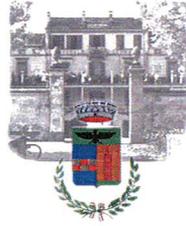


Fondazione Elisabetta Germani  
Centro Sanitario Assistenziale  
Carta dei servizi Residenza Sanitaria Disabili



CARTA DEI SERVIZI  
*Residenza Sanitaria Disabili*

Edizione 2017

**Fondazione Elisabetta Germani**  
**Centro Sanitario Assistenziale**  
Carta dei servizi Residenza Sanitaria Disabili

**SOMMARIO**

<b>CHI SIAMO</b>	<b>3</b>
<b>LA NOSTRA MISSIONE ED I DESTINATARI DEL SERVIZIO</b>	<b>4</b>
<b>L'ORGANIZZAZIONE</b>	<b>6</b>
<b>L'EQUIPE</b>	<b>7</b>
<b>COME RAGGIUNGERCI</b>	<b>8</b>
<b>LA STRUTTURA</b>	<b>9</b>
<b>I SERVIZI OFFERTI</b>	<b>9</b>
<b>GIORNATA TIPO DELL'OSPITE</b>	<b>13</b>
<b>MODALITA' DI ACCESSO</b>	<b>13</b>
<b>ACCESSO ED ORARI DI APERTURA DEGLI UFFICI</b>	<b>14</b>
<b>ACCOGLIENZA DELL'OSPITE IN STRUTTURA</b>	<b>15</b>
<b>DIMISSIONI</b>	<b>15</b>
<b>CERTIFICAZIONE SPESA SANITARIA</b>	<b>15</b>
<b>DIRITTI DELL'UTENTE E RECLAMI</b>	<b>15</b>
<b>LA SICUREZZA</b>	<b>16</b>
<b>LE DONAZIONI</b>	<b>17</b>
<b>QUALITA'</b>	<b>17</b>
<b>CODICE ETICO</b>	<b>17</b>
<b>LA RETTA</b>	<b>18</b>

# Fondazione Elisabetta Germani

## Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi Residenza Sanitaria Disabili

### 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 Residenza Sanitaria Disabili

### **LA NOSTRA MISSIONE ED I DESTINATARI DEL SERVIZIO**

La RSD della Fondazione Elisabetta Germani offre la propria disponibilità in risorse strutturali, umane e professionali per quelle persone adulte con età inferiore a 65 anni che presentino condizioni di disabilità fisica, psichica e/o sensoriale, da qualunque causa dipendenti e che non risultino adeguatamente assistibili al proprio domicilio ( DGR 7/4/2003 n. 7/12620).

Le prestazioni fruibili, per l'Utente, in regime di residenzialità, sono identificabili in riabilitazione di recupero o di mantenimento, secondo progetti e programmi individualizzati, prestazioni di integrazione sanitaria multi-specialistica, progetti educativi, attività di socializzazione che prevedono anche il coinvolgimento delle famiglie e dei servizi invianti.

L'equipe che si prende cura degli ospiti è costituita da: Medico Psichiatra, Medico Internista-Geriatra, Psicologo, Educatori Professionali, Fisioterapisti, Infermieri Professionali, OSS, Ausiliari Socio Assistenziali. In appoggio a tali figure, operano all'occorrenza il Fisiatra, il Radiologo, l'Odontoiatra. È presente un servizio di Farmacia interno.

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

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

**uguaglianza ed imparzialità:** è assicurata nei riguardi degli ospiti 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;

**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 hanno il diritto:

- di accedere alle informazioni che li riguardano
- di esporre verbalmente o per iscritto i reclami che intendono formulare
- di formulare proposte per il miglioramento del servizio

**personalizzazione del servizio:** per rendere l'ambiente il più familiare possibile viene favorita la personalizzazione della stanza da parte dell'ospite. E' possibile appendere alle pareti quadri, orologi, fotografie ed oggetti realizzati dagli ospiti, utilizzare propri apparecchi radio televisivi e portare piccole suppellettili.

Si favorisce inoltre un adeguato abbigliamento assecondando il gusto di ciascuno.

Per ogni persona ospitata viene compilato il fascicolo sanitario e sociale e viene stilato, a cura dell'equipe pluri-professionale, un Progetto Individuale (PI) che contiene un'analisi

# Fondazione Elisabetta Germani

## Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi Residenza Sanitaria Disabili

estesa dei bisogni del singolo e che specifica le prestazioni assistenziali, sanitarie, psicologiche, educative riabilitative, sociali, che verranno erogate, i loro obiettivi, i tempi, gli operatori implicati e gli strumenti di verifica.

La stesura del Progetto Individualizzato avviene a partire dalla valutazione complessiva dei bisogni della persona. Il Progetto, elaborato entro il primo mese dall'ingresso, viene discusso e firmato per accettazione e condivisione dagli utenti, dai familiari o rappresentanti, e viene verificato semestralmente e aggiornato a seguito delle modificazioni che intervengono, a cura dell'équipe pluri-professionale.

L'équipe lavora in modo integrato, elabora progetti e programmi generali e di Nucleo, formula i Progetti di intervento di ogni assistito, procede alle verifiche periodiche e collabora con le famiglie. Il personale dell'Unità viene supportato, anche attraverso interventi formativi, per mantenere alto il livello tecnico e motivazionale.

Tutto il personale è tenuto alla riservatezza sulle informazioni relative agli utenti ed è vincolato al segreto professionale.

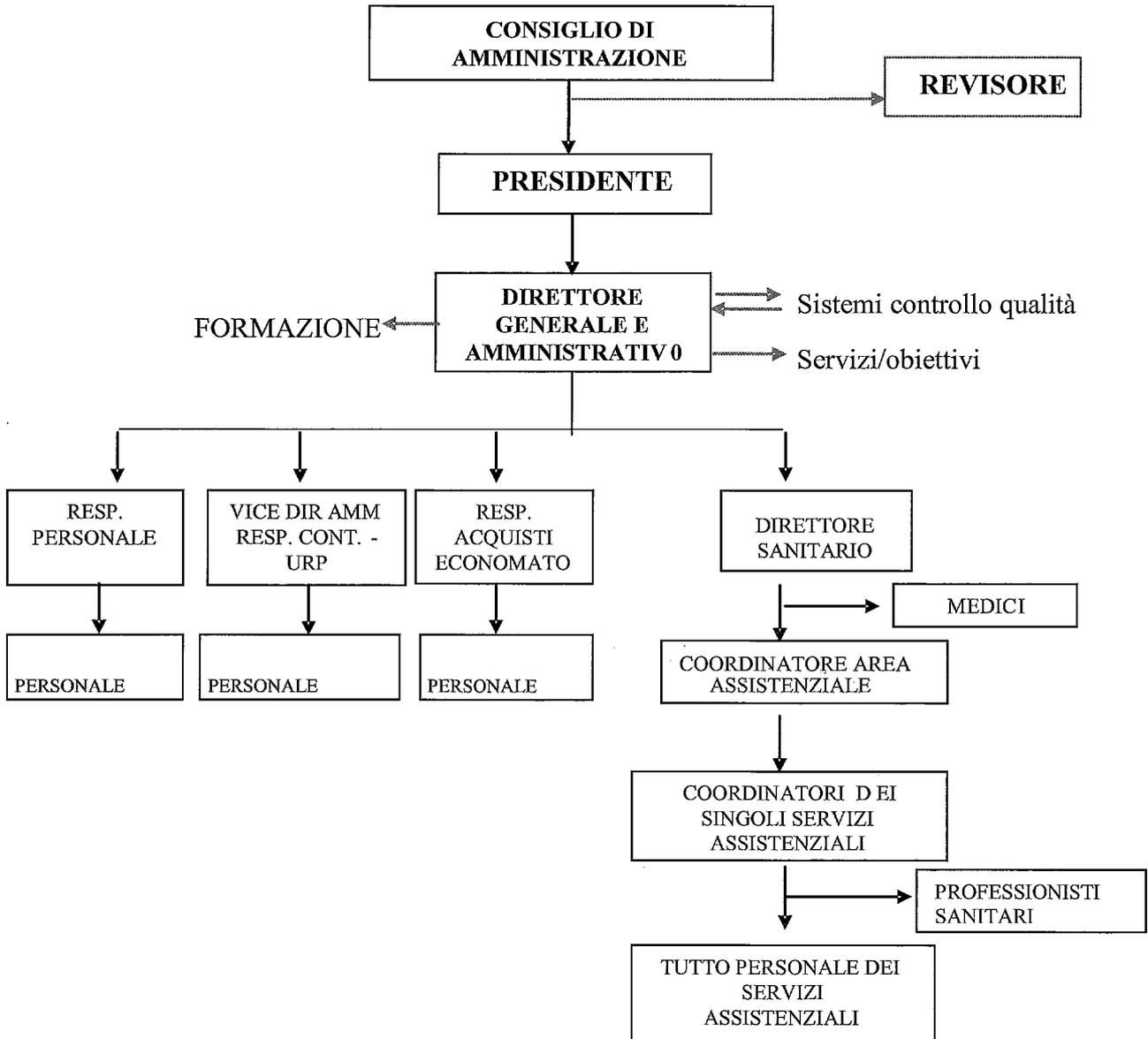
La RSD Mons. Geremia Bonomelli è **autorizzata per 40 posti**, di cui **accreditati a contratto 37**, divisi su due nuclei.

# Fondazione Elisabetta Germani

## Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi Residenza Sanitaria Disabili

### L'ORGANIZZAZIONE



# Fondazione Elisabetta Germani

## Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi Residenza Sanitaria Disabili

### L'EQUIPE

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:

- **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.
- **Coordinatore di Area:** guida il gruppo di coordinatori di nucleo e coordina lo svolgimento dell'attività di assistenza.
- **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 ospiti e i familiari.
- **Psicologo:** agisce su problematiche specifiche con interventi di prevenzione, diagnosi e sostegno psicologico rivolti alla persona con necessità. Coordina le attività educative
- **Educatore:** attua specifici interventi educativi e riabilitativi. Realizza progetti con obiettivi educativi/relazionali per la partecipazione e il recupero alla vita quotidiana della persona con disabilità. Cura il positivo inserimento o reinserimento psico-sociale dei soggetti con difficoltà.
- **Fisioterapista:** è un professionista che lavora in collaborazione con l'équipe multidisciplinare per la definizione del programma di riabilitazione volto all'individuazione ed al soddisfacimento del bisogno di salute dell'ospite. Svolge attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive utilizzando terapie fisiche, manuali, massoterapiche e occupazionali. 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 garantisce la corretta applicazione dei provvedimenti diagnostico terapeutici prescritti dal medico.
- **Ausiliario Socio Assistenziale e Operatore Socio Sanitario:** provvedono ai bisogni di base delle persone residenti, anche in supporto al personale infermieristico per semplici attività di tipo sanitario.

# Fondazione Elisabetta Germani

## Centro Sanitario Assistenziale

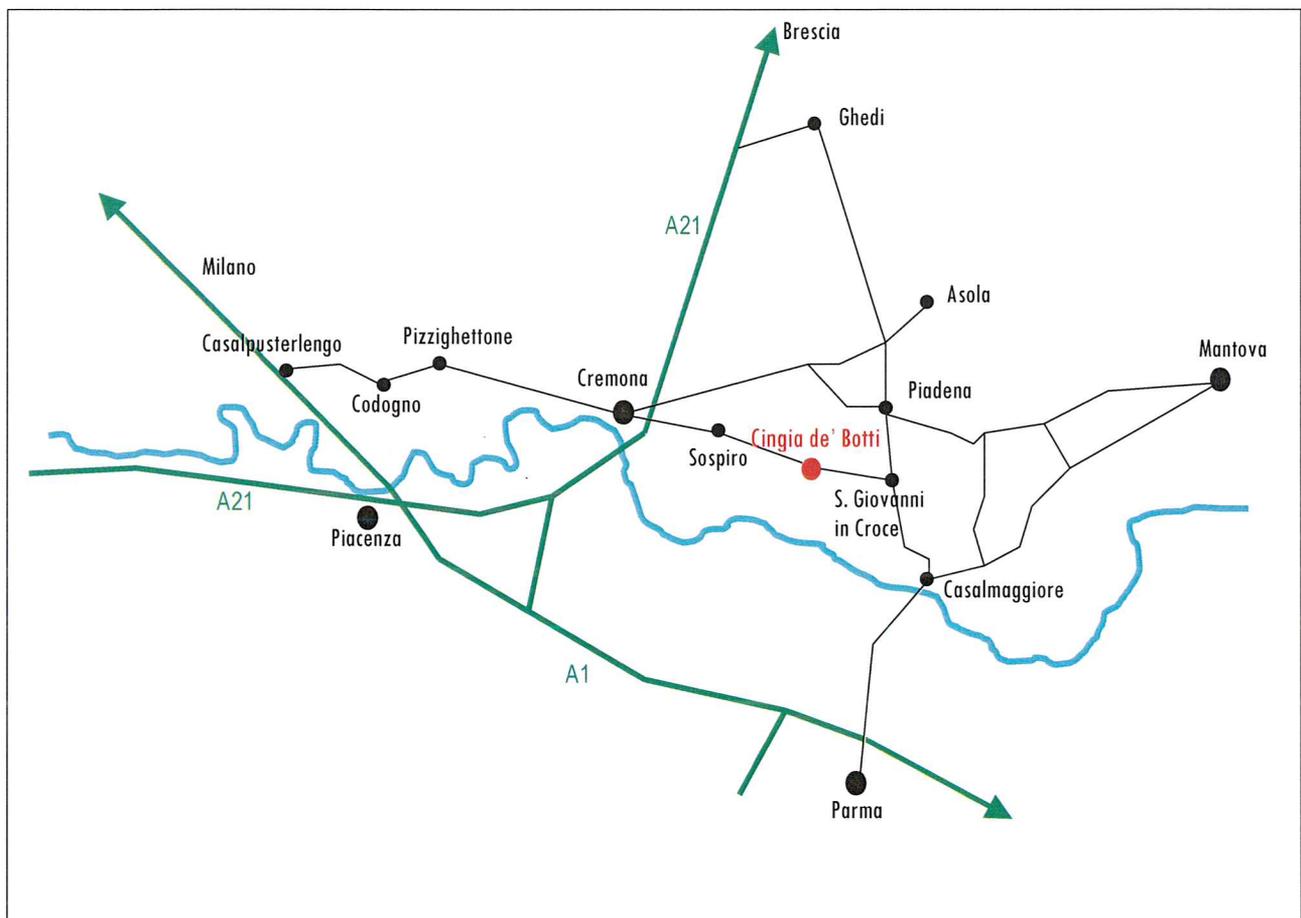
Carta dei servizi Residenza Sanitaria Disabili

### 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.



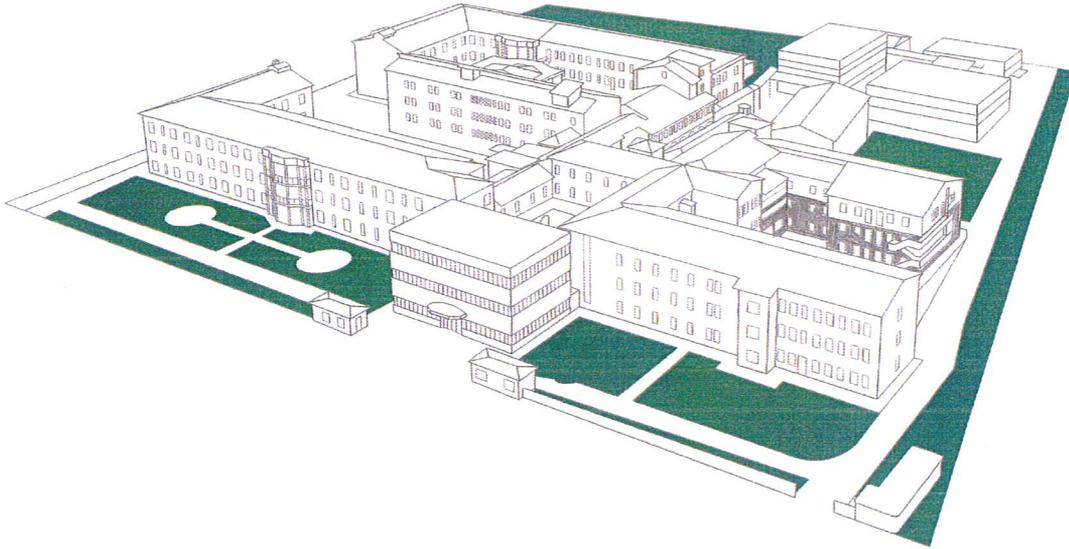
Di fronte alla struttura è presente un ampio parcheggio coperto video sorvegliato. La copertura è effettuata con pannelli fotovoltaici che consentono, insieme ad altre iniziative, il contenimento dei consumi energetici alla struttura.

# Fondazione Elisabetta Germani

## Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi Residenza Sanitaria Disabili

### LA STRUTTURA



La Residenza si articola su due piani ciascuno di 20 posti letto. Le stanze sono da 1, 2, 3 letti, tutte munite di servizi, sala da pranzo, ampi spazi comuni e bagni assistiti. Al primo piano è presente anche il soft corner. All'esterno è presente un'area verde attrezzata per il tempo libero (giardino con gazebo e orto).

### I SERVIZI OFFERTI

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

#### Servizio di medicina specialistica

Nella struttura sono disponibili:

- Servizio di Radiologia ed Ecografia diagnostica
- Analisi di laboratorio:

Nei giorni infrasettimanali si ha la possibilità di effettuare tutte le analisi di laboratorio in uso chimico-clinico-tossicologico, microbiologiche e siero- immunologiche.

- Consulenza psichiatrica: settimanale;
- Consulenza fisiatrice: settimanale;
- Consulenza odontoiatrica: al bisogno.

Vengono effettuati inoltre interventi di piccola chirurgia.

# Fondazione Elisabetta Germani

## Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi Residenza Sanitaria Disabili

### **Servizio educativo**

Gli Educatori Professionali operanti nell'ambito dell'equipe multidisciplinare con lo Psicologo e sotto la supervisione del Coordinatore di Nucleo 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 di intervento psicologico**

Sono previste:

- valutazioni psicologiche finalizzate all'approfondimento di un quadro diagnostico in collaborazione con il personale medico;
- valutazioni neuropsicologiche finalizzate all'analisi del funzionamento dei processi cognitivi e alla realizzazione di programmi di stimolazione cognitiva individuali e/o di gruppo;
- interventi di sostegno e supporto psicologico individuale e di gruppo;
- progettazione e pianificazione in equipe di interventi educativi/riabilitativi realizzati in risposta al soddisfacimento di specifici bisogni degli ospiti residenti, per il miglioramento delle abilità di base, occupazionali e relazionali e per la gestione di problematiche comportamentali;
- assistenza e sostegno ai familiari degli ospiti per garantire un sostegno nella gestione della relazione con la persona accolta in reparto;
- consulenza, supervisione e formazione degli operatori

### **Servizio di fisioterapia**

Il Servizio di Riabilitazione fisioterapica, attivabile su richiesta del medico della struttura, prevede un'attività in palestra/ambulatorio ed una in reparto.

**L'attività in palestra** prevede:

- trattamenti individuali di neuromotoria e/o di tipo ortopedico;
- rieducazione al cammino, esercizi di carico ed equilibrio;
- terapia occupazionale: per migliorare l'articolarietà e coordinazione dell'arto superiore favorendo i compensi dei deficit sensitivi e percettivi;
- attività di gruppo per riattivazione psicomotoria;
- terapie fisiche: somministrazioni con modalità prescritte dal Medico di agenti fisici (elettroterapia, ultrasuoni, radar, magnetoterapia);
- Valutazione degli ausili ed addestramento al loro corretto utilizzo.

**L'attività in reparto** prevede:

- ADL: valutazione e addestramento dell'utente 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;
- Attività educativo-informativa nei confronti del personale di reparto e dei parenti per aumentare l'autonomia del paziente.

# Fondazione Elisabetta Germani

## Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi Residenza Sanitaria Disabili

- Interventi riabilitativi in reparto.
- La Fondazione mette a disposizione anche ausili per la deambulazione.

### **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.

### **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).

#### **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.

Tutti i capi devono essere consegnati al personale di reparto per l'etichettatura. Vengono contrassegnati con il cognome e l'iniziale del nome dell'ospite, nonché il reparto d'appartenenza. 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.

#### **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.

### **ALTRI SERVIZI**

#### **Servizi di parrucchiera e barbiere**

E' aperto all'interno della struttura il salone della parrucchiera a disposizione degli utenti.

Effettua le seguenti prestazioni: taglio, piega, tinta, permanente.

# Fondazione Elisabetta Germani

## Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi Residenza Sanitaria Disabili

### **Servizio di assistenza religiosa**

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

### **Servizio sociale**

E' 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;
- colloqui di supporto personale e familiare;
- informazioni e collegamento con la rete territoriale dei servizi alla persona.

### **Custodia denaro e oggetti di valore**

Presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico é possibile depositare modeste somme di denaro, infruttifere, per le necessità personali dell'ospiti 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**

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.

### **Posta**

La Fondazione provvede a consegnare la posta giornalmente agli ospiti. Gli ospiti possono inoltrare la corrispondenza tramite consegna in portineria.

### **Telefoni**

Ogni reparto è dotato di telefoni portatili tramite i quali gli ospiti possono ricevere telefonate anche in camera. E' presente un telefono pubblico.

### **Distributori automatici di bevande**

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

### **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.

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

# Fondazione Elisabetta Germani

## Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi Residenza Sanitaria Disabili

### GIORNATA TIPO DELL'OSPITE

Nell'ambito della RSD la giornata dell'utente è così strutturata:

Sveglia dalle ore 6 alle ore 7,30, cui segue il momento dell'igiene personale, che a seconda dell'autonomia dell'ospite, avviene con l'aiuto o la sola supervisione dell'operatore. Quando previsto dal Progetto Individuale, l'ospite può anche essere coinvolto nell'attività di riordino della propria unità letto, del guardaroba, della stanza.

Tra le ore 8 e le ore 8,30 viene servita, nella sala da pranzo, la prima colazione ritenuta anche favorevole momento di socializzazione; è comunque prevista pure la possibilità, se presenti problematiche specifiche, di servire la prima colazione in camera.

Per alcuni utenti, quando rientra nell'ambito di progetti educativi e riabilitativi, può essere consentito di provvedere autonomamente alla preparazione. Il momento della prima colazione avviene parallelamente alla somministrazione, da parte dell'infermiere, della terapia. Segue l'intervento dell'educatore professionale per la pianificazione della giornata, con la consegna del budget quotidiano, e con la messa in atto di tutte le iniziative volte al raggiungimento delle autonomie perseguibili.

Tra le 8,30 e le 12 hanno luogo le attività che si basano sui progetti individuali sia in struttura che fuori struttura.

Per particolari necessità dell'utente possono anche venire programmate uscite personalizzate.

Le uscite possono riguardare anche l'intera giornata.

Alle ore 12 viene servito il pranzo. Gli ospiti che lo desiderano o per i quali rientra nell'ambito del progetto riabilitativo, possono collaborare all'allestimento dei tavoli.

Il momento del pasto spesso coincide con la somministrazione della terapia da parte dell'infermiere.

Dopo pranzo, l'utente che lo desidera, ha la possibilità di riposare, prima che inizino le attività pomeridiane (laboratorio, attività strutturate in reparto, attività ricreative, uscite sul territorio).

Dalle ore 18 preparazione dei tavoli, con gli stessi criteri adottati a mezzogiorno e somministrazione della cena con eventuale somministrazione della terapia, che prevede un ulteriore momento verso le ore 20.

Anche durante i pasti non viene cessata l'attività degli educatori.

Il dopo cena prevede ancora momenti di ricreazione (gioco a carte, giochi di società ...), visione della TV o lettura individuale. Gli utenti che lo desiderano possono avere servita camomilla o altra bevanda.

### MODALITA' DI ACCESSO

La richiesta di ammissione alla RSD viene predisposta dai Servizi Territoriali competenti e/o dai famigliari che inviano alla Fondazione la richiesta di inserimento correlata da relazione clinica sulla base della quale viene effettuata una prima analisi e valutazione del caso.

Viene comunicato l'esito della valutazione preliminare.

# Fondazione Elisabetta Germani

## Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi Residenza Sanitaria Disabili

L'accettazione della domanda è comunque subordinata ad un incontro tra il servizio proponente e l'equipe della Fondazione per approfondire la conoscenza del quadro clinico, assistenziale e sociale.

Nel caso di valutazione positiva è sempre richiesto una condivisione anche dei servizi sociali del comune di residenza.

Nel caso di mancanza di disponibilità immediata del posto letto le domande vengono poste in lista d'attesa con i seguenti criteri:

- priorità ad utenti cremonesi;
- ordine cronologico.

Per qualsiasi informazione è sempre possibile contattare il nostro **Ufficio Relazioni con il Pubblico** al n. 0375/9602200 0375/9602285.

### **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.

### **ACCESSO ED ORARI DI APERTURA DEGLI UFFICI**

L'accesso alla RSD è possibile in qualsiasi ora della giornata dalle 8 alle 20. E' comunque consigliabile la visita ai propri cari dalle ore 9 e sino alle ore 19 per consentire il corretto svolgimento delle attività quotidiane.

Durante la notte è possibile accedere alla struttura previo accordo con il coordinatore di nucleo.

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

La Direzione Amministrativa e Sanitaria sono disponibili tutti i giorni dal lunedì al venerdì, previo appuntamento attraverso **l'Ufficio Relazioni con il Pubblico**.

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 dalle ore 8.

L'ufficio è a disposizione per **visitare** la struttura dalle 9 alle 11,30 e il pomeriggio dalle 14,30 alle 16,30 dal lunedì al venerdì.

# Fondazione Elisabetta Germani

## Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi Residenza Sanitaria Disabili

### **ACCOGLIENZA DELL'OSPITE IN STRUTTURA**

Nel giorno e orario concordati per l'ingresso in struttura, l'ospite o il familiare dovrà presentarsi all'Ufficio Relazione con il Pubblico per espletare le pratiche di accettazione e la sottoscrizione del contratto d'ingresso.

L'ingresso nell'Istituto di un nuovo utente è un momento delicato e di difficile gestione sia per le figure professionali che operano all'interno della struttura che, per l'ospite stesso.

L'equipe multiprofessionale del nucleo, composta dal coordinatore di nucleo, dal medico, dallo psicologo, dall'infermiere professionale, dall'educatore professionale, dall'operatore socio sanitario e dagli ausiliari socio-assistenziale provvederà ad illustrare all'utente e al familiare le varie attività e "la giornata tipo" della Fondazione.

Verranno fornite tutte le attenzioni possibili per rendere meno traumatico l'inserimento in struttura, valutando le caratteristiche individuali e i bisogni clinico-assistenziali di ciascun ospite.

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

### **DIMISSIONI**

Le dimissioni possono avvenire per libera scelta della persona assistita, dei suoi legali rappresentanti e familiari o del Comune che ha in carico il caso. Le dimissioni possono altresì avvenire per cessata rispondenza della struttura alle necessità del soggetto.

La dimissione va comunicata con preavviso di almeno sette giorni, in caso diverso si sarà tenuti al pagamento delle rette per i giorni di mancato preavviso.

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.

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.

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

### **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, salvo che sia diversamente richiesto.

### **DIRITTI DELL'UTENTE E RECLAMI**

E' diritto dell'ospite:

- Ricevere un trattamento che sia rispettoso della libertà e della dignità della persona, adeguato alle esigenze sanitarie ed assistenziali del caso;

# Fondazione Elisabetta Germani

## Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi Residenza Sanitaria Disabili

- 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;
- conoscere preventivamente la retta di degenza e quanto in essa non ricompreso;
- 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'ospite, la possibilità di fruire delle prestazioni richieste. A questo proposito il coordinatore di nucleo è tenuto a ricevere le osservazioni e reclami verbalmente espressi dagli ospiti e dai loro familiari e eventualmente 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](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, idraulici, di riscaldamento 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).

# Fondazione Elisabetta Germani

## Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi Residenza Sanitaria Disabili

### **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

### **QUALITÀ**

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 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.

### **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  
Menù tipo  
Prospetto rette

# Fondazione Elisabetta Germani

## Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi Residenza Sanitaria Disabili

### LA RETTA

La retta deliberata dal Consiglio di Amministrazione per l'anno 2017 è la seguente:  
**RSD** ( con contributo sanitario a carico del Fondo Sanitario Regionale) € **56,00**.

**Nella retta RSD sono compresi i seguenti servizi:**

- ALBERGHIERO (pasti, bevande, servizio di lavanderia e guardaroba).
- ASSISTENZIALE (assistenza di personale medico, infermieristico ed ausiliario).
- PSICOLOGICO
- RADIOLOGO INTERNO.
- FISIOTERAPIA.
- EDUCATORE.
- CONSULENZE MEDICINA SPECIALISTICA (fisiatra, psichiatra, odontoiatra, chirurgo, geriatria).
- BARBIERE, PARRUCCHIERA.
- ASSISTENZA RELIGIOSA CATTOLICA.
- GITE ED ESCURSIONI ORGANIZZATE.
- TRASFERIMENTO PRESSO PRESIDI OSPEDALIERI PER VISITE O ACCERTAMENTI RICHIESTI DAI SANITARI DELLA FONDAZIONE.

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

- Assistenza all'ospite durante il ricovero in altra struttura sanitaria.
- Fornitura di capi di abbigliamento.
- Fornitura di protesi, ausili e presidi (protesi dentarie, 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'ASL.

### **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, a vacanze o permanenze extra istituzionali la retta verrà addebitata per intero per tutti i giorni di assenza.

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.

COGNOME \_\_\_\_\_ NOME \_\_\_\_\_  
RESIDENTE A \_\_\_\_\_ VIA \_\_\_\_\_  
TEL \_\_\_\_\_ CELL \_\_\_\_\_ E-MAIL \_\_\_\_\_  
UTENTE \_\_\_\_\_ / PARENTE col grado di \_\_\_\_\_

dell'Utente \_\_\_\_\_

UNITA' D'OFFERTA: \_\_\_\_\_

TIPO DI SEGNALAZIONE:  RECLAMO  SUGGERIMENTO

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

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

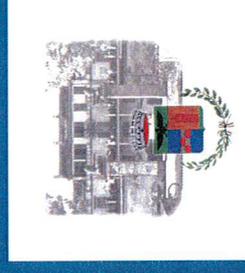
Ai sensi del D.Lgs 196/2003, La informiamo che i Suoi dati personali formeranno oggetto di trattamenti esclusivamente interni al titolare. Il trattamento dei dati avverrà mediante supporti cartacei ed informatici idonei a garantirne la sicurezza e la riservatezza. Il titolare del trattamento dei dati 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 mugnaia	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	Sottocoste di pollo al peperone	Fesetta di suino al forno	Merluzzo alla spagnola	Brasato di manzo con polenta	Involtoni 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							