

GUIDA PER L'UTENTE

Carta dei Servizi

**FONDAZIONE SANTA CHIARA
CENTRO MULTISERVIZI PER LA POPOLAZIONE ANZIANA**

Revisione n. 15 del 21.05.2015
Carta dei Servizi

Gentile Signora, Egregio Signore,
il documento che Le è stato consegnato rappresenta una guida per conoscere meglio la nostra Struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che ci proponiamo per rispondere in modo adeguato ai suoi bisogni. Il nostro lavoro è infatti quello di far sì che la sua permanenza sia la più gradevole possibile e per questo i suggerimenti, che Lei o i suoi famigliari vorrete darci, sono un importante contributo e uno stimolo a migliorare.

La Carta dei Servizi è divenuta obbligatoria per tutti gli Enti erogatori di pubblici servizi in base alla Legge n.273 dell'11 luglio 1995.

La legge 328 del 8 novembre 2000, legge quadro sui Servizi Sociali, individua nella Carta dei Servizi uno strumento per "tutelare le posizioni soggettive degli utenti" (art.13, comma 1) Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e rappresenta un requisito per l'accreditamento regionale ai sensi delle DGR 7435 del 2001. Essa contiene oltre alle informazioni logistiche sulla Struttura Sanitaria, anche le caratteristiche dei servizi erogati e gli standard di qualità e di quantità degli stessi. La Carta dei Servizi non è quindi un semplice opuscolo informativo dove trovare una serie di notizie utili, ma uno strumento che Le consentirà di contribuire allo sviluppo del progetto sanitario ed assistenziale che La riguarda, e più in generale di partecipare attivamente alla vita di questa Struttura. Tale documento è quindi, un vero e proprio contratto tra l'Ente e l'Utente.

**Il Presidente del
Consiglio di Amministrazione**

INDICE

1. PRESENTAZIONE

1.2 La struttura.....	9
1.3 Principi fondamentali.....	10
1.4 Struttura Organizzativa.....	11
1.5 La Formazione.....	13

2. LE UNITA' D'OFFERTA

2.1 La Residenza Sanitaria Assistenziale.....	15
2.2 Il nucleo Alzheimer.....	15
2.3 I ricoveri di sollievo.....	17
2.4 Ricoveri di Pazienti in Stato Vegetativo.....	17
2.5 I ricoveri in regime di extrarecettività.....	17

3. I SERVIZI ALLA PERSONA

3.1 Il servizio medico.....	19
3.2 Il servizio di riabilitazione.....	19
3.3 Il servizio di animazione.....	20
3.4 Il servizio religioso.....	21
3.5 Il volontariato.....	21
3.6 Il servizio di pedicure.....	21
3.7 Il parrucchiere e il Barbiere.....	22

4. I SERVIZI ALBERGHIERI

4.1 Il servizio di ristorazione.....	23
4.2 Il servizio di lavanderia.....	23

5. INFORMAZIONI UTILI

5.1 Orari di visita.....	25
5.2 Il personale.....	25
5.3 Il trasferimento.....	25

5.4	La uscite dalla struttura.....	25
5.5	Le dimissioni.....	26
5.6	La televisione.....	27
5.7	Il telefono.....	27
5.8	La corrispondenza.....	27
5.9	Distribuzione automatica di bevande.....	27
5.10	Salone feste e proiezioni.....	27
5.11	Gli oggetti personali.....	27
5.12	Certificati.....	28
5.13	Fotocopia del Fascicolo sanitario e sociale.....	28
5.14	Il divieto di Fumo.....	28
5.15	Tutela della privacy.....	28
5.16	La sicurezza.....	28
5.17	Come si raggiunge.....	29

6. ACCETTAZIONE E MODALITA' D'INGRESSO

6.1	Lista d'attesa.....	31
6.2	L'accoglienza in struttura.....	31
6.3	La retta di degenza.....	32
6.4	Modalità di pagamento.....	33
6.5	Deposito cauzionale.....	34

7. TUTELA E PARTECIPAZIONE

7.1	Il sistema di valutazione della qualità.....	35
7.2	Informazione.....	35
7.3	Tutela.....	36
7.4	Partecipazione e verifica.....	36

8. PROGETTI E PROGRAMMI

8.1	Aspetti strutturali.....	39
8.2	Qualità delle prestazioni.....	39
8.3	Controllo delle prestazioni e delle attività.....	39
8.4	Il codice Etico.....	40

9. COSTITUZIONE ORGANISMO DI VIGILANZA

Modello di organizzazione, gestione e controllo
ai sensi del decreto 8 giugno 2001 n. 231..... 41

ALLEGATI

Carta dei diritti dell'anziano

Modulo di encomio per il servizio

Modulo di segnalazione reclami

Menù tipo

Tabella rette



1. Presentazione

La vocazione assistenziale di questo Ente ha origini lontane nel tempo. Dobbiamo infatti risalire al 1809 quando, a seguito della soppressione del Monastero di San Benedetto, nasce la “Casa d’industria e di Ricovero”, così denominata perché oltre a ricoverare vecchi cronici, accoglieva e sostentava, come “partecipanti ai lavori”, tutti i poveri inabili che qui si guadagnavano il vitto. È però nel 1819 che, essendo aumentato il numero dei poveri, lo stabilimento viene trasportato nella sede attuale e cioè l’ex monastero di Santa Chiara. Con lo Statuto organico, approvato con Regio Decreto del 1 luglio 1940, preso atto che l’istituzione provvedeva esclusivamente al ricovero di inabili, la Casa d’Industria e di Ricovero ha assunto la denominazione di “Pia Casa di Riposo Inabili” che diviene nel 1952 “Opera Pia Casa di Riposo per vecchi e inabili”. Nel 2001 con l’approvazione del nuovo Statuto diviene, Casa di Riposo Santa Chiara, quindi Azienda di Servizi alla Persona Santa Chiara e oggi con Dgr2307 del 01/08/2014 cambia natura giuridica e diviene Fondazione di diritto privato con la denominazione “Fondazione Santa Chiara – Centro Multiservizi per la popolazione anziana”.

1.2 LA STRUTTURA

L’Istituto consta di un edificio a forma quadrangolare, sede dell’antico monastero che ospita in tre dei suoi lati, reparti di degenza distribuiti su piani. Nell’antico chiostro trova spazio un giardino attrezzato. Ciascun reparto è dotato di soggiorno, sala da pranzo e ambulatorio medico. Al primo piano di un’ala si trovano gli Uffici Amministrativi e i locali di rappresentanza. All’esterno del chiostro si trova una palazzina, dono

del benefattore Marzagalli recentemente ristrutturata e collegata alla struttura, sede di degenza per numero 16 posti, del Centro diurno integrato e delle sale animazione, formazione e di un ambulatorio.

1.3 I PRINCIPI FONDAMENTALI

La mission della casa di riposo è quella di fornire agli anziani in condizione di non autosufficienza servizi di assoluto rilievo per quanto riguarda la qualità di vita. Tali servizi vengono garantiti ai cittadini del territorio lodigiano e delle ASL lombarde, la cui complessità dei bisogni non può essere soddisfatta a domicilio. Le attività assistenziali sono improntate al rispetto dell'unicità e della dignità della persona e dei principi sanciti dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995, relativi a:

Continuità: la struttura garantisce la continuità e la regolarità delle cure prestate. In caso di disfunzioni, vengono messe in atto le misure necessarie a contenere il disagio arrecato.

Dialettica interna e comunione di intenti verso l'esterno

Diffusione dell'Etica e della Responsabilità, trasmettendo il sentimento dell'affidabilità e della sicurezza in coloro che ci affidano la loro salute e il loro benessere.



Eguaglianza dei Cittadini/Utenti nei confronti dei servizi erogati, intesa non solo come imparzialità delle prestazioni, ma anche come assoluto divieto di discriminazione nei confronti di esigenze particolari.

Equità, efficienza ed efficacia dell'attività operativa e gestionale: costante è la ricerca per erogare prestazioni in modo razionale, senza spreco di risorse e nella ricerca di una qualità sempre migliore. Il servizio pubblico è erogato in modo da garantire un rapporto ottimale tra risorse impegnate, attività svolte e risultati ottenuti.

Integrazione: gli interventi professionali presenti sono integrati tra loro al fine di garantire un approccio globale al paziente, attraverso strumenti e occasioni d'incontro formali, che consentono un confronto continuo.

Integrità ed onestà come fonti di ispirazione quotidiana.

Partecipazione sociale e apertura alle istanze della comunità locale; ogni osservazione, suggerimento, consiglio, critica, proposta viene valutata in funzione della creazione di un servizio migliore.

Tutela del corretto utilizzo dei servizi da parte dei cittadini, come forma di rispetto verso la comunità sociale.

1.4 STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La Presidenza ed il Consiglio di Amministrazione

La Fondazione Santa Chiara è gestita da un Consiglio di amministrazione, composto da un Presidente e 6 consiglieri, Compito principale del Consiglio di Amministrazione è l'individuazione degli obiettivi della Fondazione al fine di garantire agli ospiti prestazioni assistenziali e sanitari di assoluto qualità.

La Direzione Generale

E' compito della Direzione Generale assicurare lo svolgimento di ogni attività integrando la molteplicità delle funzioni e delle professionalità, attuare i progetti e gli obiettivi delineati dal Consiglio di Amministrazione

La Direzione Sanitaria

Fanno riferimento alla Direzione Sanitaria tutti i servizi dell'area sanitaria (assistenziale, infermieristico e fisioterapico), la Direzione Sanitaria opera in stretto rapporto con il Funzionario Sociale a cui fanno capo i servizi dell'area sociale (Animazione, volontariato, servizio civile, relazioni con i parenti, formazione del personale).

Le Unità operative Amministrative

L'Azienda può contare su un Ufficio Ragioneria ed Economato che si occupa delle questioni economiche, su un Ufficio deputato allo sviluppo e alla gestione delle risorse umane, su una Segreteria generale e su un Ufficio tecnico.

L'ufficio relazioni con il pubblico:

- assicura informazione, accoglienza, tutela e partecipazione,
- facilita l'accesso attraverso informazioni sulle attività ed i servizi erogati,
- raccoglie suggerimenti ed osservazioni,
- gestisce reclami e segnalazioni.

È aperto dalle 9:45 alle 12:30 e dalle 14:00 alle 16:00 dal lunedì al venerdì, non festivi. È chiuso il giovedì pomeriggio.

L'ufficio ragioneria ed economato cura le pratiche amministrative legate agli ingressi fornendo tutte le informazioni di natura economico-finanziaria. **È aperto alle 11:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 15:00 il lunedì, il mercoledì e il venerdì, non festivi.**

IL SERVIZIO SOCIO SANITARIO E GLI OPERATORI

La Casa di Riposo Santa Chiara è divenuta nel tempo un centro di riferimento per l'erogazione di molteplici servizi agli anziani, in grado di rispondere a diverse tipologie di bisogni. La connotazione di centro polivalente garantisce la stretta integrazione tra le diverse professionalità, in particolare presso l'Istituto operano:

- medici con specifica specializzazione o notevole esperienza di attività in RSA,
- infermieri professionali, di cui 6 infermieri coordinatori di reparto
- terapisti della riabilitazione,
- dietista,
- Ausiliari socio-assistenziali e operatori socio-sanitari in possesso di specifico titolo di studio,

- Animatori sociali ed educatori.
- Volontari del servizio civile

In ogni reparto è presente un'equipe multidisciplinare formata da medici, infermieri, operatori socio-sanitari, ausiliari socio-assistenziali, animatori, educatori, fisioterapisti e dalla dietista. L'equipe opera con l'obiettivo di migliorare il benessere della persona attraverso l'elaborazione di progetti generali di reparto e di piani individuali; essa si riunisce periodicamente per la verifica dei risultati e la rivalutazione degli obiettivi. Inoltre, la Struttura si avvale della consulenza di medici specialisti, provenienti dall'Azienda Ospedaliera della provincia di Lodi. L'assistenza è garantita per 24 ore al giorno.

Collaborano allo svolgimento delle attività anche:

- operai che garantiscono reperibilità diurna e notturna,
- cuoco, capocuoco, aiuti e ausiliari di cucina,
- centralinisti che "presidiano" la Casa di Riposo nelle ore di apertura.

Ogni membro del personale è riconoscibile attraverso un apposito cartellino di identificazione e divise differenziate. Le risorse professionali presenti superano per quantità gli standard previsti dalla Regione Lombardia.

1.5 FORMAZIONE

"La formazione - è intesa come - un'attività educativa che ha come obiettivo la promozione, la diffusione e l'aggiornamento del sapere e dei modi di utilizzo di tale sapere. Ma la finalità sottesa a tale obiettivo va oltre: essa ha anche a che vedere con il significato profondo dell'azione educativa come momento di crescita dei soggetti a cui si rivolge, volta a volta, culturale, sociale, professionale, personale." Per questo motivo, gli obiettivi formativi, contenuti nelle linee d'indirizzo per la formulazione del piano di formazione, sono coerenti con i progetti di miglioramento della qualità. Tutti i profili professionali sono coinvolti nei processi formativi, finalizzati a:

- migliorare i processi di comunicazione interna ed esterna;
- favorire lo sviluppo del lavoro di équipe e la personalizzazione degli interventi;
- sostenere il personale nei cambiamenti organizzativi in atto;
- garantire il costante aggiornamento degli operatori dal punto di vista tecnico ed assistenziale.



2. Le unita' d'offerta

2.1 LA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (RSA)

La RSA dispone di un numero di posti letto pari a 268 unità, così suddivise:

- N. 228 posti letto residenziali, destinati ad anziani totalmente o parzialmente autosufficienti, le cui condizioni socio-sanitarie impediscono la permanenza a domicilio.
- N. 6 posti letto definiti di sollievo, destinati a degenze programmate e temporanee, finalizzate all'accoglienza di anziani con comprovate difficoltà relative a problematiche sanitarie o portatori di eventuali disagi di carattere familiare.
- N. 17 posti letto destinati alla degenza continuativa per persone affette da malattia di Alzheimer, con disturbi comportamentali, gravemente non autosufficienti e non assistiti a domicilio.
- N. 9 posti definiti in extrarecettività di cui 1 posto al Nucleo Alzheimer, non compresi nel sistema di accreditamento.
- N. 8 posti dedicati a pazienti in Stato vegetativo o affetti da SLA.

I posti letto disponibili sono suddivisi in 6 reparti. In particolare si distinguono:

- Residenza "Le Ginestre" al piano terra, di nuova realizzazione, accoglie 25 anziani.
- Residenza "I Tulipani" situata nell'ala ovest, riservato a 43 donne non autosufficienti a cui recentemente è associato un nuovo nucleo di 10 ospiti.
- Residenza "I Fiordalisi", situata nell'omonima ala est, ospita 56 anziane non autosufficienti.

- Residenza “Gli Oleandri”, situata nell’ala est, ospita 57 anziane non autosufficienti.
- Residenza “I Girasoli”, situata nell’ala ovest, riserva 43 posti letto per uomini e donne non autosufficienti.
- Residenza “Le Ortensie”, situata nell’ala est ospita 18 degenti affetti da malattia di Alzheimer.
- Residenza “Le Mimose”, situata nella palazzina del Pensionato Marzagalli, secondo piano, riserva 8 posti in extrarecettività.
- Infine Residenza “I Gigli”, situata nella palazzina del Pensionato Marzagalli, terzo piano, accoglie 8 posti letto per pazienti in Stato Vegetativo o affetti da SLA.

La Struttura possiede camere a uno, a due, a tre, a quattro letti, ognuna dotata di bagno privato, in numero come di seguito indicato:

- N. 6 camere ad un letto
- N. 30 camere a due letti
- N. 38 camere a tre letti
- N. 22 camere a quattro letti

Ciascun reparto è inoltre dotato di soggiorno, sala da pranzo, tisaneria e ambulatorio medico. L’intera struttura si snoda attorno ad un cortile allestito come un grazioso giardino.



2.2 IL NUCLEO ALZHEIMER

Consta di 17 posti letto destinati alla degenza continuativa per persone affette da malattia di Alzheimer, con disturbi comportamentali, gravemente non autosufficienti e non assistibili a domicilio. L'Equipe assistenziale nella gestione di questi ospiti si avvale di tecniche specifiche quali la Validation Therapy, il Conversazionalismo, l'utilizzo della Musicoterapia e dell'Arteterapia. A sostegno dell'Equipe è a disposizione lo Psicologo.

2.3 RICOVERI DI SOLLIEVO

Sono a disposizione n° 6 posti letto definiti di sollievo, destinati a degenze programmate e temporanee, finalizzate all'accoglienza di anziani con comprovate difficoltà relative a problematiche sanitarie o portatori di eventuali disagi di carattere familiare.

E' previsto inoltre che uno di questi posti venga riservato a ricoveri temporanei di pazienti affetti da Sclerosi laterale amiotrofica.

2.4 RICOVERI DI PAZIENTI IN STATO VEGETATIVO PERSISTENTE

La struttura accoglie persone con diagnosi di stato vegetativo in un nucleo denominato "I Gigli", appositamente dedicato in area recentemente ristrutturata.

2.5 I RICOVERI IN REGIME DI EXTRARECETTIVITA'

E' prevista anche una forma di ricovero temporaneo in regime di extrarecettività, per cittadini che richiedono particolari progetti di natura sociale. Sono destinati a tale modalità di ricovero n.8 posti collocati presso la palazzina Marzagalli denominata Residenza "Le Mimose" e 1 posto presso il Nucleo Alzheimer.



3. I servizi alla persona

3.1 IL SERVIZIO MEDICO

L'Equipe Medica della struttura assicura un servizio di guardia medica attiva nell'arco di tutte le 24 ore. Il Servizio è composto dal Coordinatore Medico e da quattro medici in organico che operano con il supporto di altri medici che garantiscono il Servizio notturno, l'ente si avvale inoltre della consulenza di medici specialisti nelle principali branche sanitarie.

3.2 IL SERVIZIO DI RIABILITAZIONE

Il servizio di fisioterapia è attivo dal lunedì al venerdì.

La Casa di Riposo Santa Chiara può vantare la presenza di un'ampia palestra modernamente attrezzata, l'utilizzo di tale struttura consente la riabilitazione ed il recupero funzionale degli Ospiti che ne necessitano.

L'Equipe fisioterapica è composta da un consulente medico fisiatra, dai fisioterapisti e da personale ausiliario.

L'Equipe si pone come obiettivi :

- lo sviluppo delle capacità funzionali residue
- il contenimento/superamento delle disabilità
- la scelta dell'ausilio più consono alle necessità degli ospiti.

Il trattamento riabilitativo può essere svolto sia in reparto che in palestra, secondo le caratteristiche della prescrizione e del trattamento, sono previsti trattamenti individuali e/o di gruppo.

PRESIDI ED AUSILI

L'Ente fornisce, senza costi aggiuntivi, per le sole degenze in posti ac-

creditati, farmaci, dispositivi medicali, ausili per la gestione dell'incontinenza, presidi per le lesioni cutanee da decubito, ausili per la deambulazione e gli spostamenti (bastoni, deambulatori, carrozzine). Gli Ospiti con riconoscimento dell'invalidità possono ottenere, rivolgendosi al medico o al coordinatore infermieristico di reparto, la prescrizione di ausili personalizzati (scarpe ortopediche, carrozzine) da parte dell'ASL e altri ausili legati alla specifica patologia.

3.3 IL SERVIZIO DI ANIMAZIONE

L'animazione si integra con le altre prestazioni per migliorare la qualità della vita degli Anziani ospitati nella Struttura, con l'obiettivo di:

- favorire l'attivazione di processi di comunicazione e di socializzazione, valorizzando il bagaglio storico e di esperienze dell'anziano;
- stimolare e valorizzare le conoscenze e le abilità degli anziani;
- sostenere ed attivare processi d'integrazione con e sul territorio.

Per realizzare questi importanti obiettivi gli animatori e gli educatori organizzano diverse attività quali:

- laboratori per attività occupazionali ed espressivi;
- gite e visite sul territorio;
- momenti ricreativi (feste, proiezioni, ecc).



3.4 IL SERVIZIO RELIGIOSO

Il servizio religioso cattolico è curato da un sacerdote e da una religiosa non residenti. Essi garantiscono l'assistenza spirituale a quanti sono ricoverati, nonché la celebrazione della Santa Messa e delle altre funzioni liturgiche, incluse le esequie.

La Messa viene celebrata tutti i giorni alle ore 9:30. In occasione delle festività pasquali e natalizie, le funzioni religiose si svolgono anche nei singoli reparti.

3.5 IL VOLONTARIATO

L'amministrazione promuove e valorizza l'attività del volontariato attraverso convenzioni stipulate ai sensi della Legge 266/91 e della Legge Regionale 22/39, con le associazioni iscritte nell'apposito albo regionale. L'attività di volontariato è coordinata dal Funzionario sociale dell'Ente e disciplinata da un apposito regolamento interno.

Esistono tuttavia, anche attività di volontariato espressione del singolo individuo. Attualmente presso la Struttura sono operanti l'Avulss e il Centro per la Tutela dei diritti dell'Anziano.

Gli esponenti dell'Avulss, assistono gli anziani al momento dei pasti, mentre i membri del Centro per la Tutela dei diritti dell'Anziano sono diventati nel tempo, veri e propri mediatori tra le famiglie e la Struttura, in un'ottica di segnalazione delle esigenze pratiche segnalate dagli Ospiti o dai loro famigliari. Infine, altre associazioni, tra cui l'Auser, organizzano momenti ricreativi all'interno della struttura.

Nella struttura sono presenti anche volontari del servizio civile, impiegati nella realizzazione di particolari progetti.

3.6 IL SERVIZIO DI PEDICURE

Gli ospiti possono ricevere prestazioni di pedicure a seguito di una segnalazione che deve essere inoltrata dal coordinatore di reparto.

Seguendo questa procedura sarà possibile ricevere la prestazione in giorni ed orari programmati. Il servizio è compreso nella retta.

3.7 IL PARRUCCHIERE E IL BARBIERE

La struttura garantisce l'erogazione in modo gratuito delle prestazioni del parrucchiere/barbiere secondo un programma di intervento periodico. Recentemente è stato introdotto un servizio aggiuntivo a pagamento per le signore che volessero interventi di taglio e piega con frequenza maggiore rispetto al programma.

In tale caso saranno a disposizione presso l'Ufficio relazioni con il pubblico, dei buoni tramite i quali si potrà accedere al servizio con le frequenze desiderate.



4. Servizi alberghieri

4.1 IL SERVIZIO RISTORAZIONE

La ristorazione è effettuata da una cucina centrale interna che eroga i pasti in base ad un programma dietetico, elaborato dal Servizio di Dietologia, variato con periodicità trimestrale e diverso per ogni settimana del mese e secondo la stagionalità dei prodotti. In ogni reparto è affisso il menù settimanale, esso può essere personalizzato per rispondere a problemi o ad esigenze nutrizionali particolari, valutate dall'équipe sanitaria del reparto e dalla dietista. Per i molti anziani che hanno difficoltà ad alimentarsi autonomamente è gradita la collaborazione dei famigliari.

4.2 IL SERVIZIO DI LAVANDERIA

Per gli Ospiti della RSA e del Nucleo Alzheimer è operante un servizio di lavanderia affidato ad una ditta esterna, che provvede al lavaggio della biancheria personale, senza costi aggiuntivi per le famiglie.

All'ingresso in struttura il familiare, seguendo le indicazioni del personale, provvederà ad inviare il guardaroba dell'ospite alla lavanderia per l'etichettatura degli indumenti e la compilazione del relativo documento d'invio.

L'Ente non si assume alcuna responsabilità per i capi del guardaroba che non risultano etichettati. Si consiglia tuttavia, di provvedere al lavaggio in proprio dei capi delicati o di particolare valore affettivo.



5. Informazioni utili

5.1 ORARI DI VISITA

La Casa di Riposo è aperta al pubblico ogni giorno dalla ore 8:00 alle ore 20:00. In situazioni di particolare necessità è possibile la permanenza al di fuori di questi orari, permanenza vincolata dal possesso di un'autorizzazione scritta, rilasciata dal medico.

5.2 IL PERSONALE

Il personale è identificabile personalmente attraverso il cartellino di riconoscimento e professionalmente dal tipo di divisa che indossa.

5.3 IL TRASFERIMENTO

La Direzione sanitaria può disporre lo spostamento dell'Ospite, da un reparto all'altro o da una camera all'altra dello stesso reparto per motivazioni relative al peggioramento delle condizioni cliniche, per problemi d'integrazione con il contesto ambientale o per problemi organizzativi di carattere generale.

Tutto ciò cercando di ridurre al minimo l'eventuale disagio che il cambiamento potrà comportare e con l'impegno di individuare, in tempi brevi, l'ambiente più consono alle esigenze dell'Ospite.

5.4 LE USCITE DALLA STRUTTURA

Le condizioni di salute e precise decisioni mediche, sono la conditio sine qua non per l'uscita degli Ospiti dalla Struttura. Qualora l'Ospite voglia

allontanarsi, anche per poche ore, contro il parere del medico, dovrà firmare di proprio pugno, o far firmare da un familiare o dal delegato, una dichiarazione che libera la Casa di Riposo da ogni responsabilità. Gli Ospiti dei reparti RSA, direttamente o tramite loro familiare, possono chiedere di lasciare l'Istituto per un periodo massimo di 10 giorni. Tale allontanamento consente di mantenere il posto letto e non prevede la sospensione nel pagamento della retta; il periodo di allontanamento deve essere concordato con l'Infermiere coordinatore e con il medico, il quale provvederà a compilare il modulo di permesso.

5.5 DIMISSIONI

In caso di dimissioni il medico di reparto stila una relazione completa che identifica i problemi clinici, funzionali ed assistenziali, i programmi attuati ed i risultati raggiunti, gli ausili opportuni, la terapia attuata, nonché il programma terapeutico complessivo consigliato. Le modalità di dimissioni vengono concordate con i servizi territoriali e la famiglia o altre strutture di ricovero, in occasione di trasferimento. Alla dimissione vengono consegnati all'interessato:

- la relazione in busta chiusa,
- la documentazione clinica personale del paziente.



5.6 LA TELEVISIONE

Ogni reparto è dotato di un televisore situato nel soggiorno. Anche gran parte delle camere è dotata di tale apparecchio, chi si trovasse in una camera sprovvista può verificare con il coordinatore di reparto, l'opportunità di provvedere al posizionamento del televisore.

5.7 IL TELEFONO

Gli Ospiti possono ricevere telefonate attraverso i telefoni cordless presenti in tutti i reparti, chi volesse contattare telefonicamente i propri familiari, dalle ore 8:00 alle ore 19:00, deve comporre il numero del centralino 03714031, che provvederà ad indirizzare la chiamata al reparto desiderato.

5.8 LA CORRISPONDENZA

La corrispondenza in arrivo viene depositata presso l'URP, dove può essere ritirata negli orari di apertura al pubblico. Nella bacheca di ogni reparto, ogni 15 gg. viene aggiornato l'elenco degli ospiti che hanno corrispondenza in giacenza c/o l'U.R.P.

5.9 DISTRIBUZIONE AUTOMATICA DI BEVANDE

In diverse zone della Struttura sono presenti distributori automatici di bevande calde e fredde, di snack e di gelati.

5.10 SALONE FESTE E PROIEZIONI

La Struttura è dotata di un ampio locale nel quale si svolgono iniziative ricreative, anche a carattere pubblico. Qui trovano spazio un pianoforte a coda e un maxi schermo.

5.11 GLI OGGETTI PERSONALI

Si consiglia di non tenere con sé oggetti di particolare valore o grosse somme di denaro, in virtù del fatto che l'Amministrazione non risponde

di eventuali furti. I beni di valore possono essere custoditi nella casaforte dell'URP, che provvederà a rilasciare una ricevuta, allo stesso Ufficio è necessario rivolgersi in caso di smarrimento di oggetti.

5.12 CERTIFICATI

Il rilascio dei certificati medici avviene previa compilazione di un modulo di richiesta che si può ritirare c/o l'URP e che dovrà essere consegnato al medico di reparto o al Coordinatore. Il rilascio di dichiarazioni di ricovero avviene ad opera dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, mentre le dichiarazioni fiscali vengono rilasciate dall'U.O. Economico - Finanziaria.

5.13 FOTOCOPIA DEL FASCICOLO SANITARIO E SOCIALE

Per ottenere il rilascio di una copia della cartella clinica, occorre che l'Ospite o il Delegato inoltri una domanda alla Direzione Sanitaria. Il rilascio comporta il versamento di una quota alla cassa economale dell'Ente. Il rilascio del Fascicolo deve avvenire entro 30 gg. dalla richiesta.

5.14 IL DIVIETO DI FUMO

Per rispetto della propria e dell'altrui salute, per ragioni di sicurezza e per rispetto della Legge, vige in ogni locale della Struttura il divieto assoluto di fumo.

5.15 TUTELA DELLA PRIVACY (DECRETO LEGISLATIVO 30 GIUGNO 2003, N. 196)

Tutti gli operatori sono tenuti al rispetto del segreto professionale. Al momento del ricovero in RSA viene richiesto all'Ospite il consenso al trattamento dei propri dati personali e sanitari, funzionale alle esigenze dell'Istituto. Il medico di reparto è l'unico deputato a fornire informazioni sullo stato clinico dell'Ospite.

5.16 LA SICUREZZA

La sicurezza degli Ospiti è garantita dall'intervento sull'impiantistica

delle attrezzature e sulle tecnologie, del servizio di prevenzione e protezione, tale settore si occupa anche della prevenzione e della gestione di eventuali incidenti.

Nella Struttura è stato predisposto un piano di emergenza, con specifiche procedure operative, in grado di intervenire tempestivamente ed in modo preordinato. Il piano di emergenza è finalizzato a:

- ridurre al minimo i pericoli cui possono andare incontro le persone a causa di eventi calamitosi;
- portare soccorso alle persone eventualmente colpite;
- delimitare e controllare l'evento causa d'emergenza al fine di ridurre i danni.

Il personale dell'Istituto è stato addestrato ad intervenire in caso di incendio e per tutelare la sicurezza degli Ospiti.

5.17 COME SI RAGGIUNGE

La Casa di Riposo è raggiungibile:

- dalla stazione FFSS percorrendo via Dante, Via Vignati, proseguendo per Via Agnelli, quindi dall'arco di Porta Cremona per Via Paolo Gorini, dove al termine si trova l'ingresso della Casa di Riposo.
- dal casello autostradale di Lodi (A1) si segue l'indicazione per il centro della città e la tangenziale esterna in direzione Ospedale Maggiore, la Casa di Riposo si trova nel centro storico (nei pressi della piazza della chiesa S.Francesco).

RECAPITI

VIA PAOLO GORINI, 48 - 26900 LODI

Telefono **0371.4031**

Fax **0371.403448**

E-mail **protocollo@asplodi.it**

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Telefono **0371.403217**

Fax **0371.403451**

E-mail **accettazione@asplodi.it**



6. Accettazione e modalità d'ingresso

Per l'ingresso in RSA è necessario compilare l'apposito modulo che può essere ritirato presso l'URP della Fondazione Santa Chiara, stampato dal sito della Fondazione Santa Chiara (www.fondazione-santachiara-lodi.it), o dal sito dell'ASL di Lodi (www.asl.lodi.it seguendo il percorso: per la famiglia- case di riposo(RSA)- informativa inserimento RSA). Il modulo di richiesta può essere presentato dal cittadino in una qualsiasi delle 16 RSA accreditate. L'accettazione della domanda è vincolata alla compilazione dell'autocertificazione relativa alla situazione reddituale. Il modulo si può ritirare presso l'URP della struttura e deve essere consegnato all'U.O economica finanziaria negli orari indicati sul modulo.

6.1 LISTA D'ATTESA

Se accettata, la domanda è inserita nella lista d'attesa, gestita dalla Casa di Riposo, sulla base degli indicatori di dipendenza funzionale, di instabilità clinica e di fragilità sociale. Sono previste due liste d'attesa, distinte in base al sesso, e le stesse sono poi ulteriormente suddivise in base all'unità d'offerta a cui la richiesta risulta essere adeguata: RSA e nucleo Alzheimer

6.2 L'ACCOGLIENZA IN STRUTTURA

L'ammissione degli ospiti è consentita tutti i giorni della settimana, esclusa la domenica.

Al momento dell'ingresso in struttura l'ospite e la famiglia saranno ac-

compagnati in reparto dal coordinatore, in reparto il coordinatore procederà a fornire alla famiglia e all'ospite le prime informazioni volte a facilitare l'inserimento dell'ospite in struttura, mentre il medico effettuerà la prima visita e raccolta dei dati sanitari. Il percorso di accoglienza che ha inizio il giorno dell'ingresso procederà nei giorni successivi in attuazione allo specifico protocollo.

Successivamente il familiare dovrà presentarsi all'URP per la compilazione del contratto d'ingresso. Dovrà inoltre presentarsi all'ufficio ragioneria ed economato per il disbrigo delle altre pratiche amministrative. È possibile programmare visite di conoscenza della struttura prima dell'ingresso contattando l'ufficio relazioni con il pubblico al numero 0371403217.

6.3 LA RETTA DI DEGENZA

Il ricovero prevede oneri a carico dell'ospite. Tuttavia, se il reddito dell'anziano o del nucleo familiare è insufficiente, il Comune di provenienza può intervenire ad integrare la retta.

L'importo della retta è definito annualmente dal Consiglio di amministrazione dell'Ente, per conoscerlo è necessario rivolgersi all'URP, o visionarlo sul sito www.fondazione-santachiara-lodi.it.

La retta di degenza per il ricovero in posti accreditati comprende tutte le prestazioni socio-assistenziali e sanitarie, i farmaci, gli ausili per la ge-



stione dell'incontinenza (pannoloni, cateteri, ecc), presidi per le lesioni cutanee da decubito, ausili per la deambulazione e gli spostamenti (bastoni, deambulatori, carrozzine). Comprende altresì tutti i servizi alberghieri: la lavanderia, il servizio di parrucchiere (shampoo, taglio e piega nelle frequenze di 40 gg, per un aumento della frequenza è previsto il pagamento della prestazione) e barbiere, manicure e pedicure, il vitto e le attività ricreative.

Nella retta non sono compresi l'acquisto di protesi dentarie, acustiche, oculari; così come non è compreso il trasporto per visite specialistiche non richieste dalla Struttura o per accertamento d'invalidità.

Le rette devono essere corrisposte a decorrere dal giorno in cui il familiare conferma l'accettazione del posto in struttura, vale a dire dal momento in cui il posto viene riservato al nuovo Ospite e sino al giorno in cui la camera dell'Ospite viene liberata dagli effetti personali.

La retta di degenza per ricoveri in regime di extrarecettività comprende: tutto quanto compreso nel menù e le bevande distribuite durante la permanenza in struttura, il lavaggio della biancheria personale e del vestiario dell'ospite, l'attività di manicure, di pedicure conservativa, il servizio di parrucchiere (shampoo, taglio e piega nelle frequenze di 40 gg, per un aumento della frequenza è previsto il pagamento della prestazione) e il barbiere, le attività assistenziali connesse alla cura e all'igiene della persona.

Non è compresa nella retta di degenza, per i ricoveri in regime di extrarecettività: il trasporto in autoambulanza (ad eccezione del 118) verso strutture sanitarie e non, prestazioni del parrucchiere che superino la frequenza compresa nella retta, la fornitura di farmaci e presidi per l'incontinenza (pannoloni)

6.4 MODALITA' DI PAGAMENTO

Il pagamento del deposito cauzionale e della retta dovrà essere effettuato a mezzo di:

- bonifico bancario, sul conto corrente dell'Ente acceso presso l'istituto di credito ove svolge il servizio di tesoreria,

- versamento brevi manu allo sportello del suddetto tesoriere,
- tramite addebito permanente in conto corrente bancario.

La retta per la degenza in posti accreditati deve essere versata in anticipo entro il 10 del mese.

La retta per la degenza in regime di extrarecettività deve essere versata per l'intero periodo programmato all'atto dell'ingresso.

La Fondazione si impegna a rilasciare annualmente la certificazione della retta ai fini fiscali.

6.5 DEPOSITO CAUZIONALE

All'atto dell'ammissione dell'Ospite dovrà essere versato il deposito cauzionale infruttifero, pari a una mensilità.

Il deposito verrà rimborsato solo dopo la dimissione dell'Ospite, ad avvenuta emissione di tutte le fatture di addebito e previa verifica del regolare pagamento di tutte le diarie e delle eventuali spese accessorie connesse al ricovero. Sono esclusi a riguardo i Posti di sollievo e i posti in regime di extrarecettività, le cui rette sono corrisposte anticipate.

7. Tutela e partecipazione

7.1 SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA'

Il sistema della valutazione della qualità si propone di verificare se le risorse disponibili sono state impiegate in modo adeguato, e se gli obiettivi prefissati si stanno davvero conseguendo.

Per realizzare tale intento l'Istituto cura le relazioni con l'Utenza ed i Cittadini attraverso lo sviluppo delle seguenti funzioni fondamentali:

- Informazione
- Tutela
- Partecipazione e verifica

7.2 INFORMAZIONE

La predisposizione e diffusione di documenti informativi, tra i quali la Carta dei Servizi, costituisce uno dei principali canali di informazioni.

Oltre ad essere un requisito per l'autorizzazione e per l'accreditamento delle RSA, la gestione della comunicazione, esterna ma anche interna, risulta fondamentale nel processo di erogazione di un servizio realmente vicino alle esigenze degli Utenti.

E' prevista inoltre anche una cosiddetta carta di nucleo che contiene informazioni specifiche relative al funzionamento del reparto e agli operatori qui impiegati. La carta di nucleo viene consegnata all'ingresso ad ogni ospite e familiare.

In ogni reparto, nei pressi dell'ambulatorio, è affisso l'organigramma di reparto. All'entrata del reparto è inoltre possibile vedere affisso un documento contenente le indicazioni per individuare le corrispondenze tra divisa

dell'operatore e figura professionale . Accanto alla portineria, e nei reparti sono presenti delle bacheche dove vengono affissi avvisi e comunicazioni rivolte ad ospiti e familiari.

7.3 TUTELA

I requisiti per l'autorizzazione e l'accreditamento della RSA individuano nell'URP quale punto di riferimento informale, immediate, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela.

L'Istituto garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'Utente, il quale può formulare suggerimenti e presentare reclami verbali o scritti direttamente all'URP. I reclami in forma scritta possono essere presentati attraverso la compilazione di un apposito modulo che si trova in raccoglitori posti in punti strategici, in un totem adiacente l'ingresso dell'URP o allegato alla Carta dei Servizi. L'utente può poi consegnare lo stesso documento o direttamente all'URP negli orari di apertura, o imbucarlo nell'apposito raccoglitore posto all'interno dello stesso totem con la scritta IMBUCA. L'Ufficio prevede due possibilità di risposta: per iscritto in modo tempestivo e comunque non oltre i 30 giorni indicati dal regolamento della Fondazione o attraverso un incontro. In questo caso il personale dell'URP provvede a convocare telefonicamente chi ha firmato il modulo e viene stilato un verbale di chiusura della segnalazione.

7.4 PARTECIPAZIONE E VERIFICA

La funzione di partecipazione si realizza attraverso forme di coinvolgimento degli Utenti e degli organismi che li rappresentano.

L'Istituto garantisce la verifica degli obiettivi, almeno annualmente, dando pubblicità ai risultati ottenuti, attraverso incontri con i familiari degli ospiti o attraverso comunicazione scritta.

La verifica della qualità del servizio viene effettuata tramite:

- la raccolta dei reclami e segnalazioni da imbucare nell'apposita cassetta affissa all'esterno del locale portineria. L'analisi di tale materiale consente di evidenziare le disfunzioni croniche o episodiche relative ad un determinato servizio, oltre a permetterne la stima in termini di

miglioramento o peggioramento;

- l'elaborazione dei risultati dei questionari volti a rilevare la soddisfazione degli Utenti. I questionari vengono distribuiti e somministrati annualmente agli ospiti, e ogni due anni alternativamente ai loro familiari e al personale. Le modalità con la quale viene rilevata la soddisfazione dell'utente è contenuta in un apposito protocollo depositato presso l'ufficio URP. Una volta elaborati i risultati, gli stessi vengono esposti in forma sintetica nei vari reparti e viene dato la possibilità di visionare i dati integrali delle rilevazioni depositati presso l'URP
- È stato definito per l'anno 2010 un piano di coinvolgimento dei familiari degli ospiti e degli utenti, che prevede il loro coinvolgimento su tre livelli e quindi attraverso tre tipologie di incontri:
 1. due incontri l'anno con il consiglio d'amministrazione
 2. un incontro ogni tre/quattro mesi con l'equipe del reparto di appartenenza
 3. un colloquio con l'equipe curante a seguito della stesura del piano assistenziale individualizzato d'ingresso e ad ogni variazione significativa dello stesso.



8. Progetti e programmi

8.1 ASPETTI STRUTTURALI

Proseguo lavoro di climatizzazione della struttura.

8.2 QUALITA' DELLE PRESTAZIONI

La qualità è un fenomeno multidimensionale e dinamico, che dipende da numerosi fattori tra loro correlati oltre che dalle aspettative e dalle esperienze individuali. In virtù di tale convinzione, sul piano di miglioramento della qualità dei servizi offerti l'Istituto concentra la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

- estendere la personalizzazione degli interventi;
- sviluppare maggiormente l'integrazione tra le diverse figure professionali, che compongono l'équipe multiprofessionale;
- migliorare i livelli di comunicazione con l'Utenza;
- studiare strumenti per migliorare la partecipazione dell'Utenza al miglioramento della qualità del servizio;
- migliorare il processo di accoglienza dell'Ospite;
- aumentare il livello di qualità dei servizi alberghieri (lavanderia, vitto, pulizie ...), attraverso un costante e continuo controllo;

8.3 CONTROLLO DELLE PRESTAZIONI E DELLE ATTIVITA'

Continua in diverse forme l'attività di controllo finalizzata a verificare la qualità delle prestazioni erogate, il rispetto di standard interni e di procedure definite.

8.4 IL CODICE ETICO

La Fondazione Santa Chiara dal 1 aprile 2010 si è dotata di un Codice Etico. Obiettivo fondamentale di questo strumento, è quello di definire i comportamenti, le responsabilità etiche e sociali dei componenti del Consiglio d'Amministrazione, dei dipendenti, degli operatori, dei professionisti, dei volontari, di terzi interagenti con la Fondazione verso i gruppi di stakeholder (portatori di interesse), promuovendo una gestione equa dell'attività e delle relazioni umane, sostenendo la reputazione della Fondazione Santa Chiara, in modo da creare fiducia nei confronti dell'ente sia all'interno che all'esterno di esso.

Lo scopo del Codice è altresì l'adozione di principi etici condivisi in relazione a comportamenti che possono integrare fattispecie di reato previste dal Decreto legislativo n.231 del 8.6.2011.

Costituiscono la struttura del codice etico, una parte più generale che descrive i principi, i fondamenti etici, nonché i criteri di condotta generale, segue il riferimento alla legge 231/2001, quindi si affrontano nello specifico gli aspetti etico-comportamentali della relazione con gli ospiti/utenti, con i fornitori, con il personale, con i volontari, quindi le relazioni istituzionali e le normative di riferimento.

Il codice è a disposizione di tutti i destinatari, si trova facilmente reperibile alla bacheca sopra il "timbratore", ma la Fondazione sta adottando tutte le misure necessarie per raggiungere adeguatamente tutti i destinatari sopra individuati.

9. Costituzione organismo di vigilanza

Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del decreto 8 giugno 2001 n. 231

La Regione Lombardia, mutuando i principi contenuti nel Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231, ha definito con D.G.R. VIII/3776 del 13.12.2006 "Determinazioni in ordine alla gestione del servizio socio sanitario regionale per l'esercizio 2007" le Linee Guida per l'adozione del Codice Etico e dei modelli di organizzazione e controllo

La Fondazione S. Chiara di Lodi si impegna a soddisfare le legittime attese sanitarie, sociali e socio-sanitarie dei vari portatori di interesse (o stakeholder) interni ed esterni, mediante lo svolgimento delle proprie attività.

Si intende perseguire tale scopo nel rispetto dei principi dalla Costituzione Italiana e della normativa nazionale e regionale che presiedono all'attività sanitaria nell'ambito dei propri compiti istituzionali. In nessun modo comportamenti posti in violazione di leggi, regolamenti e del Codice Etico Aziendale possono essere considerati un vantaggio per la Fondazione.

Il Codice Etico è il sistema di autodisciplina dell'Azienda che contiene la dichiarazione dei valori, l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità della Fondazione nei confronti dei "portatori di interesse" (dipendenti, fornitori, utenti, ecc).

Il Modello Organizzativo è il documento dell'Azienda in cui sono riportate le procedure da seguire nello svolgimento delle attività in maniera tale da rispettare i valori e i principi enunciati nel Codice Etico.

La Fondazione Santa Chiara di Lodi con deliberazione n. 1/2010 ha adot-

tato il Codice Etico, in cui vengono definiti i valori e i principi ai quali deve uniformarsi il comportamento dei soggetti che in essa operano e che con essa interagiscono, impegnandosi altresì ad adottare comportamenti conformi ai principi e valori etici in esso contenuti. Con successiva deliberazione n. 34/2012 è stato approvato il nuovo Codice Etico della Fondazione Santa Chiara apportando aggiornamenti agli organigrammi e ai Regolamenti Aziendali.

È stato inoltre costituito l'Organismo di Vigilanza (OdV), organismo che si occupa di controllare il rispetto e l'applicazione dei principi e comportamenti individuati nel Codice Etico Comportamentale.

L'Organismo di Vigilanza è costituito in forma collegiale dotato di autonomia e indipendenza rispetto all'organo di gestione dell'Azienda ed è preposto a vigilare in ordine all'efficacia ed all'osservanza del Codice Etico Comportamentale

È possibile segnalare non conformità o scostamenti da quanto previsto nel Codice d'aziende citato: tutte le segnalazioni devono pervenire per iscritto all'indirizzo di posta elettronica:

odv@fondazione-santachiara-lodi.it

con il riferimento del proprio nominativo e del proprio recapito. L'OdV garantisce il rispetto e la riservatezza dei dati forniti. Non saranno in alcun caso prese in considerazione segnalazioni anonime.

Il testo integrale del Codice Etico è liberamente consultabile alla sezione Codice Etico del sito aziendale

<http://www.fondazione-santachiara-lodi.it>

La presente informativa costituisce strumento di corredo alla compiuta divulgazione dei contenuti del Modello e del Codice Etico e quindi alla piena consapevolezza di ciascun destinatario degli obblighi e dei doveri che ne scaturiscono

Grafica e stampa

Sollicitudo arti grafiche

Lodi - Via Selvagreca (z.a.)
Tel. 0371.421.430 • E-mail: info@sollicitudo.it
www.sollicitudo.it