressive al fine di rallentare l'evoluzione della malattia.

L'obiettivo prioritario è il recupero delle competenze funzionali compromesse finalizzato al rientro al domicilio, al collocamento in strutture residenziali ovvero al ripristino delle ADL

# Fondazione Elisabetta Germani

## Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi Cure Intermedie

e IADL per la reintegrazione in ambito socio/lavorativo nelle migliori condizioni di autonomia possibili.

### **CURE INTERMEDIE (ex RIABILITAZIONE GENERALE GERIATRICA E DI MANTENIMENTO)**

La struttura è accreditata per 20 posti di riabilitazione generale geriatrica e di mantenimento, che si pongono l'obiettivo di assicurare la continuità delle cure rispetto ai bisogni del paziente, predisponendo alla dimissione protetta.

Il servizio, che ha funzione di tipo riabilitativo o di stabilizzazione o di mantenimento, è rivolto a soggetti con disabilità importanti e/o multiple che necessitano di terapie riabilitative e/o abilitative in regime di ricovero.

Le prestazioni erogate sono quelle previste dalla normativa di riferimento.

**Il ricovero è a carico del Servizio Sanitario Regionale.**

### **CICLO DIURNO CONTINUO**

La struttura è accreditata per 3 posti di ciclo diurno continuo. Il servizio di tipo riabilitativo è rivolto a soggetti con disabilità importanti e/o multiple che necessitano di terapie riabilitative e/o abilitative continuative per le quali non sia specificatamente richiesto un intervento in regime di ricovero.

**Il ricovero è a carico del Servizio Sanitario Regionale.**

### **RIABILITAZIONE AMBULATORIALE**

La riabilitazione a regime ambulatoriale in area generale geriatrica è rivolta a soggetti con disabilità importanti e/o multiple che causano, o potrebbero causare, nel breve periodo, disabilità funzionali limitanti l'autonomia negli atti della vita quotidiana, che necessitano di terapie riabilitative e/o continuative, per cui non sia specificatamente richiesto un intervento in regime di ricovero o in regime diurno continuo.

L'attività ambulatoriale è svolta in palestra e nei box dedicati, ad opera di fisioterapisti della Fondazione.

Per ogni utente viene steso un Progetto Riabilitativo Individuale, dietro indicazione del fisiatra, che, dopo la valutazione del problema, stabilisce gli obiettivi di recupero/mantenimento, con i tempi presunti di raggiungimento degli stessi e le modalità di intervento.

**Il servizio viene erogato in conformità alle disposizioni date dal Servizio Sanitario Regionale, e pertanto è soggetto all'applicazione del ticket secondo le vigenti norme.**

# Fondazione Elisabetta Germani

## Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi Cure Intermedie

### ACCESSO ED ORARI DI APERTURA

Gli orari del Servizio Riabilitativo Residenziale sono i seguenti: dalle ore 8.30 alle ore 11.30 e dalle ore 14.30 alle ore 19.15.

Al di fuori degli orari sopra indicati è possibile accedere alla struttura, solo previo accordo con il Coordinatore di nucleo.

Il Ciclo Diurno Continuo è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 16

La Riabilitazione ambulatoriale si effettua dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 17.

Il Medico responsabile del servizio è disponibile al colloquio con i familiari durante i turni di servizio e previo appuntamento.

La Direzione Generale e Sanitaria sono disponibili durante la settimana, previo appuntamento attraverso la Portineria.

**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 visitare la struttura dalle ore 9 alle 11.30 e il pomeriggio dalle ore 14.30 alle 16.30 dal lunedì al venerdì.

L'ufficio è inoltre 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](mailto:urp@fondazionegermani.it)

### MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI

#### **CURE INTERMEDIE e RIABILITAZIONE AMBULATORIALE**

Al ricovero in area generale geriatrica e di mantenimento per i residenti lombardi si accede tramite richiesta del reparto della struttura ospedaliera o tramite prescrizione del medico di medicina generale o dello specialista della struttura di ricovero e cura convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale. E' possibile accedere anche su prescrizione dei medici di RSA e RSD accreditati. L'ammissione al ciclo diurno continuo e trattamenti ambulatoriali è possibile quando l'utente è in possesso della prescrizione del medico di medicina generale o dello specialista prescrittore di strutture convenzionate con il Servizio Sanitario Nazionale. Per coloro che risiedono fuori regione è necessaria preventiva autorizzazione al ricovero rilasciata dall'ex ASL di appartenenza.

Per l'Unità di Cure Intermedie, il Direttore Sanitario visiona le richieste assegnando un codice-colore identificativo di priorità legato alla patologia ed in collaborazione con il Medico e il CdN, valuta la documentazione presentata (richiedendone un ampliamento qualora necessario) ed esprimere parere di idoneità in ordine sia alla compatibilità con il case-mix presente sia alle possibilità di un percorso riabilitativo efficace.

# Fondazione Elisabetta Germani

## Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi Cure Intermedie

In caso di domanda appropriata, in presenza di disponibilità di posto, l'équipe concorda tempi e modalità di inserimento con la struttura inviante.

Qualora non sussista l'immediata disponibilità di posto la domanda viene posta in lista d'attesa. Riguardo i trattamenti in regime residenziale, la lista d'attesa tende a privilegiare le domande giunte dagli ospedali e da altre Unità di riabilitazione.

Viene inoltre posta particolare attenzione a situazioni socio-sanitarie critiche.

Riguardo il servizio ambulatoriale e Ciclo Diurno Continuo, la domanda viene visionata dal coordinatore e, successivamente, inoltrata all'attenzione dello specialista Fisiatra. Il servizio di fisioterapia si occupa della prenotazione della visita specialistica e della successiva prenotazione dei trattamenti necessari in base alle valutazioni del Fisiatra.

Qualora le domande vengano giudicate non appropriate, vengono fornite all'utente indicazioni sulle alternative territoriali.

L'inizio dei trattamenti è determinato dalla lista d'attesa redatta in base ai codici di priorità regionali e in subordine in base alla data di presentazione della domanda.

### **MODALITA' DI PRESA IN CARICO E DIMISSIONE**

Al momento dell'ingresso, espletate le pratiche amministrative presso l'ufficio Urp, vengono comunicate all'utente e ai suoi familiari/legali rappresentanti le caratteristiche dei servizi di Cure Intermedie e vengono concordate le modalità di inserimento; vengono inoltre raccolti elementi relativi ad abitudini di vita e preferenze.

Di seguito vengono redatti il Progetto Riabilitativo Individuale e il programma riabilitativo individuale con i relativi obiettivi e tempi di realizzazione.

Durante il ricovero/ciclo di terapie, il medico responsabile e/o il coordinatore, previa autorizzazione del paziente o dei familiari/legali rappresentanti, mantengono i contatti con il medico di medicina generale e medici specialisti.

I tempi di ricovero vengono stabiliti in base ai bisogni riabilitativi formulati nel Progetto Riabilitativo Individuale e nel Programma Riabilitativo Individuale nel rispetto della normativa regionale vigente. La durata del ricovero può variare in base alle modificazioni delle condizioni cliniche.

Le uscite temporanee durante il giorno degli utenti dall'UO di Cure Intermedie devono sempre essere preventivamente concordate con il Medico presente c/o l'Unità e con il Coordinatore.

La dimissione dall'Unità di Cure Intermedie avviene alla conclusione del percorso riabilitativo definito, ovvero prima del termine stabilito in precedenza nei casi in cui intervengono condizioni cliniche o di altra natura non prevedibili.

Qualora ve ne sia la necessità, il coordinatore di reparto attiva la dimissione protetta, come previsto dallo specifico protocollo.

Il termine delle cure è accompagnato da lettera di dimissione nella quale sono indicate lo stato di salute, i trattamenti effettuati e l'eventuale necessità di ulteriori trattamenti.

# Fondazione Elisabetta Germani

## Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi Cure Intermedie

### **I SERVIZI OFFERTI AGLI UTENTI**

#### **Servizio sanitario**

Comprende diagnosi e cura delle patologie per cui è richiesto il ricovero e di quelle eventualmente intercorrenti. Le visite specialistiche non connesse alla patologia di ricovero e i relativi trasporti sono a carico dell'utente.

Gli esami strumentali e di laboratorio specifici, eventualmente necessari per la realizzazione del Progetto Riabilitativo Individuale e il programma riabilitativo individuale, sono a carico dell'Unità Operativa.

Le visite specialistiche, gli esami strumentali e di laboratorio specifici connessi alla patologia per cui si è ricoverati si effettuano presso il presidio ospedaliero individuato dal medico della Fondazione.

E' a disposizione un carrello di emergenza con defibrillatore.

#### **Medicina specialistica**

Nella struttura sono disponibili il Servizio di Radiologia ed Ecografia diagnostica, le consulenze psichiatrica, fisiatrica ed odontoiatrica.

#### **Servizio riabilitativo**

Si basa sulla valutazione delle autonomie funzionali, dello stato cognitivo e affettivo, della deglutizione e respirazione, dello stato nutrizionale, del rischio di cadute o di lesioni (da decubito, da stasi venosa o diabetiche). L'intervento è rivolto alla riattivazione di competenze motorie, alla soluzione di problematiche respiratorie, al recupero dell'autonomia funzionale nelle attività di base della vita quotidiana e, nei casi adeguati, alla restituito ad integrum.

I Fisioterapisti garantiscono i trattamenti sia al letto, sia nelle palestre della struttura. Alcuni trattamenti si svolgono in piccoli gruppi, altri individualmente. L'organizzazione della giornata è finalizzata a rendere riabilitante, mediante sistematico supporto, il compiersi delle attività di vita quotidiana (trasferimento letto/sedia, alimentazione, uso del WC, ecc).

Viene valutata, e nel caso consigliata l'adozione di ausili personalizzati.

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

#### **Servizio educativo (utenti ex DGR. 5000/2007)**

Gli Educatori Professionali operanti nell'ambito dell'equipe multidisciplinare svolgono interventi per l'incremento/insegnamento e mantenimento di abilità di comunicazione, socializzazione, autonomie di base, abilità cognitive e abilità occupazionali; interventi per la gestione di comportamenti problematici e disadattativi, interventi per l'incremento di comportamenti adattivi.

#### **Servizio assistenziale**

Il servizio assistenziale per l'Unità di Riabilitazione, è di tipo compensativo e/o sostitutivo per quanto riguarda le attività della vita quotidiana come l'igiene, l'alimentazione, l'abbigliamento, la mobilizzazione, la cura della persona ed avviene ad opera di ASA,

# Fondazione Elisabetta Germani

## Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi Cure Intermedie

successivamente a quanto pianificato nel Progetto Riabilitativo Individuale da parte dell'infermiere.

### **Servizio sociale**

Fornisce:

- consulenze e informazioni rispetto a problematiche e procedure di tipo amministrativo e giuridico (es. amministratore di sostegno);
- orientamento rispetto ai servizi interni della Fondazione;
- informazioni e collegamento con la rete territoriale dei servizi alla persona e attivazione delle risorse presenti sul territorio per garantire dimissioni protette o trasferimenti in altre strutture socio sanitarie.

### **Servizio farmaceutico**

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.

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

## **ALTRI SERVIZI**

### **Ristorazione**

La Fondazione Germani è dotata di servizio interno di cucina.

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

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).

### **Servizio di igiene ambientale**

Un'impresa esterna garantisce il servizio attraverso personale specializzato. Il personale dipendente dall'Unità Operativa si occupa direttamente del riordino dei letti, degli armadi e dei comodini.

Il Coordinatore controlla e verifica che la pulizia sia rispondente alle più appropriate misure igieniche.

### **Servizio di assistenza religiosa**

L'Istituto garantisce l'assistenza religiosa prestata da un sacerdote cattolico presente ogni giorno, escluso il lunedì, per la Santa Messa, nonché da una suora dell'ordine delle Ancelle della Carità.

# Fondazione Elisabetta Germani

## Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi Cure Intermedie

### **Portineria**

La portineria ed il centralino telefonico della Fondazione sono presidiati con la presenza di un operatore dalle 7,20 alle 20. Il servizio telefonico permette di contattare i reparti con numero diretto.

### **Distributori automatici di bevande**

Sono in funzione diversi distributori automatici di bevande calde, fredde, gelati e alimenti preconfezionati.

### **Radio -TV**

Il 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.

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

## **GIORNATA TIPO IN CURE INTERMEDIE**

Nell'ambito delle cure intermedie la giornata del paziente è così strutturata:

Il risveglio è fissato tra le ore 06:00 e le ore 07:30; a seguire verranno effettuati tutti gli interventi infermieristici e assistenziali necessari a soddisfare i bisogni della persona: l'igiene personale, il rinnovo delle medicazioni, l'esecuzione dei prelievi ematici, il monitoraggio dei parametri vitali, la somministrazione della terapia.

Il paziente verrà mobilizzato nel rispetto di quanto stabilito nel progetto riabilitativo individuale condiviso dall'equipe.

Servita la colazione in soggiorno ed effettuate eventuali visite mediche da parte dello specialista e/o dal medico di reparto, gli operatori accompagneranno il paziente in palestra per eseguire le attività previste dal programma di terapia motoria individuale.

Al termine del pranzo, servito verso le ore 11:45, avverrà la messa a letto del paziente che desidera riposare, prima delle attività motorie pomeridiane in programma.

La giornata si concluderà con la cena verso le ore 18.30 a cui seguirà la preparazione per la messa a letto e la somministrazione della terapia serale.

## **PERCORSO TERAPEUTICO SERVIZIO DI FISIOTERAPIA AMBULATORIALE**

### **PRIMA VISITA**

Dopo la prescrizione da parte del Medico di Medicina Generale di visita fisiatrica (prima visita), il paziente si presenta presso la nostra struttura (oppure contatta telefonicamente) e viene inserito nella programmazione delle visite specialistiche.

# Fondazione Elisabetta Germani

## Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi Cure Intermedie

Il consulente Fisiatra esegue la visita e predispose la cartella ambulatoriale, il Progetto Riabilitativo Individuale e il programma riabilitativo individuale, condividendoli con il paziente ed il fisioterapista.

Finita la visita, il paziente si presenta presso il servizio di fisioterapia ove un fisioterapista programma gli accessi previsti dal Progetto Riabilitativo Individuale e il programma riabilitativo individuale consegnando al paziente un promemoria inerente l'inizio dei trattamenti e l'impegnativa redatta dal Fisiatra che dovrà portare all'ufficio relazioni con il pubblico prima dell'inizio del ciclo di riabilitazione.

Durante i trattamenti, il fisioterapista esegue la valutazione iniziale, intermedia (se necessario) e finale con test e/o misurazioni utilizzando scale di valutazione note e somministra la terapia prescritta dal Fisiatra; valuta costantemente l'evoluzione della riabilitazione ed informa lo specialista riguardo l'andamento clinico, annotando quanto eseguito sul diario e nella cartella ambulatoriale.

In base alle condizioni cliniche del paziente, il Fisiatra, durante il controllo, può predisporre ulteriore ciclo di fisioterapia o/e modificare il Progetto Riabilitativo Individuale e il programma riabilitativo individuale (revisionandolo) con l'emissione di eventuale ulteriore impegnativa ovvero decidere di proseguire con i trattamenti già impostati, oppure interrompere il ciclo anticipatamente dando al pz le informazioni del caso.

Al termine viene redatta una lettera di dimissione.

### **CONVALIDA**

Nel caso in cui il paziente si presentasse con un Progetto Riabilitativo Individuale e il programma riabilitativo individuale stilato da altro specialista ospedaliero o di altre strutture convenzionate, l'utente deve comunque prenotare una visita Fisiatrica di convalida con la quale il Fisiatra predispose la cartella ed ha facoltà di convalidare quanto già previsto dal collega di altra struttura.

### **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'Ospite non sia in grado di determinarsi autonomamente, le informazioni dovranno essere fornite alle persone che ne hanno diritto.
- Individuare il personale mediante il cartellino 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 il coordinatore dell'area funzionale è tenuto a ricevere le osservazioni e reclami verbalmente espressi dagli utenti e dai loro familiari e riferirne eventualmente a chi di competenza.

# Fondazione Elisabetta Germani

## Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi Cure Intermedie

- 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](mailto: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 Relazioni con il Pubblico.

### 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.

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

# Fondazione Elisabetta Germani

## Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi Cure Intermedie

### QUALITA'

La rilevazione della qualità percepita, intesa come lettura soggettiva da parte del destinatario del servizio della capacità di soddisfare i propri bisogni, avviene mediante la richiesta di compilazione di questionari anonimi agli utenti 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.

Gli utenti e/o il parente sono invitati a compilare e restituire il questionario al momento della dimissione. Il questionario è a disposizione presso l'unità d'offerta.

### 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.

Allegati: Questionario qualità  
Scheda per la segnalazione di reclami o suggerimenti  
Menu tipo

COGNOME \_\_\_\_\_ NOME \_\_\_\_\_  
RESIDENTE A \_\_\_\_\_ VIA \_\_\_\_\_  
TEL \_\_\_\_\_ CELL \_\_\_\_\_ E-MAIL \_\_\_\_\_  
UTENTE \_\_\_\_\_ / PARENTE col grado di \_\_\_\_\_  
dell'Utente \_\_\_\_\_ AdS/Tutore \_\_\_\_\_

UNITA' D'OFFERTA: \_\_\_\_\_  
TIPO DI SEGNALAZIONE:  RECLAMO  SUGGERIMENTO

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

Il Titolare la informa che ai sensi del GDPR 2016/679, i Suoi dati personali formeranno oggetto di trattamenti esclusivamente interni sia mediante supporti cartacei che informatici idonei a garantirne la sicurezza, l'integrità e la riservatezza. Titolare del trattamento dei dati è la Fondazione Elisabetta Germani ONLUS, via Pieve Gurata, 11 26042 Cingia de' Botti (CR) – tel. 0375-960211, nella persona del suo Legale Rappresentante residente e domiciliato per la carica presso la sede dell'Ente.

**NOTA INFORMATIVA**

Vi invitiamo a compilare la scheda e recapitarla a mezzo:

- Posta elettronica all'indirizzo: [urp@fondazionegermani.it](mailto: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

**SCHEDA PER LA  
SEGNALAZIONE DI  
SUGGERIMENTI O  
RECLAMI**



Fondazione Elisabetta Germani  
Centro Sanitario Assistenziale  
ONLUS



**MENU TIPO PRIMAVERA - ESTATE**

	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA	SEMPRE DISPONIBILI
<b>PRIMO</b>	Lasagnette al pesto	Risotto alla crema di asparagi	Zuppa di legumi con pasta	Tagliatelle paglia e fieno alla piemontese	Fusilli al pomodoro e capperi	Minestrone di riso	Crespelle al forno	Minestrina, pasta piccola al sugo, pasta in bianco, vellutata, semolino e riso in bianco
<b>SECONDO</b>	Arrosto di vitello	Platessa alla muggina	Straccetti di tacchino al limone	Frittata alle erbe	Pesce gratinato	Peperoni ripieni	Lonza farcita	Secondo macinato, prosciutto cotto, crescenza, spicchi e robiola
<b>CONTORNO</b>	Verdure di stagione cotte, crude o gratinate							
<b>FRUTTA</b>	Frutta fresca di stagione, macinata, frullata o frutta cotta							

**MENU TIPO AUTUNNO - INVERNO**

	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA	SEMPRE DISPONIBILI
<b>PRIMO</b>	Tagliatelle ai funghi	Minestrone di legumi con riso	Risotto radicchio e taleggio	Tortellini in brodo	Mezze penne con salmone e zucchine	Minestrina leggera	Lasagne al forno	Minestrina, pasta piccola al sugo, pasta in bianco, vellutata, semolino e riso in bianco
<b>SECONDO</b>	Uova sode con salsa capricciosa	Tonno caldo con piselli	Sottoscosce di pollo al peperone	Fesetta di suino al forno	Merluzzo alla spagnola	Brasato di manzo con polenta	Involtilini di tacchino	Bollito, carne macinata, prosciutto cotto, crescenza, spicchi e robiola
<b>CONTORNO</b>	Verdure di stagione cotte, crude o gratinate							
<b>FRUTTA</b>	Frutta fresca di stagione, macinata, frullata o frutta cotta							