

PRESENTAZIONE

La Carta dei servizi rappresenta uno strumento di informazione per l'utente della RSA, nonché uno strumento di verifica e controllo della corrispondenza tra il servizio proposto e quello effettivamente erogato. Essa è la dimostrazione di ciò che la Casa di Riposo "G.B. Valotti" con tutto il suo personale sanitario e amministrativo riserva all'assistenza socio-sanitaria.

Lo scopo è cercare di raggiungere una presa d'atto collettiva estesa ad ogni persona che nell'Ente o per l'Ente spende parte del proprio tempo. Solo un impegno volto ad attuare in concreto ciò che è riassunto nella Carta rappresenterà un cammino nel quale potranno cambiare i mezzi e gli strumenti, ma dove sarà chiaro e costante l'obiettivo: **accompagnare, sostenere e rendere più serena la vita degli ospiti.**

STORIA DELL'ENTE

L'Ente "G.B. Valotti" venne fondato grazie alla donazione del nobile G. Battista Valotti, il quale, con suo testamento del 1858, disponeva che tutta la sua sostanza venisse impiegata a favore degli infermi del Comune di Isorella, mediante l'istituzione di "Un ospedale o di un asilo".

Nel 1927, la Congregazione di carità di Isorella, amministratrice dei beni suddetti, creò il Ricovero per vecchi G. Battista Valotti, Eretto in Ente Morale con R.D. 26 ottobre 1939 – N° 1856.

Inizialmente, l'istituzione aveva lo scopo di provvedere gratuitamente, secondo i propri mezzi, al ricovero, al mantenimento ed all'assistenza delle persone sole e povere, ultrasessantenni, inabili al lavoro, aventi il domicilio di soccorso nel Comune di Isorella.

Nel 1970, con l'intento di adeguare l'Ente alla moderna concezione finalistica della Pubblica Assistenza, venne decretato il cambio di denominazione dell'Ente, da "Ricovero vecchi" a "Casa di riposo" - IPAB (istituzione Pubblica di assistenza e beneficenza) regolamentata dalla legge Crispi del 1890 e successive integrazioni.

Successivamente, con DGR N. 226 DEL 30 aprile 2004, la Casa di Riposo si è trasformata in "Fondazione ONLUS".

TRASFORMAZIONE DELL'I.P.A.B. "CASA DI RIPOSO G.B. VALOTTI" CON SEDE LEGALE NEL COMUNE DI ISORELLA (BS) IN FONDAZIONE ONLUS SENZA SCOPO DI LUCRO DENOMINATA "CASA DI RIPOSO G.B. VALOTTI - ONLUS" - AI SENSI DELL'ARTICOLO 3 DELLA LEGGE REGIONALE 13 FEBBRAIO 2003, N. 1 - OGR G02 ATTUAZIONE LEGGE DI RIFORMA DELLE II.PP.A.B.

FINI ISTITUZIONALI DELL'ENTE

L'Ente svolge attività sanitarie e socio-assistenziali per l'assistenza alle persone che vengono ricoverate presso la Struttura a causa di limitazioni nella loro autosufficienza e che abbisognano di prestazioni di diagnosi, cura e riabilitazione. L'attività di ricovero viene garantita con continuità, per l'intero arco della giornata per tutti i giorni dell'anno.

PRINCIPI FONDAMENTALI

LA PERSONA ANZIANA AL CENTRO DI DIRITTI E DI DOVERI

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può avvalersi.

Esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo degli anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società.

La Casa di riposo di Isorella assicura il rispetto della carta dei diritti degli anziani, allegata al presente documento.

Carta dei diritti della persona anziana

(Recepita ai sensi della DGR n° VII/6587 del 29.10.01)

La persona anziana al centro di diritti e doveri

Una persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico; adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme allo sviluppo delle politiche sociali.

La persona ha il diritto

❖ Di sviluppare e conservare la propria individualità e libertà.

- ❖ Di conservare e veder rispettare, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.
- ❖ Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.
- ❖ Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisca il recupero della funzione lesa.
- ❖ Di vivere con chi desidera.
- ❖ Di avere una vita di relazione.
- ❖ Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.
- ❖ Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.
- ❖ Di essere messa in condizioni di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

La società e le Istituzioni hanno il dovere

- Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
- Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
- Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
- Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna.
Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
- Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
- Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
- Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.

- Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
- Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siamo supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

LA TUTELA DEI DIRITTI RICONOSCIUTI

E' opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicite le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici e la crescita della sensibilità sociale sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'ufficio di relazione con il pubblico (URP).

Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela.

E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

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

./././././.

L'erogazione dei servizi avviene nel rispetto dei seguenti principi:

- **Eguaglianza:** i servizi e le prestazioni sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, ceto, religione ed opinioni politiche.
- **Imparzialità:** i servizi e le prestazioni sono erogati adottando verso gli utenti comportamenti obiettivi, equi ed imparziali.
- **Continuità:** i servizi sono erogati in maniera continuativa e senza interruzione, nell'ambito delle modalità di funzionamento definite da norme e regolamenti nazionali e regionali.
- **Diritto di scelta:** Ogni persona, a qualunque punto del decorso della sua inabilità o malattia, ha diritto alla propria autonomia decisionale; per coloro che sono deteriorati cognitivamente si dà molta importanza alla

comunicazione non verbale che crea in ogni modo una relazione tra la persona in stato di bisogno e l'operatore che lo assiste.

- **Efficienza ed efficacia:** Gli operatori sono costantemente impegnati a garantire che le prestazioni erogate rispondano a criteri di efficienza e di efficacia.

Per ogni utente è predisposto un piano di assistenza personalizzato con precisi momenti di verifica. Ogni intervento mirato alla risoluzione di problemi viene preventivamente valutato e i momenti di verifica periodici possono portare ad una sospensione dell'intervento (se l'obiettivo è stato raggiunto), ad un ulteriore prolungamento, o alla definizione di una nuova strategia.

LE RISORSE UMANE

Tutti gli operatori che lavorano all'interno della Struttura sono dotati di apposito cartellino di riconoscimento, in ogni momento visibile all'ospite ed ai suoi familiari, che riporta fotografia, nome e cognome e qualifica agevolmente percepibili.

All'interno dell'Ente sono presenti le seguenti figure professionali:

- 1 Responsabile Amministrativo
- 1 Direttore Sanitario
- 1 Medico di Struttura
- 1 Fisiatra
- 2 Fisioterapisti
- 1 Caposala
- 4 Infermieri professionali
- 3 Cuoche
- 1 Addetta alle pulizie
- 1 Responsabile di lavanderia
- 17 OSS-ASA
- 1 Educatrice Professionale

L'AMMINISTRAZIONE

L'Ente è amministrato da un Consiglio di Amministrazione composto da 5 membri, di cui 2 nominati dal Consiglio Comunale di Isorella e 2 nominati dalla Consulta degli Esperti e dei Benefattori. Il Consiglio di Amministrazione resta in carica per cinque anni, ed ha funzioni di indirizzo, programmazione e controllo.

La Segretaria è la responsabile della gestione finanziaria ed amministrativa della Casa di riposo.

ORARIO DI APERTURA DEGLI UFFICI AMMINISTRATIVI

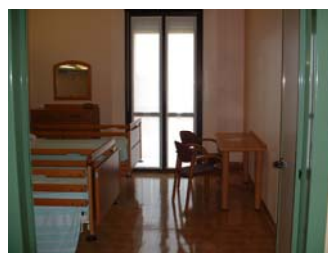
L'Ente garantisce l'apertura dell'Ufficio amministrativo dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14.30 alle ore 17.30.

LA STRUTTURA

La Casa di riposo offre ospitalità ad anziani ultrasessantacinquenni che si trovano in condizioni di non autosufficienza parziale o totale.

La Struttura è divisa in due nuclei, ciascuno di 20 posti letto.

Ogni camera da letto ospita 2 persone. La Struttura dispone anche di una camera singola annessa all'infermeria principale, per ospiti che necessitano di maggiore sorveglianza o la cui convivenza con un altro anziano risulti particolarmente difficile.



Le camere di degenza



I servizi igienici attrezzati

La chiesetta



Il soggiorno

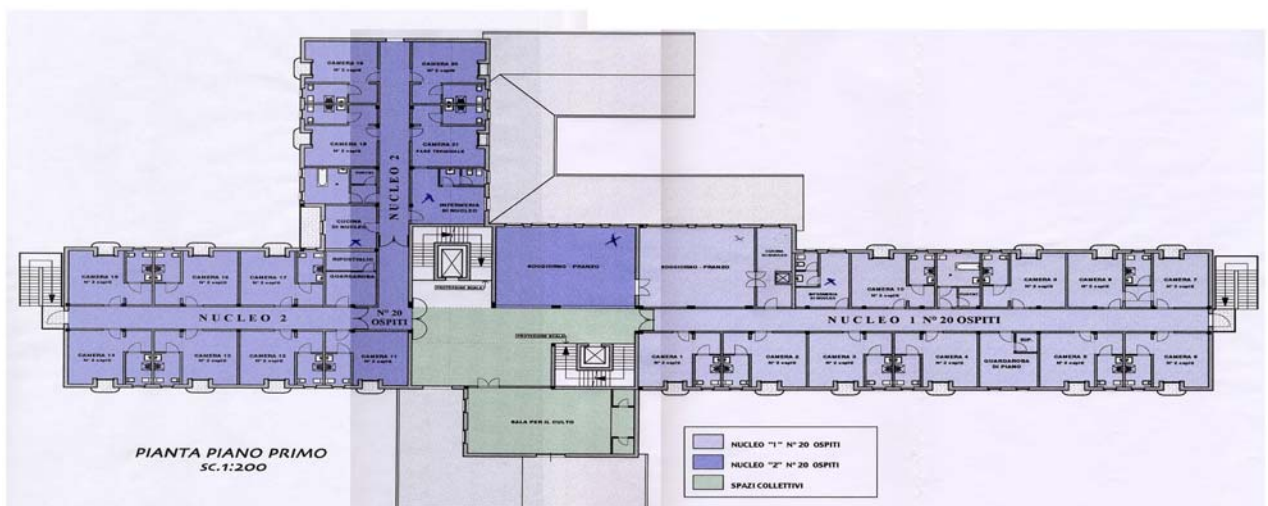
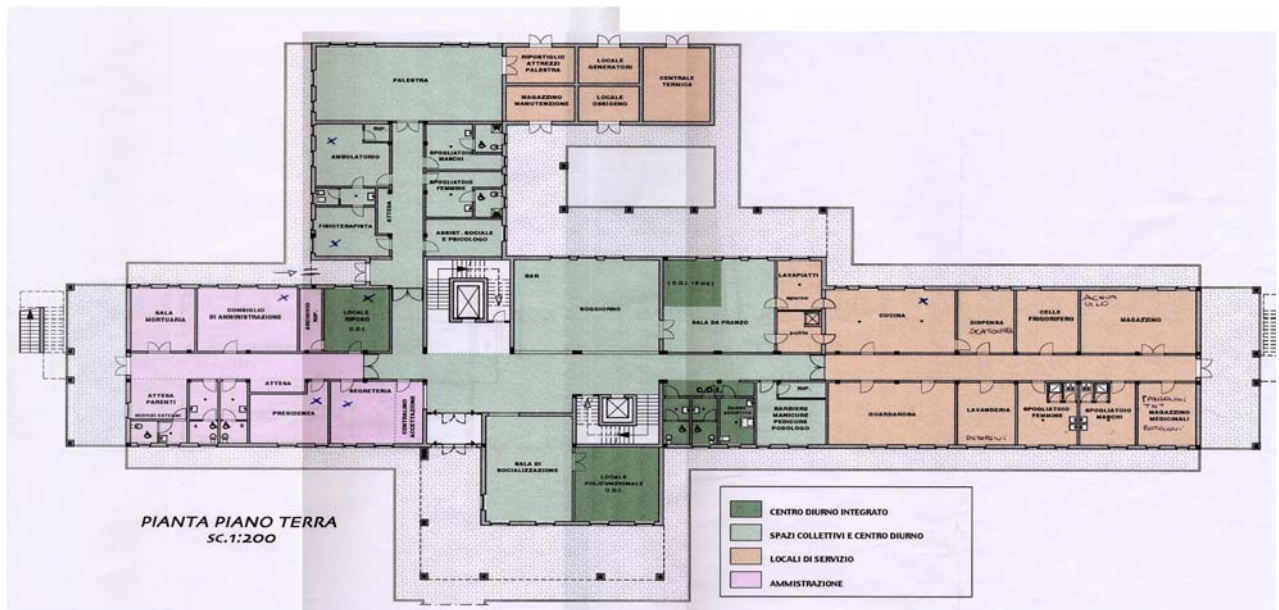
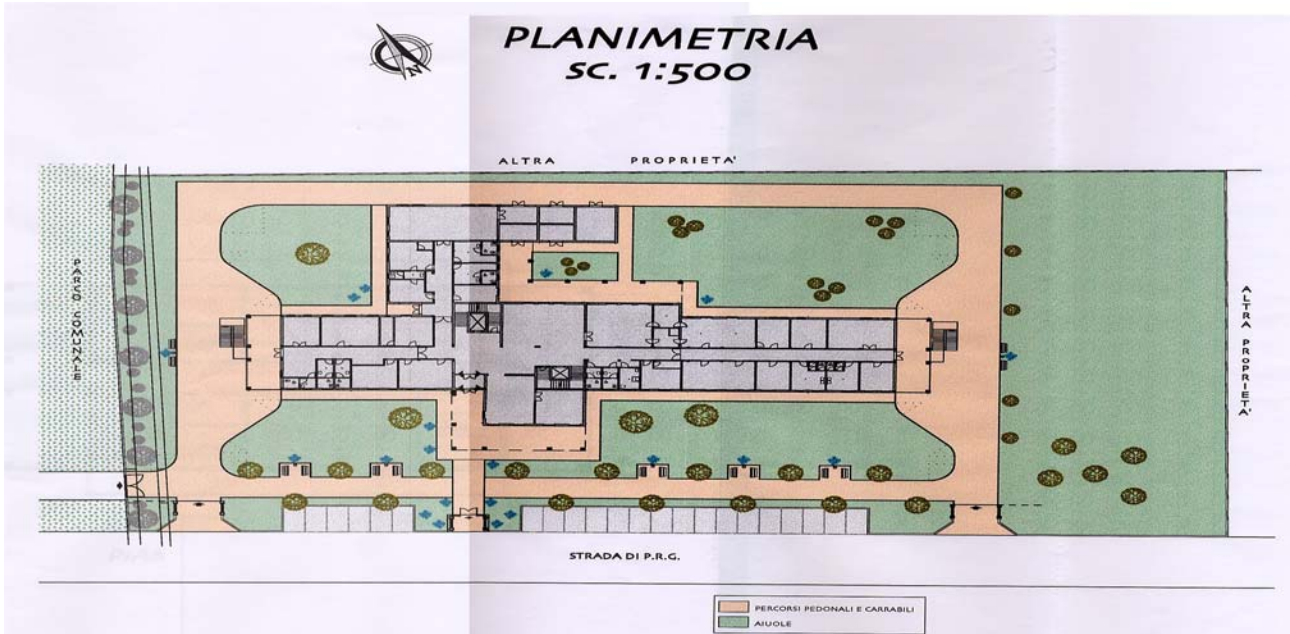


La palestra



MAPPA DELLA STRUTTURA

La casa di Riposo G.B. Valotti è sita in via Rossini n° 3 a Isorella (Bs) ed è accessibile sia tramite mezzi privati che pubblici.



COSTO DEL SERVIZIO

La retta di degenza a carico di ogni singolo utente per l'anno 2010 è pari a:

- Euro 1.280 mensili per tutti gli ospiti (euro 42,09 al giorno)

All'atto dell'Ingresso dovrà essere versata una quota pari ad euro 300 a titolo di rimborso spese.

Su richiesta, alla fine di ogni anno, viene rilasciata una dichiarazione attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie e non sanitarie utilizzabile per la dichiarazione dei redditi, in base alle vigenti disposizioni fiscali. (DGR 21.3.97 n°26316)

Il pagamento della retta per gli ospiti accreditati da diritto ai seguenti servizi:

- Progetti assistenziali individualizzati;
- Assistenza riabilitativa
- Assistenza infermieristica, nell'arco delle 15 ore di copertura
- Assistenza medica 24 ore su 24
- Assistenza farmaceutica
- Materiale sanitario e per incontinenti
- Igiene e cura della persona
- Vitto e alloggio
- Lavanderia
- Gite esterne
- Attività di animazione

I servizi erogati ma non compresi nella retta sono i seguenti:

SERVIZI	COSTO INDICATIVO
- Parrucchiere/Barbiere	10 euro
- Podologo	25 euro
- Trasporti in ambulanza per eventuali visite specialistiche	50 euro

(per ospiti che non possono essere trasportati con autoveicolo di proprietà dell'Ente.....es: ospiti allettati o in gravi condizioni)

ILLUSTRAZIONE DEI PRINCIPALI SERVIZI OFFERTI

SERVIZIO ALBERGHIERO

Il servizio di cucina interno garantisce la preparazione quotidiana degli alimenti che vengono distribuiti durante i pasti. La preparazione del cibo viene effettuata nel completo rispetto della normativa HACCP che ne garantisce la completa qualità.

Gli ospiti si alimentano nella sala da pranzo della Casa di Riposo, nei seguenti orari:

- Colazione ORE 06.00/07.00
- Pranzo ORE 11.15 ospiti allettati
ORE 11.45 ospiti che si alimentano con aiuto
- Merenda ORE 15.30
- Cena ORE 17.30 ospiti allettati
ORE 17.45 ospiti che si alimentano con aiuto

Il Menù è programmato stagionalmente, articolato in sette giorni, per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi, con ripetizione del menù ogni mese.

In presenza di ospiti che necessitano di un'alimentazione particolare, il Direttore sanitario predispone una dieta personalizzata, anche in relazione alle prescrizioni del PAI.

Si riporta qui di seguito schema del menu' tipo adottato per l'anno 2009:

MENU ESTIVO ANNO 2009					
dal 08.06.09	PRANZO		CENA		
	PRIMO PIATTO	SECONDO PIATTO	PRIMO PIATTO		SECONDO PIATTO
LUN	Pasta al pomodoro	Cosce di pollo al forno	Passato con pastina minestra	Caffe' e latte	Frittata+formaggi
MAR	Pasta alle melanzane	Lonza al latte	Minestra e Semolino	Caffe' e latte	Affettati+formaggi
MER	Pasta primavera	Chele di granchio	Minestra e Semolino	Caffe' e latte	Bresaola+Formaggi
GIO	Gnocchi al pesto	Pollo arrosto	Minestra riso e piselli	Caffe' e latte	Salame e formaggi
VEN	Minestrone	Pizza	Minestra e Semolino	Caffe' e latte	Prosciutto cotto+formaggi
SAB	Risotto alla milanese	Scaloppe di tacchino al limone	Minestra e Semolino	Caffe' e latte	Affettato caprese+formaggi
DOM	Ravioli, Burro	Fesa di vitello con salsa	Minestra e Semolino	Caffe' e latte	Formaggi misti
LUN	Pasta alle zucchine	Petto di pollo impanato	Minestra e Semolino	Caffe' e latte	Affetati misti
MAR	Riso freddo	Hamburger	Minestra e Semolino	Caffe' e latte	formaggi misti
MER	Gnocchi al Pomodoro	Cosce di pollo al forno	Minestra e Semolino	Caffe' e latte	Affettati misti
GIO	Pasta Bianca	Coniglio al forno	Minestra e Semolino	Caffe' e latte	Tonno+formaggi
VEN	Pasta, Prosciutto, Piselli	Trota salmonata	Passato di verdura	Caffe' e latte	Frittata+formaggi
SAB	Pasta al burro	Polpette al pomodoro	Minestra e Semolino	Caffe' e latte	Affettati+formaggi
DOM	Tortelli di zucca	Petto di tacchino	Minestra e Semolino	Caffe' e latte	Formaggi misti
LUN	Pasta al pomodoro	Petti di Pollo ai ferri	Passato di Verdura	Caffe' e latte	bresaola+formaggi
MAR	Risotto alla milanese	Lonza al latte	Minestra e Semolino	Caffe' e	Prosciutto e melone

				latte	
MER	Gnocchi	Scaloppe tacchino al vino b.	Minestra e Semolino	Caffe' e latte	Salame e formaggi
GIO	Minestrone	Pizza piu' formaggio	Minestra riso, porri,erbette	Caffe' e latte	Carne in gelatina
VEN	Pasta al tonno	filetti di merluzzo	Minestra e Semolino	Caffe' e latte	Mortadella+formaggio
SAB	Pasta al pomodoro	Coniglio al forno	Passato di verdura	Caffe' e latte	Affettati+formaggi
DOM	Tortellini in brodo	Arrosto tacchino+patate	Minestra e Semolino	Caffe' e latte	Prosciutto e melone
LUN	Risotto	Petto di pollo ai ferri	Minestra e Semolino	Caffe' e latte	Formaggi misti
MAR	Pasta al pesto	Cosce di pollo al forno	Minestra e Semolino	Caffe' e latte	Pancetta coppata+formaggi
MER	Pasta burro e salvia	Hamburger	Minestra e Semolino	Caffe' e latte	Affettati+formaggi
GIO	Pasta al pomodoro	Pollo al limone	Minestra riso e piselli	Caffe' e latte	Prosciutto e formaggi misti
VEN	Pasta al tonno	Sogliole	Passato di pastina	Caffe' e latte	Involtoni Fantasia
SAB	Pasta di verdure	Bollito in salsa	Minestra e Semolino	Caffe' e latte	Affettati+formaggi
DOM	Tortelli di zucca	Coniglio al forno	Minestra e Semolino	Caffe' e latte	Carne in gelatina+formaggi
A PRANZO:			A CENA		
Yogurt, caffe', Budino, gelato.			SEMPRE VERDURA COTTA E CRUDA DI STAGIONE		
SEMPRE VERDURA COTTA E CRUDA DI STAGIONE			SEMPRE FRUTTA COTTA O FRULLATA		
SEMPRE FRUTTA FRESCA			CAMOMILLA + LATTE		

SERVIZIO DI ASSISTENZA SANITARIA

Le RSA assicura la presenza di un medico nella fascia oraria compresa tra le 8.30 e le 17.30 per 5 giorni alla settimana, garantendo nelle ore in cui non è presente la pronta reperibilità.

Ogni ospite della RSA è affidato alle cure del medico del reparto il quale, oltre a provvedere alla sua accoglienza ed alla definizione del piano terapeutico, ne garantisce una valutazione periodica e in tutti i casi di necessità.

Per ogni ospite viene compilata una cartella clinica che raccoglie tutte le informazioni utili alla cura della persona, i referti degli esami effettuati ed il "diario" delle visite e degli altri interventi sanitari eseguiti.

Per la cura dell'ospite i medici dell'Istituto si avvalgono:

- di un laboratorio di analisi e di un servizio di radiologia esterni all'Istituto;
- di altri eventuali supporti specialistici e diagnostici disponibili per tutti i cittadini presso poliambulatori ed aziende ospedaliere.

Il trasporto dell'ospite per gli esami radiologici o altre visite specialistiche è organizzato direttamente dalla RSA, con oneri a carico dell'interessato in caso di impossibilità di trasporto interno.

I presidi sanitari e gli ausili.

L'Istituto provvede, direttamente o tramite l'ASL, alla fornitura a tutti gli ospiti di

- farmaci

- prodotti per l'alimentazione enterale (pappe, integratori alimentari)
- presidi per l'incontinenza (pannoloni, cateteri, ecc.)
- presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni da decubito (materassi e cuscini antidecubito, medicazioni)
- ausili per la deambulazione ed il movimento (deambulatori, tripodi, carrozzelle).

Restano a carico dell'utente le protesi (occhiali, dentiere, protesi acustiche, ecc.) non fornite gratuitamente dall'ASL.

SERVIZIO DI RIABILITAZIONE

Il servizio di riabilitazione, su indicazione del medico di reparto e con la consulenza dello specialista fisiatra, eroga agli ospiti che ne abbiano necessità interventi riabilitativi individuali (chinesi-terapia, massaggio, terapia fisica) e di gruppo (ginnastica di gruppo, interventi di stimolazione cognitiva, attività occupazionale), collaborando per queste ultime attività con il servizio animazione.

Il fisioterapista partecipa con gli altri operatori del reparto alla definizione ed alla verifica periodica dei piani assistenziali individuali, e in particolare collabora con loro per uniformare le modalità di mobilizzazione e di postura al letto degli ospiti.

SERVIZIO LAVANDERIA

Il servizio di lavanderia viene garantito a tutti gli ospiti della RSA, con costo già compreso nella retta di degenza.

All'atto dell'ingresso in Struttura viene consegnato all'ospite un modulo su cui è riportato l'elenco degli indumenti necessari ed un numero identificativo, da apporre su ogni singolo capo di vestiario, allo scopo di evitare possibili disguidi durante lo smistamento della biancheria personale.

Giornalmente, la responsabile del servizio lavanderia interna dell'Ente effettua il lavaggio, la stiratura, il riordino ed il rammendo della biancheria degli ospiti. Tutti gli effetti lettereci vengono lavati con spese a carico dell'Ente.

IL SERVIZIO DI ANIMAZIONE

Il servizio animazione organizza a favore degli ospiti attività di natura ricreativa e culturale, con l'obiettivo di mantenere vivi i loro interessi e di contribuire alla promozione ed al mantenimento della loro autonomia personale.

Anche a questo proposito potrà essere molto utile la collaborazione dei familiari, sia nell'aiutare il personale dell'Istituto ad individuare le attitudini e gli interessi del loro caro, sia nel partecipare ad alcune delle attività proposte (la festa del compleanno, ad esempio).

SERVIZIO RELIGIOSO

Il parroco di Isorella celebra la S. Messa il MARTEDI pomeriggio alle ore 15.30 nella Chiesetta interna della Casa di riposo.

SERVIZIO DI PARRUCCHIERE-BARBIERE

E' presente in Struttura una parrucchiera (2 volte al mese), la quale si dedica alla cura dei capelli di tutti gli ospiti. Il costo del servizio di taglio capelli e acconciatura è a totale carico dell'ospite.

PULIZIE

La pulizia ed igiene di tutti gli ambienti è garantita direttamente dal personale interno dell'Ente.

SERVIZI VARI

- TELEFONO –

E' data l'opportunità agli ospiti di ricevere e di effettuare telefonate.

- CORRISPONDENZA –

Gli anziani ospiti possono ricevere lettere e spedirne rivolgendosi all'Ufficio Segreteria interno.

SICUREZZA

La Casa di Riposo, nel rispetto delle norme sociali e giuridiche, è dotata di sistemi di sicurezza per garantire una corretta prevenzione dei rischi.

Il rispetto della Legge 626/94 è garantito dal "Documento di valutazione dei rischi", adottato dall'Amministrazione dell'Ente: in questo sono valutati tutti i possibili rischi ambientali della struttura, le soluzioni ed i tempi di realizzazione. Gli operatori sono stati formati per intervenire in caso d'incendio.

Nell'Ente è operativo un Medico competente, un Responsabile dei lavoratori, un Responsabile del Servizio prevenzione e Protezione, un Consulente esterni al fine di ottemperare gli obblighi normativi del D.Lgs. 626/94.

MODALITA' D'INGRESSO

La modulistica necessaria per accedere alla Casa di Riposo di Isorella deve essere ritirata presso l'Ufficio Segreteria dell'Ente, compilata in ogni sua parte e consegnata all' Ufficio Inserimenti RSA dell'Ospedale di Leno. Questo Ufficio provvederà successivamente a valutare tramite l'Unità di valutazione geriatrica la possibilità di inserire l'utente nella lista d'attesa della Casa di Riposo G.B. Valotti.

All'atto dell'ingresso in Struttura, devono essere consegnati i seguenti documenti:

- Carta d'identità
- Codice Fiscale
- Libretto sanitario
- Esenzioni varie
- Copia verbale d'invalidità
- Tutta la Documentazione medica degli ultimi 5 anni

All'atto della conferma dell'inserimento in Struttura, la Segretaria provvede a contattare personalmente i familiari del nuovo ospite, per concordare il giorno d'ingresso. Per la procedura d'accoglienza esiste un apposito protocollo presente in infermeria.

In caso di dimissione dell'ospite, su richiesta, viene consegnata tutta la documentazione medica necessaria, nonché copia della cartella clinica.

ORARI DI ACCESSO DEI VISITATORI E NORME COMPORTAMENTALI

Ogni ospite può ricevere visite da parte di familiari ed amici. E' opportuno che tali visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere e che non arrechino disturbo alla tranquillità ed al riposo degli altri anziani residenti.

Le visite sono consentite tutti i giorni, preferibilmente nei seguenti orari:

- Mattino 09.00- 11.00
- Pomeriggio 15.00 - 19.00

La Direzione Sanitaria, in casi particolari, può concedere permessi in deroga a tali orari.

E' necessario che i visitatori tengano presente le esigenze dei ricoverati, soprattutto dei più gravi, evitando: l'eccessivo affollamento nelle camere di degenza, parlare a voce alta, tenere un comportamento inidoneo ad un ambiente pubblico.

Non è consentita la permanenza nelle camere da letto durante lo svolgimento della visita medica, durante gli interventi terapeutici al letto e durante gli interventi assistenziali di igiene personale.

Le persone affette da infezioni delle prime vie aeree (es: raffreddore, faringiti, tracheobronchiti) o da malattie esantematiche dovrebbero momentaneamente evitare di far visita agli ospiti ricoverati.

VISITE GUIDATE

Potenziali utenti e relativi familiari possono, previo appuntamento con la responsabile Amministrativa della Casa di riposo, effettuare una visita guidata all'interno della Struttura.

PERMESSI

E' possibile ottenere permessi per recarsi al proprio domicilio o per uscite brevi firmando l'apposito modulo per l'assunzione di responsabilità.

FUMO

Per disposizioni di legge e soprattutto per rispetto della salute propria e delle altre persone è assolutamente vietato fumare all'interno della Casa di Riposo.

RISPETTO DELLA PRIVACY

Per quanto concerne la legislazione inerente il rispetto della privacy, l'Ente ha provveduto a recepire ed applicare la legge 3.12.96 n° 675 e successive modificazioni-integrazioni, relativamente ai dati personali:

DIRITTI DELL'INTERESSATO

A) In relazione al trattamento di dati personali ha diritto:

- 1) **DI CONOSCERE** mediante accesso gratuito al registro generale istituito dal Garante l'esistenza di trattamenti di dati che possono riguardarla.
- 2) **DI ESSERE INFORMATO** di tutti i dati identificativi di questo Ente e sulle finalità e le modalità di trattamento.
- 3) **DI OTTENERE** a cura di questo Ente, senza ritardo:

- *La conferma* dell'esistenza o meno di dati personali, anche non ancora registrati e la comunicazione in forma intelligibile dei medesimi dati e della loro origine, nonché della logica e delle finalità su cui si basa il trattamento; la richiesta può essere rinnovata, salvo l'esistenza di giustificati motivi, con intervallo non minore di novanta giorni.
 - *La cancellazione*, la trasformazione, in forma anonima o in blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati.
 - *L'aggiornamento*, la rettificazione ovvero, qualora vi abbia interesse, l'integrazione dei dati.
 - *L'attestazione* che le operazioni di cui ai punti precedenti sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si riveli impossibile o comporti un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.
- 4) **DI OPPORSI**, in tutto o in parte, per motivi legittimi, al trattamento dei dati personali che la riguardano ancorché pertinenti allo scopo della raccolta.
- 5) **DI OPPORSI**, in tutto o in parte, al trattamento di dati personali che la riguardano, previsto a fini di informazione commerciale o di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta ovvero per il completamento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale interattiva e di essere informato dal titolare, non oltre il momento in cui i dati sono stati comunicati o diffusi, della possibilità di esercitare gratuitamente tale diritto.
- B) Per ciascuna richiesta di cui al comma precedente, può essere chiesto all'interessato, ove non risulti confermato l'esistenza di dati che lo riguardano, un contributo spese, non superiore ai costi effettivamente sopportati, secondo le modalità ed entro i limiti stabiliti dal regolamento di cui all'arte. 33, comma 3 della legge 675/96.
- C) I diritti, di cui al comma a, riferiti ai dati personali concernenti persone decedute possono essere esercitate da chiunque vi abbia interesse.
- D) Nell'esercizio dei diritti, di cui al comma A, l'interessato può conferire, per iscritto, delega o procura a persone fisiche o ad associazioni.

UFFICIO ACCOGLIENZA E RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Presso l'Ufficio Segreteria della Casa di Riposo è istituito l'UARP, posto a tutela e a servizio della persona:

L'Ufficio garantisce il diritto di partecipazione degli ospiti, delle famiglie, di terzi, svolgendo un servizio di raccolta richieste, suggerimenti, reclami.

Tali espressioni di partecipazione vengono manifestate dagli interessati per iscritto, in carta libera, tramite gli appositi moduli allegati al presente documento.

Gli eventuali reclami riceveranno risposta entro e non oltre 15 giorni dalla data di presentazione dell'esposto.

GIORNATA TIPO DI UN OSPITE

H 6,00 - 7,00 Sveglia e Colazione a letto

*H 7,00 – 9.30 Igiene personale ed alzata dal letto;
posizionamento nelle sale polifunzionali*

H 9,30- 11,15 Attività sanitarie e riabilitative.

H 11,15 Preparazione per il pranzo (eventuale cambio dei presidi per incontinenza, lavaggio delle mani, ecc.)

H 11.15 Pranzo ospiti allettati e completamente non autosufficienti

H 11.45 Pranzo ospiti parzialmente non autosufficienti

H 13,00 - 14.00 Eventuale riposo pomeridiano

H 14,00-15,00 Alzata dal letto

H 15,00 Distribuzione della merenda

H 15,00- 17,45 Attività sanitarie e riabilitative ed attività ricreative

H. 17,45 Cena ospiti allettati e totalmente non autosufficienti

H 18,15 Cena ospiti parzialmente non autosufficienti

H 19,00- 20.30 Ritorno a letto per il riposo notturno

Alcuni aspetti particolari della vita in Casa di riposo

Il vestiario.

La RSA fornisce tutta la biancheria piana necessaria (lenzuola, federe, salviette, tovaglie, tovaglioli, ecc.).

Sono a carico degli ospiti e dei relativi familiari tutti gli indumenti personali le cui caratteristiche e quantità dovranno essere concordate con la Caposala e la guardarobiera sulla base delle effettive esigenze della persona.

Si chiede inoltre di non utilizzare capi particolarmente delicati o costosi (pura lana, seta, colori non resistenti) che, dato il tipo di lavaggio cui vengono sottoposti, rischierebbero di rovinarsi irrimediabilmente.

Gli oggetti personali.

Si consiglia di non lasciare oggetti di valore o grosse somme di denaro nei comodini e negli armadi, poiché non è possibile garantire nei reparti una sorveglianza sufficiente ad evitare i furti.

Presso la Direzione dell'Istituto è comunque disponibile una cassaforte in cui la persona può depositare denaro da prelevare periodicamente.

E' anche possibile, ai familiari di persone non in grado di gestirsi autonomamente, lasciare ai responsabili di reparto piccole somme di denaro per soddisfare i bisogni quotidiani (caffè, bibite, ecc.) dei loro congiunti.

CONTROLLO QUALITA'

La casa di riposo G.B. Valotti ha come obiettivo il miglioramento costante del servizio reso agli anziani ospiti della Struttura, in rispetto ai principi fondamentali introdotti in premessa.

A tal fine, sono stati introdotti alcuni primi strumenti per la valutazione costante della qualità.

In ottemperanza alle disposizioni indicate nella DGR n° 7/78504 del 22.3.02, sono stati predisposti degli appositi questionari per verificare il grado di soddisfazione degli utenti, dei familiari e degli operatori.(qui allegati)

La valutazione periodica dei risultati, nonché in particolare l'individuazione dei punti critici permetterà di avere a disposizione dei dati concreti per attivare dei progetti che possano garantire il miglioramento continuo della qualità del servizio reso.

Inoltre, al fine di individuare azioni di miglioramento dei servizi, vengono costantemente monitorati i dati relativi:

- alle tipologie di utenti
- Al turn over degli ospiti
- Alle prestazioni erogate
- Al personale
- All'organizzazione del reparto
- Ai costi e consumi
- Alla dotazione di attrezzature e presidi

CASA DI RIPOSO "G.B. VALOTTI" ONLUS

Via Rossini n° 3 - 25010 ISORELLA (BS) - Tel. 030/9958008

MODULO PER SEGNALAZIONI, SUGGERIMENTI O RECLAMI

Sig./Sig.ra.....

Residente a.....

Telefono.....

Ospite presso la Struttura

si

no

Oggetto della segnalazione.....

.....
.....
.....
.....
.....

Data.....Firma.....

Ricevuto in data.....da:

- Animatrice
- Fisioterapista
- Medico
- Telefonicamente
- Ausiliaria
- Caposala
- Infermiera
- Segretaria
- Altri

Si trasmette la segnalazione a:

- Presidente
- Direttore Amministrativo
- Direttore Sanitario
- Direttore Infermieristico

