



***R.S.A. "Casa di Dio"***



***R.S.A. "La Residenza"***



***R.S.A. "Alessandro Luzzago"***



***R.S.A. "Livia Feroldi"***



# Carta dei Servizi

FEBBRAIO 2017

# INDICE

1. Premessa
  2. Finalità istituzionali e orientamenti
  3. Le strutture
  4. Modalità di accesso e dimissione – rette
  5. I servizi offerti
  6. Le Risorse umane
  7. Giornata tipo dell'ospite
  8. Sistema Gestione per la Qualità e la Sicurezza
  9. Tutela dei diritti dell'utente
  10. Informazioni utili
  11. Riferimenti telefonici
- 

## Allegati:

- Organigramma Aziendale
- Prospetto rette
- Carta dei Diritti dell'Anziano
- Fac-simile Verbale di Reclamo o Suggerimento
- Fac-simile Questionario di Soddisfazione
- Fac-simile Modulo per Richiesta di Accesso agli Atti e Documenti (ex Legge 241/1990 e art. 15 L.R. 1/2012)
- Regolamento del Comitato Rappresentativo Ospiti e/o loro Familiari
- Informativa in materia di tutela della persona fragile con limitata capacità di agire

## 1. PREMESSA

La Fondazione Casa di Dio Onlus svolge attività socio-sanitaria ed ha inteso adottare la propria **“CARTA DEI SERVIZI”** quale elemento di qualità e di trasparenza nei confronti degli utenti.

La **“Carta dei Servizi”** ha lo scopo di far conoscere agli utenti i servizi offerti e di migliorarne continuamente la qualità attraverso appositi programmi.

Si tratta di un testo **“aperto”** perché nel tempo possano essere prodotti cambiamenti ed innovazioni atti a migliorare l'efficienza e la qualità dei servizi offerti, in base alle preziose indicazioni degli utenti e degli operatori.

Gli obiettivi che si vogliono perseguire sono:

- garantire la miglior qualità di vita agli ospiti non autosufficienti e l'esercizio dei diritti di cittadinanza, con particolare riferimento all'uguaglianza e all'imparzialità nell'erogazione dei servizi offerti nei confronti di tutti gli utenti;
- rendere trasparenti i percorsi dell'accesso, dell'accoglienza, della gestione dei progetti personalizzati, della partecipazione e dei reclami;
- chiarire le responsabilità delle figure professionali nel progetto d'assistenza ordinario e personalizzato.

La **“Carta dei Servizi”** contiene:

- la descrizione e le modalità d'accesso dei servizi offerti;
- gli standard di qualità dei servizi medesimi;
- gli strumenti di tutela dell'ospite/utente;

E' stata predisposta un'unica **“Carta dei Servizi”** per le Residenze Sanitarie Assistenziali per anziani gestite dalla Fondazione: R.S.A. Casa di Dio, R.S.A. La Residenza, R.S.A. Alessandro Luzzago e R.S.A. Livia Feroldi.

Vi ringraziamo per la fiducia accordata alla nostra Fondazione.

**IL CONSIGLIO GENERALE**

## 2. FINALITA' ISTITUZIONALI E ORIENTAMENTI

Le Residenze Sanitarie Assistenziali per anziani "Casa di Dio", "La Residenza", "Alessandro Luzzago" e "Livia Feroldi" sono di proprietà della Fondazione Casa di Dio Onlus, e sono direttamente gestite dalla stessa.

### FINALITA' STATUTARIE

La Fondazione Casa di Dio Onlus ha tra le sue finalità quella di:

**Art. 5 dello Statuto** *"La Fondazione, che non ha scopo di lucro, persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale, in particolare nei settori della beneficenza, assistenza sociale, socio-sanitaria e sanitaria, a favore delle persone svantaggiate in ragione di condizioni fisiche, psichiche, economiche, sociali o familiari, in particolare a favore di anziani, minori e disabili, autosufficienti e non, in stato di bisogno o disagio sociale.*

*La Fondazione, inoltre, persegue la finalità di tutelare e valorizzare il proprio patrimonio storico artistico.*

*La Fondazione, in ragione della propria storia è impegnata ad operare principalmente a favore della città di Brescia e dei suoi cittadini, sviluppando una costante collaborazione con i soggetti pubblici e privati del non profit cittadino".*

**Art. 6 dello Statuto** *"Allo scopo di realizzare le finalità di cui al precedente art.5, la Fondazione, tra l'altro, potrà:*

- a) realizzare interventi e gestire servizi/strutture, a ciclo residenziale e semiresidenziale, per rispondere ai bisogni di assistenza e cura delle persone, in particolare anziane, autosufficienti e non, con l'obiettivo di mantenere il più a lungo possibile le loro capacità fisio-psichiche e la loro autonomia, nonché di rendere disponibili i servizi più aggiornati in materia di prevenzione, cura e riabilitazione;*
- b) realizzare interventi e gestire servizi/strutture, a ciclo residenziale e semiresidenziale, per prevenire e rispondere a situazioni di bisogno, di disabilità o di disagio sociale nel campo dei minori;*
- c) collaborare con gli Enti locali e con gli altri organismi pubblici e privati interessati, in specie fondazioni, al fine di realizzare una rete organica ed integrata di servizi socio-sanitari sul territorio, garantendo una corretta programmazione ed una coordinata gestione degli interventi e dei servizi;*
- d) sviluppare programmi e progetti di conservazione, promozione e valorizzazione del proprio patrimonio storico – artistico e culturale anche attraverso la collaborazione con altri Enti, pubblici e/o privati, culturali e territoriali;*
- e) promuovere ogni altra iniziativa utile al conseguimento delle finalità sociali.*

### PRINCIPI E VALORI DI RIFERIMENTO

I principi e valori che ispirano i programmi, la gestione, le attività degli operatori, i rapporti con la cittadinanza/utenza e i risultati da conseguire sono:

- **EGUAGLIANZA** dei Cittadini/utenti nei confronti dei servizi erogati, intesa come uniformità ed imparzialità delle prestazioni. L'erogazione dei servizi deve salvaguardare il diritto alla uniformità delle prestazioni rapportata alle diverse esigenze degli utenti;

- **RISPETTO** per la dignità della persona e delle specificità individuali senza distinzioni di nazionalità, etnia, religione, lingua e opinioni politiche - teso alla realizzazione di un rapporto di piena fiducia;
- **IMPARZIALITA'** degli Operatori nell'erogazione dei servizi nei confronti degli utenti;
- **CONTINUITA'** dell'organizzazione che garantisce l'impegno a ridurre i disagi derivanti agli ospiti dal distacco dal proprio ambiente e la continuità sulle 24 ore delle prestazioni, mediante la predisposizione di appositi turni, dei servizi assistenziali, infermieristici e medici;
- **DIRITTO DI SCELTA** della più ampia manifestazione del diritto della libertà personale fatto salvo i limiti della vigente legislazione e le esigenze organizzative e funzionali;
- **EQUITA', EFFICIENZA ED EFFICACIA** dell'attività operativa e gestionale: costante è la ricerca per erogare le prestazioni in modo razionale, senza spreco di risorse e nella ricerca di una qualità sempre migliore;
- **PARTECIPAZIONE** alla corretta informazione, alla tutela dell'ospite/utente, alla creazione di un servizio migliore con la possibilità di esporre suggerimenti.

In questo contesto, la Fondazione intende perseguire l'innalzamento costante della qualità dei servizi offerti, fondandolo su un rapporto di piena fiducia con il cittadino/utente, sulla professionalità dei suoi Operatori ed una corretta ed efficiente conduzione gestionale mediante:

- la continua informazione circa i servizi offerti e le modalità di erogazione con strumenti chiari, comprensibili ed accessibili;
- l'assunzione di impegni sul controllo della qualità dei servizi attraverso la definizione di standard di qualità;
- la valutazione continua della qualità dei servizi e la ricerca dell'eccellenza attraverso relazione periodica;
- la tutela dei diritti dell'ospite/utente attraverso le procedure del reclamo.

La Fondazione con provvedimento in data 26/08/2010 n. 147 in attuazione del D. Lgs 231/2001 si è dotata di un Codice Etico, modificato con delibera n. 163 del 24/11/2011 e con delibera n. 172 del 13 dicembre 2012. Il Codice Etico è scaricabile dal sito Internet della Fondazione [www.casadidio.eu](http://www.casadidio.eu) ed è consegnato in copia al momento dell'ingresso in struttura per presa visione ed accettazione in ogni sua parte.

La Fondazione ha nominato l'Organismo di Vigilanza ai sensi del D. Lgs 231/2001.

### **3. LE STRUTTURE**

Le Residenze Sanitarie Assistenziali per anziani gestite dalla Fondazione Casa di Dio Onlus sono:

- **“Casa di Dio”** situata in Brescia, Via Vittorio Emanuele II n. 7 (autorizzata al funzionamento con provvedimento n. HP/08 del 02/04/2009 dell'ATS Brescia - provvedimento di accreditamento DGR n. VIII/6484 del 23/01/2008 della Regione Lombardia)
- **“La Residenza”** situata in Brescia, Via dei Mille n. 41 (autorizzata al funzionamento con provvedimento n. 1335/2004 del 04/05/2004 dell'Amministrazione Provinciale di Brescia - provvedimento di accreditamento DGR n. VII/18057 del 02/07/2004 della Regione Lombardia);
- **“Alessandro Luzzago”** situata in Brescia, località Mompiano – Via della Lama n. 67 (autorizzata al funzionamento con provvedimento n. HP/30 del 01/10/2009 e SCIA prot. n. 0020516/14 del 12/02/2014 dell'ATS Brescia - provvedimento di accreditamento DGR n. VIII/6212 del 19/12/2007 della Regione Lombardia)
- **“Livia Feroldi”** situata in Brescia, località Mompiano – Via della Lama n. 73 (autorizzata al funzionamento con provvedimento n. HP/86 del 12/10/2007 e SCIA prot. n. 0020512/14 del

12/02/2014 dell'ATS Brescia - provvedimento di accreditamento DGR n. VIII/6484 del 23/01/2008 e Decreto n. 9213 del 17/10/2012 della Regione Lombardia).

Le R.S.A. della Fondazione sono dotate di uffici amministrativi di struttura (amministrativo e sociale), di servizi generali (guardaroba, cucina/lavaggio stoviglie, parrucchiere, callista), di Palestra, di locali adibiti alle attività di Animazione/Socializzazione, di una Sala Polivalente, di punti di ristoro, di una Cappella interna (per la R.S.A. Livia Feroldi condivisa con la R.S.A. Alessandro Luzzago), di una Camera ardente, di magazzini e depositi.

Ai piani, oltre alle camere di degenza dotate di bagno, telefono, TV color ed aria condizionata, sono collocati anche i servizi di nucleo: ambulatorio medico, infermeria, locale del personale, soggiorni per attività ricreative, sale da pranzo e cucinette, depositi di servizio, locali bagno e/o doccia assistiti.

Tutte le R.S.A. sono dotate di impiantistica certificata e di sistema di sicurezza antincendio conforme alle norme di legge vigenti.

### **Le strutture NON sono dotate di parcheggio interno per i visitatori.**

#### ***R.S.A. "Casa di Dio"***

La Residenza Sanitaria Assistenziale "Casa di Dio" è ubicata in Brescia, in Via Vittorio Emanuele II n. 7, nel centro storico della città.

Gli spazi riservati all'assistenza diretta, sono organizzati in Nuclei dislocati al 1° ed al 2° piano della struttura per un totale di 143 posti letto, di cui n. 130 posti in regime di accreditamento con la Regione Lombardia e n. 13 posti autorizzati per solventi.

Le camere disponibili al 1° piano sono:

- **Nucleo Gelsomino:** n. 17 camere doppie e n. 2 camere triple
- **Nucleo Girasole:** n. 1 camera singola e n. 19 camere doppie.

Le camere disponibili al 2° piano sono:

- **Nucleo Tulipano:** n. 6 camere singole e n. 13 camere doppie
- **Nucleo Fiordaliso:** n. 4 camere singole, n. 11 camere doppie e n. 2 camere a 3 posti letto.

#### **COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA**

- Metropolitana fermata "**Stazione F.S.**" e "**Vittoria**"
- Autobus linea urbana "**4**" fermata in Via Vittorio Emanuele II
- Autobus linea urbana "**15**" e "**9**" fermata in Corso Martiri della Libertà

#### ***R.S.A. "La Residenza"***

La Residenza Sanitaria Assistenziale "La Residenza" è ubicata in Brescia, in Via Dei Mille n. 41 nel centro storico della città.

La R.S.A. è stata ricavata mediante la ristrutturazione nel 2004 dell'antico monastero delle Benedettine dei S. Cosma e Damiano (risalente al XIII° secolo), cui è annessa la Chiesa dedicata ai medesimi Santi.

Gli spazi riservati all'assistenza diretta, per un totale di 95 posti letto tutti in regime di accreditamento con la Regione Lombardia, sono organizzati in Nuclei.

Le camere disponibili al 1° piano sono:

- **Nucleo Camelia:** n. 12 camere doppie, n. 1 camera tripla e n. 3 camere a quattro posti letto.

Le camere disponibili al 2° piano sono:

- **Nucleo Orchidea e Nucleo Ortensia:** n. 8 camere singole, n. 8 camere doppie e n. 8 camere a quattro posti letto.

## COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA

- Metropolitana fermata “**Stazione F.S.**” e “**Vittoria**”
- Autobus linea urbana “**3**” “**7**” e “**13**” fermata in via dei Mille

### **R.S.A. “Alessandro Luzzago”**

La Residenza Sanitaria Assistenziale “Alessandro Luzzago” è ubicata in Brescia, località Mompiano – in Via della Lama n. 67. La zona è sicura, silenziosa e ben collegata con il resto della città attraverso i mezzi pubblici. Si affaccia inoltre sul panorama collinare denominato “Valli di Mompiano”.

Gli spazi riservati all’assistenza diretta sono organizzati in tre Nuclei dislocati al primo e secondo piano, per un totale di 138 posti letto, di cui n. 120 posti in regime di accreditamento con la Regione Lombardia, n. 10 posti autorizzati per solventi e n. 8 posti autorizzati per sollievo (minimo 30 gg massimo 90gg di permanenza).

Le camere disponibili al 1° piano sono:

- **Nucleo Giglio:** n. 20 camere doppie per i posti accreditati, n. 5 camere doppie per i posti solventi e n. 4 camere doppie per i posti di sollievo.

Le camere disponibili al 2° piano sono:

- **Nucleo Azalea e Nucleo Mimosa:** n. 20 camere doppie per Nucleo per i posti accreditati.

## COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA

- Metropolitana fermata “**Mompiano**”
- Autobus linea urbana “**15**” fermata in via della Lama

### **R.S.A. “Livia Feroldi”**

La Residenza Sanitaria Assistenziale “Livia Feroldi”, realizzata a fine 2007, è ubicata in Brescia, località Mompiano – in Via della Lama n. 73, con possibilità di ingresso anche dalla R.S.A. “Alessandro Luzzago” al civico 67.

Gli spazi riservati all’assistenza diretta sono organizzati in tre Nuclei dislocati al piano terra (Nucleo specifico per l’Alzheimer) ed al 1° piano, per un totale di 84 posti letto, di cui n. 80 posti in regime di accreditamento con la Regione Lombardia e n. 4 posti autorizzati per sollievo (minimo 30 giorni massimo 90 di permanenza esclusi i pazienti con patologia Alzheimer).

Le camere disponibili al piano terra sono:

- **Nucleo Mughetto:** n. 20 camere singole per ospiti affetti da Morbo di Alzheimer.

Le camere disponibili al 1° piano sono:

- **Nucleo Ciclamino e Nucleo Primula:** n. 18 camere singole e n. 21 camere doppie per i posti accreditati, n. 2 camere doppie per i posti di sollievo.

## COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA

- Metropolitana fermata “**Mompiano**”
- Autobus linea urbana “**15**” fermata in via della Lama

## 4. MODALITA' DI ACCESSO E DIMISSIONE - RETTE

### Requisiti generali per l'accesso - Limiti

Le R.S.A. gestite dalla Fondazione accolgono persone anziane, di ambo i sessi, che:

- abbiano compiuto i 65 anni d'età;
- non siano autosufficienti;
- siano residenti nel Comune di Brescia o in Provincia di Brescia;
- non siano affette da patologie psichiatriche in fase attiva o incompatibili con la vita di comunità, ad eccezione della patologia Alzheimer per la quale è previsto l'inserimento nel Nucleo specifico;
- non siano affette da malattie infettive e contagiose;
- non siano in stato vegetativo;
- presentino apposita domanda ed accettino le norme e condizioni regolanti l'ospitalità emanate dalla Fondazione.

L'accoglienza è disposta nel limite dei posti letto previsti dall'Autorizzazione al Funzionamento delle singole strutture.

### Domanda di ammissione - documentazione

Le ammissioni nelle R.S.A. avvengono previa presentazione di specifica domanda da parte dell'interessato o, in caso di suo impedimento ed in sua sostituzione, da altri aventi titolo.

La domanda di iscrizione è composta dalla seguente documentazione redatta su apposita modulistica:

- 1) Richiesta di iscrizione in lista d'attesa
- 2) Certificato medico
- 3) Informativa modalità inserimento in lista d'attesa

### **I punti di distribuzione della modulistica sono:**

- 1) Servizio Affari Generali della Fondazione in Brescia - Via Moretto n. 4, dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00
- 2) nella sola giornata di **mercoledì dalle 9.30 alle 12.00** presso i Servizi Sociali di ogni singola struttura:
  - R.S.A. "Casa di Dio" in Via Vittorio Emanuele II n. 7 – Brescia
  - R.S.A. "La Residenza" in Via dei Mille n. 41 – Brescia
  - R.S.A. "Alessandro Luzzago" e "Livia Feroldi" in Via della Lama n. 67-73 – zona Mompiano - Brescia

**La modulistica può inoltre essere scaricata dal sito [www.casadidio.eu](http://www.casadidio.eu) → "Carta dei Servizi" → "Ammissioni e Rette".**

**La domanda, debitamente compilata in ogni sua parte, deve essere presentata esclusivamente presso il Servizio Sociale della sola R.S.A. Casa di Dio situato in Via Vittorio Emanuele II n. 7 - orario di apertura al pubblico: il martedì ed il giovedì dalle 14.00 alle 16.00.**

### Ammissibilità della domanda e inserimento nella lista di attesa

#### **POSTI ACCREDITATI E SOLVENTI**

La domanda presentata è inserita in lista d'attesa in ordine cronologico. In presenza di documentazione che evidenzia particolari patologie sanitarie o gravi disturbi comportamentali che potrebbero essere non gestibili nell'ambito della R.S.A., prima di procedere all'inserimento in lista



d'attesa, è effettuata una valutazione della stessa e, in caso di non idoneità, si procede ad informare l'utente e ad indirizzarlo a tipologie di servizi più idonei.

Per informazioni sulla regolarità della domanda e la posizione in lista d'attesa l'utente può contattare telefonicamente il Servizio Affari Generali della Fondazione (tel. 0304099380 dal lunedì al venerdì in orario d'ufficio).

Considerati i possibili tempi lunghi di giacenza della domanda nella lista di attesa, al momento del verificarsi dell'inserimento in pianificazione ingressi e/o disponibilità del posto, è richiesta una certificazione sanitaria aggiornata sulle condizioni dell'utente, redatta su modulo rilasciato dalla Fondazione, se quella agli atti della Fondazione **è antecedente ai tre mesi.**

Le liste di attesa sono istituite ed aggiornate distintamente per ciascuna struttura gestita dalla Fondazione. L'utente può dare la preferenza al massimo per due strutture della Fondazione.

### **POSTI DI SOLLIEVO (minimo 30 giorni - massimo 90 giorni)**

La domanda presentata è inserita in lista d'attesa in ordine cronologico che determina la precedenza in presenza di più richieste di prenotazione per il medesimo periodo.

In presenza di documentazione che evidenzia particolari patologie sanitarie o gravi disturbi comportamentali che potrebbero essere non gestibili nell'ambito della R.S.A., prima di procedere alla conferma della prenotazione del posto, è effettuata una valutazione della stessa e, in caso di non idoneità, si procede ad informare l'utente.

### **Ingresso nella Residenza Sanitaria Assistenziale**

#### **POSTI ACCREDITATI E SOLVENTI**

Le ammissioni avvengono sulla base della relativa lista di attesa seguendo l'ordine cronologico di presentazione; nei casi di documentata grave fragilità clinico – funzionale e/o sociale potrà essere riconosciuta una priorità in base ad una valutazione multidimensionale da parte di un medico geriatra e di un'assistente sociale interno della Fondazione o specifica relazione del Servizio Sociale del territorio.

Al momento del verificarsi della disponibilità del posto il Servizio Sociale della struttura comunica tale possibilità al richiedente collocato al primo posto della lista di attesa di riferimento.

L'accettazione dell'ingresso deve essere effettuata **entro le ore 17.00 del giorno successivo** alla comunicazione.

L'eventuale rinuncia all'ingresso comporterà, se definitiva, la cancellazione dalla lista d'attesa ovvero, se temporanea, l'automatico slittamento all'ultimo posto della lista d'attesa. In questo caso l'utente potrà restare in nota in una sola delle liste d'attesa delle RSA gestite dalla Fondazione.

L'ammissione è subordinata comunque all'assunzione da parte dell'interessato, se cognitivamente in grado, o da terzi aventi titolo, o da Enti pubblici, dell'obbligazione al pagamento della retta di degenza, mediante sottoscrizione di apposito Contratto d'Ingresso

### **POSTI DI SOLLIEVO (minimo 30 giorni - massimo 90 giorni)**

La conferma della prenotazione del posto, se il periodo è disponibile, è effettuata dalla Fondazione **entro 3 giorni lavorativi** dalla presentazione della domanda, non appena acquisita la valutazione del Responsabile Sanitario della struttura che è vincolante per la conferma di idoneità all'ingresso.

Gli interessati dovranno confermare per iscritto l'interesse all'ingresso, mediante apposito modulo fornito dalla Fondazione, entro 2 giorni dalla comunicazione della conferma di disponibilità del posto.

**Il mancato invio di conferma di interesse entro i termini sopra indicati comporterà la decadenza della prenotazione** e la Fondazione procederà a coprire il posto con altro utente.

L'eventuale disdetta della prenotazione deve essere effettuata **almeno 15 giorni prima del programmato ingresso.**

L'ammissione comunque è subordinata all'assunzione da parte dell'interessato, se cognitivamente in grado, o da terzi aventi titolo, dell'obbligazione al pagamento della retta di degenza, mediante sottoscrizione di apposito Contratto d'Ingresso.

Al momento dell'ingresso in R.S.A. è disposta la cancellazione d'ufficio dell'ospite dal Servizio di medicina di base, tranne che per gli ospiti sui posti solventi e di sollievo che mantengono il proprio medico di base che interagisce con il personale medico della Fondazione.

E' inoltre trasferita d'ufficio la residenza anagrafica dell'ospite nella convivenza (tranne che per gli ospiti sui posti solventi e di sollievo). Per motivi eccezionali e su richiesta scritta, il trasferimento della residenza può essere differito dalla Fondazione per un massimo di 2 anni.

Al riguardo si rammenta all'utente ed in particolare ai famigliari la necessità, al momento del cambio di residenza, di provvedere a:

- dare comunicazione al Comune per la tassa rifiuti, passo carraio, ecc;
- disdettare l'abbonamento alla televisione
- disdettare l'abbonamento al telefono
- revocare i contratti di utenze di elettricità, gas, acqua, metano, ecc.
- comunicare ai fini dell'inoltro della corrispondenza il nuovo indirizzo.

***Al momento dell'ingresso devono essere consegnati, al Servizio Sociale della struttura, i seguenti documenti:***

- a) Carta d'identità in corso di validità e tessera elettorale
- b) Tessera Sanitaria Regionale
- c) Tessera di esenzione Ticket (se in possesso)
- d) Eventuali verbali di invalidità e accompagnamento
- e) Eventuali provvedimenti di nomina di tutore e/o curatore e/o amministratore di sostegno.

E' importante inoltre consegnare, al personale medico, prima dell'ammissione tutta la documentazione sanitaria disponibile (cartellini ospedalieri, recenti esami specialistici, referti di radiografie, terapia in atto al domicilio, vaccinazioni ecc).

Il giorno dell'ingresso l'ospite è accolto dalle figure professionali che operano nel Nucleo di assegnazione: medico, infermiere, fisioterapista, assistente sociale, animatore ed operatori che provvedono all'acquisizione di tutte le informazioni necessarie per un corretto inserimento e per la predisposizione del Piano di Assistenza Individuale.

La Fondazione si riserva il diritto di effettuare spostamenti dell'Ospite all'interno della struttura o in altre strutture gestite dalla medesima nel caso in cui le condizioni di salute dell'ospite, oppure motivi organizzativi e funzionali ne dettassero la necessità. In particolare per gli ospiti presenti nel Nucleo Mughetto della R.S.A. Feroldi, qualora gli stessi a giudizio **insindacabile** del Medico del Nucleo, non avessero più i requisiti specifici per la permanenza nello stesso, la Fondazione può disporre, previa informazione, lo spostamento in altro Nucleo di degenza in una delle quattro RSA gestite dalla Fondazione.

**In questi casi e' fatta salva la facoltà di recesso, da parte dell'utente e/o dei firmatari del contratto, alle condizioni indicate nel contratto di ingresso.**

## **MODALITA' DI DIMISSIONE**

Il rapporto di ospitalità nelle R.S.A. della Fondazione può essere risolto per:

- volontà delle parti di recedere dal Contratto di Ingresso secondo quanto previsto dallo stesso

- sopravvenuta impossibilità da parte della R.S.A. di erogare le prestazioni oggetto del Contratto d'Ingresso
- dimissioni volontarie o anticipate rispetto alla prenotazione effettuata per i posti di sollievo, dandone comunicazione al Servizio Sociale della R.S.A., con un termine di preavviso minimo di **3 (tre) giorni**. Nel caso non sia rispettato tale termine in sede di chiusura di partita contabile sarà trattenuto l'importo della retta per ogni giorno di preavviso non rispettato;
- inadempimento all'obbligo di pagamento della retta di degenza (o sua quota a carico dell'Ospite)
- insorgenza di condizioni sanitarie che richiedano una speciale assistenza, non riscontrate al momento del ricovero, attestate con apposita certificazione dal Responsabile Sanitario di Struttura, o per particolari condizioni di non compatibilità con la vita comunitaria sia dell'ospite stesso che dei suoi famigliari, con la **insindacabile facoltà** della Fondazione di risolvere il rapporto di ospitalità in qualsiasi momento con preavviso di 15 giorni, ovvero anche senza preavviso
- decesso/dimissione dell'Ospite
- dimissione per termine del periodo di prenotazione del posto di sollievo.

In tutte le fattispecie sopra indicate, ove necessario, la Fondazione si attiverà per una dimissione protetta in sinergia con il Comune di residenza dell'Utente e l'ATS di appartenenza. La dimissione dovrà avvenire **entro 45 giorni dalla comunicazione inviata all'Ospite e/o alle persone di riferimento**;

Al momento della dimissione il medico del Nucleo stila una relazione completa che identifica i problemi clinici, funzionali ed assistenziali, i programmi attuati, i risultati raggiunti, gli ausili opportuni, i risultati delle indagini di laboratorio e strumentali, nonché il programma terapeutico complessivo consigliato e, se necessario, lo trasmette al nuovo servizio a cui è destinato l'ospite.

Sono riconsegnati all'utente o ai famigliari:

- la relazione clinica in busta chiusa
- la documentazione amministrativa e sanitaria personale portata dal paziente.

### **ACCESSO AGLI ATTI AMMINISTRATIVI**

La Fondazione riconosce il diritto degli utenti e dei loro familiari, titolari di un legittimo interesse, ad accedere per presa visione o per rilascio di copia ai documenti conservati presso la Fondazione stessa.

Tale diritto, compatibilmente con le normative in essere, può essere esercitato utilizzando l'apposito modulo predisposto dalla Fondazione e scaricabile dal sito web [www.casadidio.eu](http://www.casadidio.eu) (sezione Trasparenza), oppure richiedibile direttamente presso il Servizio Sociale di ogni RSA o il Servizio Affari Generali della Fondazione presso la sede legale in Via Moretto n. 4 - Brescia.

Il servizio è gratuito ed è effettuato entro 15gg dal ricevimento della richiesta.

### **RETTA DI DEGENZA**

La retta di degenza è determinata annualmente dal Consiglio Generale su proposta del Comitato di Gestione. **Le rette della Fondazione sono indicate nel prospetto allegato al presente documento.**

L'ammontare della retta è il risultato della valutazione di diversi fattori quali:

- il costo dei servizi sanitari offerti;
- il costo dei servizi socio-assistenziali;
- i costi generali di gestione della struttura.

Possono essere determinate rette differenziate rispetto alla tipologia degli ospiti, avuto riguardo alle loro condizioni cliniche o rispetto al tipo di sistemazione goduta (camera singola o a più letti) o per l'inserimento nel Nucleo Alzheimer.

La retta di ospitalità comprende l'assistenza sanitaria e socio assistenziale, la somministrazione dei farmaci, la fornitura di ausili per l'incontinenza, la disponibilità di cuscini e materassi per la prevenzione delle piaghe da decubito, il servizio di ristorazione, il servizio di pedicure/callista, servizio parrucchiere, servizio barbiere, il servizio di fisioterapia, il servizio di lavanderia, stireria, guardaroba, il servizio di animazione/socializzazione, assistente sociale, psicologo, il servizio di trasporto in ambulanza, il servizio di assistenza religiosa (fede cattolica), utilizzo camera ardente, il servizio di deposito di piccoli oggetti di valore di proprietà degli ospiti.

La retta non comprende: eventuali tickets su analisi di laboratorio ed esami strumentali, visite specialistiche richieste dai famigliari, dotazione di vestiario e biancheria personale in genere, servizi straordinari di parrucchiera (quali tinta e permanente).

**I servizi elencati sono forniti anche agli ospiti sui posti solventi e di sollievo.**

Non sono richiesti oneri aggiuntivi, rispetto alla retta ordinaria, in caso di ricovero ospedaliero.

**Non è previsto alcun deposito cauzionale al momento dell'ingresso.**

### Modalità di pagamento

Il pagamento della retta di ospitalità deve essere fatto mensilmente, in via **anticipata**, entro il 20° giorno data fattura, o successivo se festivo, del mese di riferimento della fattura.

**In caso di ritardo nel pagamento della fattura saranno applicati gli interessi di mora in vigore per ogni giorno di ritardo.**

Le modalità di pagamento sono:

- l'importo relativo alle prestazioni del primo mese di inserimento in struttura dovrà essere pagato, **il giorno dell'ingresso in struttura**, con bonifico bancario sul conto corrente della Fondazione **cod IBAN IT42K03111123800000055824 - ID Creditor IT250010000002467380982** presso il Banco di Brescia – Corso Martiri della Libertà n. 13 - e la ricevuta del pagamento dovrà essere consegnata all'Ufficio Rette della Fondazione in Via Moretto n. 4 o trasmessa via fax n. 0304099350 o e-mail [urp@casadidio.eu](mailto:urp@casadidio.eu) . La fattura quietanzata relativa a tale versamento sarà inviata successivamente alla persona indicata come riferimento nel contratto di ingresso.

- successivamente il pagamento dovrà avvenire, entro i termini di cui sopra, mediante:

- addebito permanente in c/c (SEPA) previa compilazione e firma del modulo con indicazione delle coordinate bancarie
- bonifico bancario sul conto corrente della Fondazione **cod IBAN T42K03111123800000055824 - ID Creditor IT250010000002467380982** presso il Banco di Brescia – Corso Martiri della Libertà n. 13.

**In caso di assenza dell'ospite, per qualunque motivo si verifichi, non sono previste riduzioni della retta. I conguagli in caso di cessazione del rapporto di ospitalità sono effettuati a fine mese.**

La fattura sarà in ogni caso intestata all'ospite (quale beneficiario della prestazione).

### Certificazione annuale attestante la retta pagata

A tutti **gli utenti** è rilasciata, annualmente, una certificazione della retta ai fini fiscali, per i servizi che prevedono la compartecipazione al costo da parte dell'utente, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

## 5. I SERVIZI OFFERTI

Le attività sanitarie e socio assistenziali sono svolte secondo procedure e protocolli definiti dal Sistema Integrato Qualità e Sicurezza ed i principi contenuti nel Codice Etico.

Le procedure ed i protocolli sono presenti in ogni Nucleo delle R.S.A. a disposizione del personale, al quale è periodicamente effettuata una formazione sugli stessi in occasione di modifiche e/o integrazioni. I protocolli sono aggiornati ogniqualvolta se ne ravvisi la necessità e comunque con una periodicità non superiore al triennio.

Informazioni sulle procedure ed i protocolli possono essere richieste al Responsabile Sanitario di struttura ed al Coordinatore del Servizio di Assistenza.

Per ogni utente ospite in una delle RSA gestite dalla Fondazione è in uso un **fascicolo socio sanitario** (FASAS) che è l'insieme unitario della documentazione sociosanitaria relativa all'ospite.

Il FASAS compilato all'ingresso è tenuto ed aggiornato, sia in forma cartacea che informatica, da parte di tutte le figure professionali componenti l'èquipe che periodicamente valuta l'utente per la stesura di un P.I. e P.A.I. terapeutico, assistenziale e riabilitativo corrispondente ai problemi/bisogni identificati per ogni ospite ed a quelli da lui percepiti.

I dati contenuti nel fascicolo sociosanitario sono tenuti da tutte le figure professionali sia in formato cartaceo che elettronico in quanto è utilizzata una cartella clinica informatizzata. L'organizzazione prevede momenti di incontro multi professionali.

Il FASAS è articolato secondo le indicazioni contenute nella normativa della Regione Lombardia e sono definite le modalità per la sua tenuta e conservazione.

**Tutti i servizi elencati di seguito, se non diversamente indicato, non comportano costi aggiuntivi per gli ospiti/utenti.**

### Assistenza medico generica

Al momento dell'inserimento in R.S.A. si procede a cancellare l'ospite dagli elenchi della medicina di base (tranne che per gli ospiti sui posti solventi e di sollievo dove è mantenuto il Medico di base con cui interagisce il Medico di Nucleo). Il personale medico della struttura provvede alla garanzia delle cure primarie per tutti gli ospiti.

Il personale medico opera al momento dell'ingresso una valutazione multidimensionale (clinico-funzionale) e, unitamente all'èquipè di lavoro, predispone la compilazione di un Progetto Individuale (P.I.) e da un Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.) coinvolgendo ove possibile l'Ospite e, previo suo consenso, anche i famigliari in linea con le indicazioni stabilite dalle norme regionali.

La valutazione multidimensionale:

- è effettuata nuovamente a seguito di variazioni conseguenti ad eventi acuti che hanno comportato modifiche funzionali significative;
- comporta anche l'esecuzione di esami di laboratorio di routine, l'elettrocardiogramma ed eventuali altri esami diagnostici e specialistici, a parere del medico del Nucleo;
- prende in considerazione aree critiche degli ospiti non autosufficienti: stato nutrizionale, incontinenza, rischio di caduta, contenzione, cute, disturbi sensoriali, disturbi del comportamento ecc..

I medici garantiscono:

- **il colloquio con i parenti o persone giuridiche di riferimento** secondo gli orari esposti nei Nuclei e condivisione del PAI;
- **adeguata informazione** all'ospite, al familiare o persona giuridica di riferimento **sull'iter diagnostico- terapeutico**;

- **l'acquisizione dagli ospiti o dalle persone aventi titolo giuridicamente del consenso informato** per l'effettuazione degli esami diagnostico-clinici invasivi, di trasfusioni, di ricovero, prescrizione di mezzi di tutela e protezione, mediante informazioni comprensibili ed esaurienti.

La Fondazione **garantisce con i propri medici un servizio di pronta reperibilità** per interventi di urgenza e nelle fasce orarie in cui è il medico non è presente in struttura.

### **Assistenza diagnostico-specialistica.**

Le visite specialistiche, gli esami diagnostici, le analisi cliniche, prescritti dal medico di Nucleo, sono effettuate presso ambulatori convenzionati con il Servizio Sanitario Nazionale.

**Le spese per visite specialistiche ed esami per i quali gli ospiti non sono in possesso dell'esenzione ticket sono a carico dell'utente.**

### **Servizio infermieristico**

Nella struttura è garantita, **24 h su 24**, la presenza di **infermieri** per lo svolgimento delle attività professionali di loro competenza.

Collaborano in equipe con le altre figure professionali al fine di realizzare il piano assistenziale dell'ospite.

### **Servizio ausiliario**

Nella struttura è garantita a tutti gli ospiti, in rapporto alle loro condizioni di autonomia, la supervisione, l'aiuto o l'intervento sostitutivo nelle attività di base della vita quotidiana (lavarsi, vestirsi, utilizzare i servizi igienici, provvedere alle funzioni fisiologiche, mangiare, muoversi nell'ambiente).

E' tutelato il diritto all'igiene in tutti i luoghi ad uso diretto ed indiretto degli ospiti/utenti e dei loro familiari, mediante personale ed attrezzature della Fondazione.

E' garantita la sorveglianza durante tutta la giornata (24 ore) e per tutto l'anno, mediante la definizione della presenza delle figure professionali (ausiliari socio assistenziali), munite di attestato di qualificazione professionale, necessarie per ciascun Nucleo.

Qualora la famiglia desideri affiancare all'Ospite un "assistente privato" deve comunicarlo **preventivamente** al Servizio Sociale della struttura, specificando per iscritto le generalità e gli orari di permanenza in struttura. Lo stesso dovrà essere identificato da apposito cartellino di riconoscimento.

La Fondazione declina ogni responsabilità sull'operato di questa figura che **non può** comunque svolgere attività di assistenza proprie del personale sanitario e socio sanitario della struttura e deve attenersi rigorosamente alle disposizioni vigenti nelle strutture.

La Fondazione si riserva di revocare l'autorizzazione all'accesso in R.S.A. nel caso in cui ravvisasse comportamenti difforni alle disposizioni vigenti.

### **Servizio di riabilitazione**

In tutti i Nuclei è garantita la presenza del **fisioterapista di riferimento** per lo svolgimento delle attività professionali di sua competenza (valutazione di ogni nuovo ingresso, rivalutazione funzionale dell'ospite, individuazione degli ausili necessari per il miglioramento dell'autonomia dell'ospite).

I trattamenti erogati dal servizio di riabilitazione, agli ospiti che necessitano degli stessi, sono:

Riabilitazione neuromotoria, Riabilitazione ortopedica, Terapia fisica, Riabilitazione respiratoria. Il Servizio offre la possibilità di mirati trattamenti, individuali o di piccolo gruppo, di Terapia occupazionale per stimolazione cognitiva e funzionale, e di Terapia Riattiva motoria di gruppo che viene effettuata in collaborazione con il Servizio di animazione.

### **Servizio di animazione**

Il servizio di animazione riveste un ruolo fondamentale nella vita di una R.S.A, per migliorare in modo significativo la qualità del tempo, mantenendo e/o stimolando nuovi interessi, preservando la funzionalità residua e valorizzando le risorse in maniera che gli ospiti possano vivere in modo sereno e piacevole il soggiorno presso la struttura. Il servizio presso le nostre strutture è svolto da animatori sociali e/o educatori professionali che, per meglio rispondere alle diverse esigenze/aspettative degli ospiti, operano in tre dimensioni principali: sociale, ricreativa e riabilitativa.

Ogni anno è predisposto un progetto specifico per ogni R.S.A., ed uno specifico per gli ospiti del Nucleo Alzheimer, che si articola su attività di animazione quotidiana (es. lettura giornale, piccole attività manuali, laboratori a tema), rivolta a piccoli gruppi di ospiti ed attività di animazione dei "grandi eventi" in cui è coinvolta tutta la struttura (festa dei compleanni, festa annuale, eventi musicali, manifestazioni teatrali, brevi gite, attività estive ecc).

### **Servizio sociale**

Ogni struttura dispone di un Servizio sociale interno che offre supporto all'ospite ed ai suoi familiari nelle diverse fasi di inserimento della persona nella R.S.A, nonché informazioni inerenti i servizi erogati nella struttura e sul territorio.

Il Servizio svolge anche attività di segretariato sociale per il disbrigo di pratiche di carattere amministrativo.

Il Servizio supporta l'ospite e la famiglia nell'attivazione della pratica per la nomina dell'Amministratore di Sostegno e mantiene i contatti con gli uffici di tutela sul territorio.

### **Servizio psicologo**

E' prevista la presenza di un giorno a settimana, a rotazione in ogni struttura, della figura dello psicologo.

Gli orari di presenza sono esposti in ogni struttura.

### **Servizio di volontariato**

Presso le strutture operano Associazioni di volontariato la cui attività è regolata da specifiche convenzioni.

In particolare il servizio di volontariato collabora nello svolgimento di alcune attività ricreative e assistenziali (accompagnamento, socializzazione, supporto ai pasti ecc.).

Il personale volontario è identificato da apposito cartellino di riconoscimento e l'attività svolta dai medesimi è solo a titolo gratuito.

### **Servizio di trasporto in ambulanza**

Per gli ospiti che devono recarsi presso le strutture ospedaliere in caso di ricovero o presso gli ambulatori per le prestazioni specialistiche e diagnostiche è garantito un apposito servizio di trasporto con ambulanza o altro mezzo idoneo.

Il servizio, è svolto da più Enti o Associazioni autorizzate alla sua erogazione.

L'accompagnamento dell'ospite è a carico dei parenti, tranne nei casi di urgenza ove sarà garantito mediante richiesta alle Associazioni di automezzo con accompagnatore incluso. I trasporti sono attivati con procedure interne alla struttura e sono compresi nella retta

### **Servizio di ristorazione**

La Fondazione eroga il servizio di ristorazione presso le strutture gestite con un unico centro di cottura situato presso la R.S.A. "Alessandro Luzzago" in Mompiano.

Il servizio assolve al compito di garantire il soddisfacimento del bisogno dell'alimentazione. Agli ospiti è garantita la colazione (mediante distributori automatici presenti in ogni Nucleo), il pranzo, l'idratazione mattutina e pomeridiana e la cena.

Gli alimenti sono trasportati con legame a caldo e freddo dal Centro Unico di Cottura, ove sono confezionati, ai Nuclei della struttura per la distribuzione.

**La gestione della produzione degli alimenti è controllata secondo la normativa di autocontrollo (HACCP) vigente.**

## **MENU' – GIORNATA ALIMENTARE**

I menu' sono articolati in “**menù invernale**” (dal 1° ottobre al 14 maggio) e in “**menù estivo**” (dal 15 maggio al 30 settembre) con rotazione di quattro settimane.

I menù sono esposti presso le sale da pranzo dei Nuclei delle strutture.

**Ai sensi del Regolamento CEE 1169/2011 per qualsiasi informazione su sostanze e allergeni è possibile consultare i menù esposti nelle sale da pranzo o l'apposita documentazione che verrà fornita, a richiesta, dal personale in servizio".**

La giornata alimentare risulta così composta:

### **A – PRIMA COLAZIONE**

Ogni giorno a scelta:

- ❖ Caffè / o latte / o cappuccino / o the tramite distributori per bevande a caldo
- ❖ Panino / o fette biscottate / o biscotti
- ❖ Marmellatina

### **B – PRANZO**

Ogni giorno a scelta:

- ❖ **Primo piatto:** menù del giorno. **In alternativa:** Minestra o pasta in bianco (riso in bianco solo su richiesta per diete specifiche) o semolino con condimento del piatto del giorno
- ❖ **Secondo piatto:** menù del giorno. **In alternativa:** due coppette di gelato o alternativa del giorno
- ❖ **Contorno:** verdura del menù del giorno o verdura fresca di stagione o purè
- ❖ **Frutta:** fresca di stagione (nel menù invernale può essere sostituita periodicamente con frutta sciropata). **In alternativa:** uno yogurt di frutta / o polpa di frutta al 100% / o un budino fatto in casa.
- ❖ **Pane:** panino o grissini
- ❖ **Dolce:** una volta la settimana, di norma la domenica (nel menù estivo il dolce può essere sostituito con gelato monoporzione)
- ❖ **Bevande:** acqua minerale naturale o addizionata con anidride carbonica / o aranciata da distributore automatico / o vino da tavola bianco o rosso (1/4 litro).

### **C – IDRATAZIONE QUOTIDIANA SUPPLEMENTARE**

- ❖ Ogni giorno una bottiglia di acqua da mezzo litro naturale o addizionata di anidride carbonica
- ❖ The freddo da distributore automatico per idratazione pomeridiana estiva, in inverno the caldo tramite distributore per bevande calde.



## D - CENA

Ogni giorno a scelta:

- ❖ **Primo piatto:** menù del giorno. **In alternativa:** Minestra o caffelatte con fette biscottate o biscotti (riso in bianco solo su richiesta per diete specifiche) o semolino o passato con condimento del piatto del giorno
- ❖ **Secondo piatto:** menù del giorno. **In alternativa:** crescenza / o prosciutto cotto
- ❖ **Contorno:** verdura del menù del giorno o purè
- ❖ **Frutta:** frutta fresca e frutta cotta. **In alternativa:** uno yogurt di frutta / o polpa di frutta al 100% / o un budino fatto in casa
- ❖ **Pane:** panino o grissini
- ❖ **Bevande:** acqua minerale naturale o addizionata con anidride carbonica / o aranciata da distributore automatico / o vino da tavola bianco o rosso (1/4 litro)

Per le festività sono proposti menù speciali attinenti, ove possibile, alla tipologia della giornata festiva.

**Festività:** 1° gennaio, 15 febbraio (patrono della città), Pasqua, Pasquetta, 15 agosto, 25 dicembre, 26 dicembre. E' previsto un menù speciale in ogni RSA nella ricorrenza del patrono della struttura.

Per gli Ospiti con problemi di deglutizione o masticazione sono previsti, piatti omogeneizzati del menù del giorno e Piatto Unico.

La Fondazione ha a disposizione la consulenza di una dietista per eventuali soluzioni a specifiche necessità dietetiche degli ospiti segnalate dal medico di Nucleo.

L'acqua è sempre disponibile nel Nucleo e sul comodino.

**Non è permesso portare agli ospiti cibi o bevande che non abbiano avuto l'autorizzazione dal medico che ha in cura il paziente e non rispettino le norme HAACP.**

### Servizio di guardaroba

La struttura dispone di un servizio di guardaroba interno, mentre il servizio di lavanderia / stireria è affidato a ditta esterna convenzionata.

L'abbigliamento dell'ospite è personale e deve essere "tracciato", se possibile prima dell'ingresso del medesimo, o ad ogni utilizzo di nuovo indumento.

La dotazione di vestiario deve comprendere solo i capi previsti nell'elenco consegnato prima dell'ingresso.

Il servizio guardaroba effettua, al bisogno, piccole riparazioni sui capi mentre ogni modifica sartoriale è a carico della famiglia.

Gli indumenti sono riconsegnati, lavati e stirati, direttamente presso i Nuclei di degenza.

I capi danneggiati e/o smarriti, previa verifica della responsabilità da parte della ditta appaltatrice, sono rimborsati, nella prima fattura utile, in base alla tabella di valutazione consegnata al momento della presa in carico degli stessi. La segnalazione del danneggiamento / smarrimento del capo deve essere effettuata al Servizio Amministrativo di RSA.

La biancheria da letto e da bagno è fornita dalla Fondazione tramite servizio di lavoletaggio esterno.

### Servizio estetico di callista

Agli ospiti che necessitano di tale prestazione è garantito, mediante prenotazione da parte del Nucleo di appartenenza, il servizio di callista.

### Servizio di parrucchiere uomo/donna

E' erogato un servizio di parrucchiere/barbiere. Il taglio e la piega per uomo e donna sono erogati di norma ogni 45 giorni, il taglio della barba per uomini è effettuato a giorni alterni o ogni tre giorni in caso di festività. Si precisa che la prestazione di cui sopra è aggiuntiva allo shampoo che è eseguito durante l'effettuazione periodica del bagno assistito agli ospiti.

Prestazioni diverse da quelle indicate comprese nella retta, possono essere richieste a pagamento alla ditta esterna presente in giornate definite in ogni RSA.

Orari e modalità di questo servizio sono esposti in ogni struttura.

### Servizio unico di centralino e controllo accessi

La Fondazione per le proprie strutture dispone di un servizio centralizzato di centralino telefonico e controllo di accessi con videosorveglianza situato presso la R.S.A. Alessandro Luzzago di Mompiano.

Ai parenti che accedono frequentemente in R.S.A. la Fondazione fornisce un badge di apertura **esclusivamente** per l'ingresso pedonale delle singole strutture, funzionante nelle fasce orarie di accesso delle stesse.

La richiesta di fornitura del badge deve essere presentata su apposito modulo al Servizio amministrativo di struttura (per eventuali informazioni vedi punto **11. RIFERIMENTI TELEFONICI**).

### Servizio farmacia e fornitura ausili

La struttura provvede, **direttamente o tramite l'ASST**, alla fornitura a tutti gli ospiti di:

- farmaci,
- ausili per la gestione degli incontinenti,
- presidi per la prevenzione e cura delle lesioni cutanee,
- ausili per la deambulazione e spostamenti,
- presidi medico-chirurgici parafarmaceutici,
- integratori: integratore orale ed equilibrato, integratore liquido per nutrizione enterale, integratore in polvere,
- pompe e sondini per la nutrizione enterale,
- presidi per l'aerosolterapia ed aspirazione secrezioni tracheo-bronchiali.

Rimangono a carico dell'utente le protesi (occhiali, dentiere, protesi acustiche ecc.) non fornite gratuitamente dall'ASST. **Nel caso di ospiti sui posti di sollievo o solventi la gestione dei rapporti con l'ASST per i piani terapeutici attivi è mantenuta dai famigliari.**

### Servizio Ossigenoterapia

Le strutture dispongono di una rete di fornitura di ossigenoterapia centralizzata con un attacco ogni posto letto. La Fondazione garantisce inoltre la somministrazione di ossigeno tramite freebox con stroller per permettere la libera circolazione dell'ospite nella RSA.

### Servizio Bar interno

Per gli ospiti è attivo un servizio bar svolto, da gestori convenzionati, in appositi locali individuati in ogni struttura (con la sola eccezione della RSA La Residenza dove sono presenti solo i distributori automatici di bevande e snack).

Il Bar è aperto tutti i giorni e con orari ampi che consentono di rispondere pienamente alle esigenze degli ospiti. Presso **tutte le strutture** sono presenti anche distributori automatici di caffè, altre bevande, bibite.

### Servizio di assistenza religiosa

All'interno delle RSA o annesso alle stesse è presente un locale di culto per le celebrazioni di rito cattolico ed un cappellano cattolico. Il servizio del Cappellano è regolato da una apposita convenzione stipulata con la Curia Vescovile di Brescia.

### Servizio funebre

In ogni RSA sono a disposizione due locali adibiti a Camera Ardente (con orario di apertura dalle ore 8.30 alle ore 18.30) che può essere utilizzata in caso di decesso in struttura.

Nel caso il decesso avvenga in Ospedale per poter fruire della Camera Ardente della RSA deve essere richiesta autorizzazione al Responsabile Sanitario di struttura o, in sua assenza al medico presente in struttura o reperibile, per verificare la disponibilità della stessa in quanto è data precedenza di utilizzo per i decessi avvenuti in RSA.

I contatti con le ditte di Onoranze funebri devono essere presi direttamente dai congiunti in quanto il personale della struttura non è autorizzato a procedere in tal senso.

Le esequie di norma, su indicazione della Curia, devono essere svolte presso la parrocchia di appartenenza del defunto e la richiesta di effettuarle nella Cappella della RSA è valutata dal Cappellano solo nei casi in cui il defunto è presente presso la stessa da alcuni anni.

In questo caso i famigliari devono contattare il Cappellano (i numeri telefonici possono essere richiesti all'infermiere del Nucleo) per concordare tempi e modalità di esecuzione delle esequie.

### Servizio posta

La posta degli ospiti è consegnata al Servizio Sociale della struttura che provvede a consegnarla all'ospite se cognitivamente in grado, o a trattenerla presso l'Ufficio su richiesta dei familiari o persone giuridiche aventi titolo. Il personale della Fondazione non è autorizzato ad aprire la corrispondenza dell'ospite e pertanto è obbligatorio che la persona, individuata come "riferimento" nel contratto di ingresso, si rechi periodicamente presso il Servizio Sociale per il ritiro della corrispondenza. In caso di ricezione di notifiche, se l'ospite non è cognitivamente in grado di firmare, le stesse non sono ritirate dal personale della struttura e rinviate al mittente. Nel caso di ospiti senza alcun parente o persona giuridica di riferimento la corrispondenza è inviata ai Servizi Sociali del Comune di residenza che hanno in carico l'utente.

### Servizio custodia valori

L'Ufficio amministrativo delle strutture è dotato di apposita cassaforte. Il servizio per il deposito e il prelievo funziona in appositi orari prestabiliti.

Gli ospiti, dietro specifica richiesta, possono depositare gratuitamente in custodia presso il servizio cassa interna oggetti preziosi di valore **non eccessivo**. Di ogni movimento di deposito e ritiro è rilasciata apposita ricevuta da parte del servizio amministrativo di struttura.

Si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di valore o somme di denaro e si precisa che la Fondazione, in tal caso, non risponde di eventuali furti o smarrimenti di denaro ed oggetti, anche non preziosi.

### Giornale

Presso il Servizio di Animazione è diffusa una copia di un quotidiano locale e sono disponibili alcune riviste di particolare gradimento agli ospiti.

### Sala lettura/Biblioteca

In ogni struttura sono presenti locali adibiti alla lettura gestiti dai Servizi di Animazione.

## **Organizzazione Amministrativa-Contabile**

La Fondazione Casa di Dio Onlus, Ente gestore delle R.S.A., è in possesso dei seguenti requisiti organizzativi e gestionali previsti dalla normativa:

- un sistema di contabilità analitica nel rispetto della normativa vigente e delle indicazioni regionali;
- strumenti informatici per soddisfare il debito informativo nei confronti dell'ASL e Regione Lombardia;
- procedure che assicurino la tracciabilità del processo riferito all'approvvigionamento di beni e servizi;
- piani di manutenzione ordinaria delle attrezzature e degli impianti in uso;
- Polizza Assicurativa di Responsabilità Civile conforme alla normativa vigente nazionale e regionale, senza nessuna franchigia opponibile ai terzi danneggiati.

## **6. LE RISORSE UMANE**

### **Il Consiglio Generale**

La Fondazione, a seguito della modifica statutaria approvata dalla Regione Lombardia con decreto n. 7072 in data 23/07/2014, è retta da un Consiglio di Amministrazione composto di undici membri così designati:

- cinque nominati dal Sindaco di Brescia
- due nominati dal Vescovo di Brescia
- uno nominato dai Benefattori, Aderenti e Sostenitori della Fondazione
- uno nominato dal Presidente dell'Associazione Industriali di Brescia in rappresentanza del mondo imprenditoriale di Brescia
- uno nominato dal Portavoce del Forum del Terzo Settore di Brescia in rappresentanza delle organizzazioni sociali di Brescia
- uno nominato dai lavoratori dei servizi gestiti dalla Fondazione

Il Consiglio Generale esercita le funzioni di indirizzo politico-strategico e di sorveglianza della Fondazione, definendo gli obiettivi e i programmi di attività e sviluppo e verificando la rispondenza dei risultati dell'attività amministrativa e della gestione agli indirizzi impartiti.

### **Il Comitato di Gestione**

Il Comitato di Gestione esercita le funzioni di gestione delle attività della Fondazione.

Al Comitato di Gestione sono conferiti i più ampi poteri sia per l'ordinaria che per la straordinaria amministrazione della Fondazione, esclusi solo quelli riservati al Consiglio Generale

Il Comitato di Gestione è composto da tre membri. Il Presidente del Consiglio Generale è membro di diritto e presidente anche del Comitato di Gestione. Gli altri due membri sono nominati dal Consiglio Generale al di fuori dei suoi componenti.

### **Il Direttore Generale**

Ha la responsabilità di attuare i piani e i programmi definiti dal Consiglio Generale e dal Comitato di Gestione utilizzando le opportune risorse umane e finanziarie, di attribuire incarichi e responsabilità di specifici progetti, di realizzare un costante controllo della gestione di verificare e valutare i risultati raggiunti. Ha il compito di coordinare gli uffici amministrativi nella loro funzione di supporto alle attività assistenziali garantendo che agli addetti ai vari servizi giunga quanto necessario per garantire un servizio di qualità ed efficienza.

E' il Dirigente a cui fa capo tutta l'organizzazione dei Servizi Socio-Assistenziali, amministrativi, alberghieri e tecnici per il funzionamento delle strutture gestite dalla Fondazione.

Il Direttore generale della Fondazione riceve su appuntamento presso la sede della Fondazione in via Moretto n. 4 (vedi punto 11. RIFERIMENTI TELEFONICI).

### **Il Responsabile Sanitario di Struttura**

E' responsabile delle attività cliniche e di assistenza socio-sanitaria, delle condizioni igienico-sanitarie all'interno della struttura, dell'approvvigionamento e gestione dei farmaci e altri presidi sanitari, del controllo della qualità delle prestazioni socio-sanitarie erogate, dell'integrazione dei servizi erogati e della unitarietà d'azione rispetto agli standard o indicatori di qualità definiti dalla Fondazione e resi necessari ai fini dell'autorizzazione al funzionamento e accreditamento della struttura.

All'interno della struttura è nominato quale dirigente sulla sicurezza ai sensi dell'art. 18 D. Lgs 81/2008.

E' nominato quale operatore di riferimento per gli obblighi indicati dal punto 3.2.3 comma b) di cui alla DGR 2569/2014.

Gli orari di ricevimento dei Responsabili Sanitari sono esposti nella R.S.A. di riferimento.

### **Il Coordinatore dei Servizi di Assistenza**

Collabora con il Responsabile Sanitario di struttura nella gestione delle attività sanitarie ed assistenziali erogate nella R.S.A..

Pianifica le attività generali del Nucleo operativo di assistenza, coordina le attività del personale infermieristico ed assistenziale.

Controlla la corretta applicazione delle procedure e dei protocolli in essere per l'erogazione dei servizi di assistenza.

Collabora con il Responsabile della Qualità nella verifica sull'andamento dei servizi erogati come previsto dal Sistema gestione per la qualità.

Collabora con i Responsabili di servizio nella verifica dell'andamento delle prestazioni erogate e nella gestione delle risorse per quanto di competenza.

Gli orari di ricevimento dei Coordinatori sono esposti nella R.S.A. di riferimento.

### **Il Responsabile del Servizio Alberghiero**

Ha la responsabilità della gestione delle attività alberghiere quali: servizio amministrativo di struttura, servizio di ristorazione, servizio pulizia spazi comuni, servizio guardaroba, servizio controllo accessi e centralino, servizi estetici (parrucchiere/barbiere e callista).

E' il riferimento in struttura per gli utenti ed i parenti per eventuali problemi relativi ai servizi sopra indicati.

Il Responsabile del Servizio Alberghiero riceve su appuntamento da concordare presso l'Ufficio Amministrativo della R.S.A. di riferimento.

### **Le Risorse Umane della R.S.A.**

Il funzionamento della struttura avviene mediante un organico di personale contraddistinto dalla presenza di tutte quelle figure professionali necessarie per garantire l'erogazione dei servizi.

La Fondazione per quanto attiene le figure sanitarie e socio assistenziali garantisce, in ogni R.S.A. e nel Nucleo Alzheimer, lo standard previsto dalla normativa vigente nella Regione Lombardia.

In particolare in ogni struttura operano, in numero adeguato a garantire i servizi offerti: medici, infermieri, fisioterapisti, animatori/educatori, operatori socio sanitari, operatori socio assistenziali, ausiliari addetti ai servizi generali, amministrativi.

Tutto il personale della Fondazione è in possesso dei requisiti professionali per l'esercizio delle attività a cui è preposto.

La Fondazione acquisisce le risorse umane attraverso procedure di selezione codificate dal Sistema Gestione per la qualità UNI EN ISO 9001:2008.

I contratti di lavoro applicati sono: CCNL Comparto Regioni Autonomie locali – CCNL UNEBA – CCNL ARIS AIOP – CCNL per i Dirigenti di Aziende del Terziario della Distribuzione e dei Servizi.

La gestione dei turni del personale garantisce la continuità dell'assistenza.

Sono affidati a ditte convenzionate i servizi di pulizia degli spazi comuni della struttura, il servizio di lavanolo biancheria piana, il servizio lavanderia e stiratura indumenti personali degli ospiti.

Ogni persona che opera presso le R.S.A. è dotata di cartellino di riconoscimento riportante fotografia, nome cognome e qualifica.

Poiché le risorse umane risultano fondamentali per il continuo miglioramento della qualità dei servizi offerti, è data particolare rilevanza alla formazione, all'aggiornamento e all'informazione dei lavoratori.

E' predisposto un piano di formazione del personale in servizio, differenziato per figure professionali ed avente come oggetto gli specifici campi di intervento/interesse del personale per la tipologia di utenza del servizio.

## 7. GIORNATA TIPO DELL'OSPITE

L'organizzazione dei servizi socio-sanitari si basa essenzialmente su tre atti fondamentali:

- **le procedure e piani di lavoro:** in essi sono esplicitate le attività/obiettivi che le singole figure professionali raggiungono (**COSA**), la presenza minima delle singole figure professionali (**CHI**) e il lasso di tempo in cui realizzare l'attività (**QUANDO**);
- **i protocolli:** contengono le indicazioni che esplicitano le modalità per realizzare lo specifico intervento (**COME**);
- **il lavoro d'equipe:** il Nucleo, coordinato dal Medico di nucleo e dal Coordinatore dei Servizi di Assistenza, opera secondo le modalità e i criteri del lavoro d'equipe, utilizzando gli strumenti appositamente predisposti (**riunione d'equipe, P.A.I., scale di valutazione di rischi, schede di monitoraggio, ecc.**).

### Si riporta di seguito la giornata "tipo" degli ospiti di ogni struttura della Fondazione:

- sveglia con inizio alle ore 6.00
  - gli operatori socio assistenziali provvedono all'igiene personale di tutti gli ospiti, al cambio della biancheria personale, al rifacimento del letto e alla sostituzione della biancheria e dei presidi monouso per incontinenti;
  - gli infermieri provvedono alla somministrazione delle terapie ed agli eventuali prelievi ematici e medicazioni;
  - a seguire, gli ospiti sono mobilizzati, salvo diversa indicazione medica e/o infermieristica;
- alle ore 8.00 circa, è servita la prima colazione.
- terminata la colazione iniziano:
  - le attività di animazione/socializzazione di gruppo proposte dagli animatori/educatori presso le apposite sale destinate a tale attività
  - le attività di riabilitazione in palestra per gli ospiti in trattamento (individuale o di gruppo)
  - le attività di assistenza sanitaria (visita del medico, visita infermieristica)

Il personale di assistenza diretta, nel frattempo, provvede sia all'esecuzione dei bagni assistiti della giornata (effettuati secondo il protocollo vigente che assicura ad ogni ospite, oltre alla quotidiana

igiene, un bagno assistito ogni 10 giorni), sia alla sanificazione ambientale degli ambienti (camere, bagni e spazi comuni del Nucleo, ecc.).

- nella seconda parte della mattinata, eseguita l'idratazione, iniziano gli interventi di riattivazione motoria;

- alle ore 12.00 è distribuito il pranzo, sulla base di un menù settimanale esposto nella sala da pranzo

- gli ospiti non in grado di provvedere ad alimentarsi autonomamente sono assistiti ed aiutati dal personale della Fondazione. Eventuali familiari o personale volontario autorizzato che supportano l'ospite nell'assunzione del pasto devono attenersi alle indicazioni fornite dal personale ed esposte nella sala da pranzo;

- terminato il pranzo, gli ospiti, specie quelli in carrozzina, sono accompagnati al proprio letto per il riposo pomeridiano, con controllo dei presidi monouso per incontinenti;

- alle 14.30 riprendono le attività di fisioterapia e di animazione/socializzazione, mentre il personale di assistenza diretta provvede alla mobilitazione degli ospiti salvo diverse indicazioni mediche /o infermieristiche, verificando l'opportunità del cambio dei presidi per incontinenti.

Durante il pomeriggio, mentre proseguono le attività di socializzazione, gli Operatori provvedono all'idratazione, mentre Medici ed Infermieri proseguono l'attività sanitaria sugli Ospiti.

- alle ore 18.15 è servita la cena, con le stesse modalità descritte per il pranzo.

Terminata la cena, il personale di assistenza diretta provvede alla messa a letto degli ospiti, al controllo dei loro presidi monouso per incontinenti e alla loro preparazione alla notte. Il personale Infermieristico provvede alla somministrazione delle terapia serale.

- dalle ore 20.30 alle 6.00 il riposo notturno.

L'organizzazione della propria giornata è comunque lasciata alla libertà di scelta di ogni singolo ospite. Il personale è pertanto impegnato, nell'ambito del possibile, ad organizzare il lavoro tenendo conto delle necessità ed esigenze di ciascun ospite che debbono però conciliarsi con le esigenze organizzative tipiche della vita comunitaria.

## **8. SISTEMA GESTIONE PER LA QUALITA' E LA SICUREZZA**

Il Consiglio Generale della Fondazione Casa di Dio Onlus ha adottato un modello organizzativo ed il Codice Etico in attuazione del D.Lgs 231/2001, ed un Sistema di Gestione per la Qualità in conformità alle norme UNI EN ISO 9001:2008 ed un sistema di gestione della salute e sicurezza dei lavoratori conforme alla OHSAS 18001:2007 e si impegna:

- ad offrire ai propri ospiti il miglior servizio possibile soddisfacendo le loro richieste e aspettative unitamente a quelle dei familiari e delle altre parti interessate, i requisiti cogenti e quelli della norma UNI EN ISO 9001: 2008;
- a mantenere operante il sistema di gestione ed a migliorarne continuamente l'efficacia per accrescere la validità e affidabilità dei servizi forniti dalla struttura;
- a garantire che tutto quanto accade sia, ove possibile, pianificato, sottoposto a valutazione critica da parte di più soggetti e tenuto sotto controllo.

La Fondazione Casa di Dio Onlus garantisce, tenendo conto dello stato delle conoscenze e di tutti i relativi rischi, un luogo di lavoro sicuro e salubre. Conformandosi alle leggi vigenti ed applicabili alla propria attività la Fondazione adotta le misure adeguate per prevenire incidenti e danni alla salute che possono verificarsi durante lo svolgimento del lavoro o in conseguenza ad esso, minimizzando, per quanto sia ragionevolmente praticabile, le cause di pericolo ascrivibili

all'ambiente di lavoro e fornendo al personale regolare e documentata formazione in materia di sicurezza e salute.

A tal fine la Fondazione Casa di Dio Onlus ha stabilito sistemi per individuare, evitare o fronteggiare potenziali rischi alla salute e alla sicurezza di tutto il personale, gli ospiti e dei visitatori.

In particolare la Fondazione:

- si impegna al rispetto della legislazione e degli accordi inerenti la Salute e Sicurezza sul Lavoro;
- è convinta che la responsabilità nella gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro riguarda l'intera organizzazione aziendale, dal Datore di Lavoro sino ad ogni lavoratore, ciascuno secondo le proprie attribuzioni e competenze;
- si impegna a considerare la Salute e Sicurezza sul Lavoro ed i relativi risultati come parte integrante della gestione aziendale;
- si impegna al miglioramento continuo ed alla prevenzione;
- si impegna a fornire le risorse umane e strumentali necessarie;
- si impegna a far sì che i lavoratori siano sensibilizzati e formati per svolgere i loro compiti in sicurezza e per assumere le loro responsabilità in materia di Salute e Sicurezza sul Lavoro;
- si impegna al coinvolgimento ed alla consultazione dei lavoratori, anche attraverso i loro rappresentanti per la sicurezza;
- si impegna a riesaminare periodicamente la politica stessa ed il sistema di gestione attuato;
- si impegna a definire e diffondere all'interno dell'azienda gli obiettivi di Salute e Sicurezza sul Lavoro e i relativi programmi di attuazione.

A tale fine, attraverso il Sistema di Gestione integrato per la Qualità e la Sicurezza, il Consiglio Generale intende realizzare i seguenti obiettivi:

#### **Crescita della soddisfazione degli ospiti e dei familiari**

Il rapporto con i ospiti/parenti è regolato dal contratto di ingresso e dalla Carta dei Servizi, a tale fine si impegna all'ascolto della loro voce e ad attivare azioni opportune in relazione a segnalazioni e suggerimenti effettuati mediante incontri, la gestione dei reclami e rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti.

#### **Crescita della professionalità e della motivazione delle proprie risorse umane**

Poiché ciascuna risorsa umana è fondamentale per la realizzazione delle finalità dell'Organizzazione e per la soddisfazione dei requisiti dei clienti, si impegna a:

- selezionare le risorse umane e secondo requisiti di competenza;
- fornire occasioni di formazione per valorizzare il patrimonio delle conoscenze e competenze tecniche e le capacità individuali e collettive
- comunicare a tutte le risorse umane l'importanza di soddisfare i requisiti dei clienti.

#### **Mantenimento, miglioramento e potenziamento delle infrastrutture**

Il Consiglio Generale, il Comitato di gestione e la Direzione Generale si impegnano a rendere disponibili e mantenere efficienti strutture, strumenti ed attrezzature al fine di garantire la migliore capacità di risposta possibile alle necessità degli ospiti e l'adeguatezza all'innovazione tecnologica.

#### **Miglioramento continuo dell'efficienza aziendale**

A tale fine il Consiglio Generale, il Comitato di gestione e la Direzione Generale si impegnano a:

- definire, mantenere attive e migliorare costantemente le procedure del sistema, del modello organizzativo e dei processi aziendali;
- potenziare il monitoraggio inerente l'efficienza e l'efficacia relativo ai servizi (assistenziali, alberghieri, approvvigionamenti e amministrativi)
- formare continuamente e coinvolgere le risorse umane;



- fornire le risorse necessarie.

### **Accrescimento della presenza sul mercato**

A tale fine il Consiglio Generale, il Comitato di gestione e la Direzione Generale si impegnano a mettere a disposizione risorse per aumentare la visibilità, per estendere l'offerta di servizi e per mantenere costante l'attenzione alle esigenze della città in cui la Fondazione opera.

### **Crescita economica dell'Organizzazione**

A tal fine il Consiglio Generale, il Comitato di gestione e la Direzione Generale si impegnano ad una gestione oculata delle risorse economiche ed a monitorare gli indici di bilancio più significativi con l'obiettivo

del raggiungimento dell'equilibrio di bilancio.

Il Manuale interpreta e traduce operativamente la politica dell'Organizzazione, per cui tutte le risorse umane devono ritenersi impegnate a perseguire gli obiettivi indicati nel rispetto del medesimo manuale e della documentazione in quest'ultimo richiamata.

In particolare, a ciascuno viene affidato il compito di:

- capire e impegnarsi per soddisfare le legittime attese dei clienti in materia di qualità
- identificare ed eliminare le cause di errori e sprechi presenti nei processi.

La politica, con particolare riguardo alla sicurezza vuole dimostrare verso l'interno:

- l'impegno dell'azienda alla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori

verso l'esterno, che:

- esiste un impegno concreto dell'azienda in tema di salute e sicurezza sul lavoro;
- si privilegiano le azioni preventive;
- l'organizzazione aziendale tende all'obiettivo del miglioramento continuo.

Nel definire o aggiornare la politica di Salute e Sicurezza sul Lavoro la Fondazione Casa di Dio Onlus tiene conto:

- dell'attività svolta e della dimensione aziendale;
- della natura ed il livello dei rischi presenti;
- della tipologia dei contratti di lavoro;
- dei risultati dell'analisi iniziale o del monitoraggio successivo.

**La Residenze Sanitarie Assistenziali per anziani della Fondazione sono tutte conformi alla norma UNI EN ISO 9001:2008 valutata secondo le prescrizioni del documento Sincert RT-04 – Registrazione n. 0815259.**

La Fondazione in ottemperanza al disposto del D. Lgs 81/2008 ha istituito il Servizio di Prevenzione e Protezione e dotato la struttura del Documento di valutazione dei rischi specifico, redatto in seguito a sopralluoghi presso i Nuclei, all'analisi delle mansioni svolte dai lavoratori e alla verifica della struttura nella quale gli stessi svolgono la loro attività.

E' nominato il Medico competente che, sulla scorta della valutazione dei rischi possibili presenti sul posto di lavoro, ha provveduto ad istituire il protocollo di sorveglianza sanitaria per il personale dipendente, comprendente accertamenti sanitari da eseguire prima dell'inizio del rapporto di lavoro e accertamenti sanitari periodici.

**La Residenze Sanitarie Assistenziali per anziani della Fondazione sono tutte conformi alla norma BS OHSAS 18001:2007 in conformità al Regolamento Tecnico ACCREDIA RT-12, Certificato CSQA n. 35591 - Certificato IQNet Registration Number: IT-71972.**

## 9. TUTELA DEI DIRITTI DELL'UTENTE

La tutela dei diritti dell'utente si attua con le modalità previste nella procedura Sistema Gestione per la Qualità 8.1.1 "Gestione dei reclami e misura della soddisfazione" qui richiamata per estratto:

### Reclami/Suggerimenti

Il Responsabile URP è preposto alla supervisione e alla gestione dei Reclami/Suggerimenti provenienti dagli Utenti delle Strutture della Fondazione (Ospiti e Parenti degli Ospiti).

I reclami si dividono in due tipologie:

- segnalazioni di anomalie, disguidi e disservizi
- reclami formali

Per quanto concerne i suggerimenti il Responsabile URP li prende in carico e valuta con il Responsabile del Servizio Qualità la fattibilità e/o utilità o meno dei medesimi.

### Anomalie, disguidi e disservizi

Se durante l'erogazione delle normali attività quotidiane, si verificano anomalie, disguidi o disservizi occasionali, che **non hanno un significativo impatto sull'Ospite e sull'attività ad esso diretta**, è compito del Responsabile del Servizio/Struttura competente raccogliere tali segnalazioni ed attivarsi per la loro soluzione.

Gli ospiti/utenti o i familiari presentano la segnalazione:

- al Responsabile Sanitario di Struttura ed al Coordinatore dei Servizi di Assistenza, per problematiche sanitarie/assistenziali relative al Servizio Medico, Infermieristico, Fisioterapico, per il personale addetto all'assistenza diretta, alla squadra alberghiera;
- al Responsabile del Servizio Alberghiero per problematiche relative ai Servizi di Ristorazione, Guardaroba, Servizio Controllo Accessi, Pulizia Spazi Comuni, Servizio Amministrativo della R.S.A. ed al Servizio Parrucchiere e Callista;
- al Responsabile Affari Generali per tutti i servizi sopra non elencati.

Una volta raccolta la segnalazione, deve essere data opportuna risposta verbale all'Ospite o al Parente sottoscrittore della richiesta, illustrando le modalità con le quali si è corretto il problema posto. L'attività svolta deve essere comunicata all'URP tramite una mail anche con cadenza mensile.

In ogni caso le azioni promosse per la risoluzione dell'anomalia segnalata non devono produrre un cambiamento organizzativo o impattare sulle procedure del Sistema Qualità e Sicurezza.

Se per la risoluzione dell'anomalia segnalata si rendesse necessario attuare modifiche all'organizzazione, la segnalazione deve essere trasmessa formalmente alla Direzione Generale, per la valutazione delle azioni da intraprendere.

### Reclami o Suggerimenti formali

I reclami o i suggerimenti formali possono essere presentati in due diverse forme:

- per iscritto, preferibilmente attraverso lo specifico modulo, oppure anche tramite fax o e-mail
- direttamente al Responsabile URP nell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

In tutti i casi, il reclamo deve essere formalizzato (a cura della persona interessata o del Responsabile URP) utilizzando il modulo "Mod 8.1.1.01 Verbale di Reclamo o Suggerimento".

In caso di reclamo redatto mediante l'apposito modulo, questo può essere inviato all'URP mediante gli appositi raccoglitori presenti nella zona di ingresso di ogni Struttura.

### Analisi del Reclamo

Sulla base del contenuto del modulo Mod 8.1.1.01, il Responsabile URP, supportato dagli addetti del proprio Ufficio, provvede ad analizzare il reclamo pervenuto, verificando con i referenti del

Servizio coinvolto la fondatezza e le possibili cause che hanno generato il reclamo, ed a fornire una risposta al reclamante; la risposta scritta, o il colloquio con l'interessato, deve essere effettuata entro 30 giorni dalla data di presa in carico del reclamo.

L'ospite/utente, il suo legale rappresentante ed i suoi familiari, qualora ritengano sia loro negata o limitata la fruibilità delle prestazioni, nonché per ogni ulteriore necessità, possono rivolgersi **all'Ufficio Relazioni con il Pubblico** dell'ATS di Brescia (Viale Duca degli Abruzzi n. 15 - tel. 0303838255) e **all'Ufficio di Pubblica Tutela** dell'ATS Brescia (Viale Duca degli Abruzzi n. 15 - Padiglione 4 - tel. 0303839034).

### **Comitato Rappresentativo degli Ospiti e/o loro Familiari delle singole Strutture**

La Fondazione Casa di Dio Onlus favorisce, in ogni Residenza Sanitaria Assistenziale gestita, la formazione di un Comitato Rappresentativo degli Ospiti e/o loro Familiari (di seguito Comitato) con lo scopo di facilitare e rafforzare la comunicazione tra la Fondazione ed i fruitori dei servizi erogati dalla medesima.

Il Comitato, in ogni RSA gestita dalla Fondazione, è composto da tre membri che durano in carica 3 anni.

La costituzione ed il funzionamento del Comitato stesso si attuano con le modalità previste nel Regolamento PT 8.1.1.02 della procedura Sistema Gestione per la Qualità, consultabile presso il Servizio Sociale di ogni R.S.A..

### **Misura della Soddisfazione**

La Fondazione adempie alla rilevazione della Misura della Soddisfazione dei fruitori dei propri servizi e dei propri dipendenti. Effettua valutazione degli esiti della rilevazione al fine di garantire e migliorare la propria capacità di soddisfare i loro bisogni e le loro aspettative attuali e, laddove possibile, di anticipare quelli futuri.

Il Responsabile URP è preposto all'organizzazione ed all'espletazione di tutte le attività necessarie alla rilevazione ed all'analisi della soddisfazione dell'Ospite, dei Parenti dell'Ospite e del Personale dipendente. A tale scopo, provvede, almeno una volta all'anno alla:

- redazione e stampa dei questionari di soddisfazione (Mod 8.1.1.03 Questionario ospiti – Mod 7.1.1.07 Questionario dipendenti);
- distribuzione dei questionari ad Ospiti e Parenti degli Ospiti ed al personale dipendente;
- raccolta dei questionari compilati;
- elaborazione dei dati ottenuti;
- supporto al Direttore Generale nella stesura del report per la socializzazione dei risultati.

Gli esiti della rilevazione sono diffusi sia all'interno delle strutture, mediante la pubblicazione nella bacheca URP, che sul sito Internet della Fondazione, ed ogni altro mezzo ritenuto opportuno, nonché oggetto di riunioni dell'èquipè per la valutazione degli stessi ed incontri con i familiari degli Ospiti. Ove possibile sono attivate azioni di miglioramento.

I risultati dei questionari sono inoltre portati all'attenzione del Comitato di Gestione e del Consiglio Generale.

Il Responsabile del Servizio riceve su appuntamento presso la sede della Fondazione in Via Moretto n. 4 (vedi punto 11. RIFERIMENTI TELEFONICI).

## 10. INFORMAZIONI UTILI

### REGOLE GENERALI DI COMPORTAMENTO:

I visitatori sono tenuti a rispettare le disposizioni vigenti in ogni R.S.A. ed in particolare, a mantenere comportamenti ed atteggiamenti rispettosi delle esigenze degli ospiti e della civile convivenza.

In particolare è richiesto ai visitatori:

- di mantenere un tono di voce moderato
- di evitare ogni azione che possa essere di disturbo/imbarazzo agli ospiti ed alle attività del personale (esempio: presenza di estranei durante l'igiene personale)
- di non accedere ai locali di servizio senza la presenza di personale della Fondazione
- di non prendere iniziative nei riguardi degli ospiti senza la necessaria autorizzazione da parte del personale preposto all'assistenza.
- di rispettare gli orari di accesso alla struttura, ai Nuclei di degenza ed alle sale da pranzo.
- di rispettare gli orari di ricevimento dei medici e delle CSA, per necessità in altre fasce orarie contattare telefonicamente gli interessati per concordare un appuntamento.
- di rispettare la privacy degli ospiti, in particolare non è possibile fare fotografie senza il consenso degli interessati e/o dei Referenti della Fondazione

### TUTELA DELLA PRIVACY:

I dati personali forniti dagli ospiti, o dai loro familiari, qualora siano impossibilitati, o altrimenti acquisiti nell'ambito dell'attività istituzionale della Fondazione, sono tutelati dalla legge sulla tutela dei dati personali (D. Lgs 196 del 30/06/2003).

Titolare del trattamento dei dati personali è la Fondazione Casa di Dio Onlus. Responsabile del trattamento dei dati, ai fini dell'art. 7 del D.Lgs. è il legale rappresentante della Fondazione Casa di Dio Onlus.

Oltre ai dati anagrafici e sociali sono raccolti altri dati cosiddetti "sensibili" relativi allo stato di salute della persona, alla valutazione dell'autonomia personale e ad altre informazioni di carattere assistenziale che sono custodite nella cartella clinica, sociale e nel piano di assistenza individuale.

Al momento dell'ingresso in ogni R.S.A. il Servizio Sociale interno richiede il consenso alle cure ed al trattamento dei dati personali e sanitari all'ospite, se cognitivamente in grado di fornirlo, o alla persona giuridicamente autorizzata in tal senso.

Tutte le informazioni sensibili sono raccolte da personale qualificato e formato sugli aspetti di tutela dei dati personali (personale sanitario, sociale, assistenziale ed amministrativo) esclusivamente al fine di garantire gli interventi sanitari ed assistenziali, nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità delle persone.

Inoltre sono comunicati ad Enti esterni, per quanto di loro competenza, come alle Autorità di Pubblica Sicurezza, alle Regioni, alle AST ed alle ASST, Laboratori di Analisi Cliniche, ed alle ditte esterne che prestano attività di outsourcing alla Fondazione.

Nonostante le recenti disposizioni normative, D.L. 9 Febbraio 2012 n°5, che hanno abrogato l'obbligo di redazione ed aggiornamento del DPS (Documento programmatico sulla sicurezza) e preso atto che restano comunque in vigore le misure formali, sostanziali e tecniche tramite le quali si concretizza l'effettiva sicurezza e la sua dimostrabilità, la Fondazione ha ritenuto opportuno mantenere il Documento programmatico per il trattamento dei dati personali prevedendone un aggiornamento (non obbligatoriamente a cadenza annuale) ogni qualvolta intercorrano modifiche alle procedure in esso dettagliate.

### **VISITA DELLA STRUTTURA:**

E' possibile una visita guidata delle strutture da parte dei richiedenti l'iscrizione nella lista di attesa rivolgendosi, **esclusivamente previo appuntamento**, al Servizio Sociale interno alla struttura (vedi punto **11. RIFERIMENTI TELEFONICI**).

### **ORARI DI ACCESSO:**

**L'ingresso nella struttura è libero dalle ore 8.00 alle ore 20.00 per tutti i giorni dell'anno: nei Nuclei di degenza l'orario di accesso è autorizzato dalle ore 10.00 alle ore 20.00.**

Durante le visite mediche, i cambi e l'igiene, salvo casi particolari, è sempre richiesto l'allontanamento dalle camere di degenza.

In situazioni di necessità è possibile la permanenza di un familiare anche durante la notte, o permessi di visita fuori orario, previa acquisizione di apposito permesso da parte del Responsabile Sanitario di Struttura o, in sua assenza, da parte del Coordinatore dei Servizi di Assistenza o del Medico di Nucleo.

**La Camera Ardente è aperta al pubblico tutti i giorni dalle ore 8.30 alle ore 18.30.**

### **IL GIORNO DELL'INGRESSO:**

L'ingresso avviene attraverso un apposito protocollo predisposto per l'accoglienza degli ospiti. Nell'attuazione del protocollo sono coinvolte diverse figure professionali (medico, assistente sociale, infermiere di nucleo, fisioterapista, operatore). All'ingresso sono raccolte tutte le notizie ritenute utili relative ai problemi e ai bisogni sanitari, cognitivi, funzionali, psicologici e sociali. E' necessario segnalare se l'ospite è portatore di protesi dentarie, occhiali o apparecchi acustici e se dispone di ausili di proprietà o forniti dall'ASST Spedali Civili. In particolare sono da segnalare eventuali piani terapeutici attivi con l'ASST Spedali Civili (ex ASL).

### **COSA PORTARE:**

Se ritenuto opportuno l'ospite può portare piccoli oggetti personali (fotografie, quadretti ecc.). Richieste particolari devono essere effettuate alla Direzione generale della Fondazione per le necessarie valutazioni.

Al riguardo si precisa che la Fondazione non risponde di eventuali furti, smarrimenti o danneggiamenti degli stessi.

### **CERTIFICAZIONI:**

Il rilascio di certificazioni (di ricovero, di residenza, certificazioni mediche e copia fascicolo socio assistenziale) deve essere chiesto al Servizio Sociale della struttura o direttamente all'Ufficio Relazioni col Pubblico in Via Moretto n. 4 attraverso apposito modulo.

Le certificazioni ai fini fiscali sono predisposte annualmente dalla Fondazione, chiarimenti al riguardo possono essere richiesti al Servizio Amministrativo – Ufficio Rette (vedi punto **11. RIFERIMENTI TELEFONICI**).

### **FUMO:**

In tutta le strutture della Fondazione, in ottemperanza alle disposizioni di legge, è **VIETATO FUMARE**.

### **ANIMALI:**

Nelle strutture della Fondazione, in ottemperanza alle disposizioni emanate dalla Regione Lombardia, è possibile introdurre negli spazi comuni del pianoterra, animali (cani, gatti e conigli) di piccola taglia, accompagnati da persone maggiorenni. I cani dovranno essere dotati di guinzaglio e museruola, i gatti ed i conigli dovranno essere alloggiati nell'apposito trasportino. Le condizioni minime per poter accedere sono richiamate nell' informativa affissa in struttura.

## 11. RIFERIMENTI TELEFONICI

### RESIDENZE SANITARIE ASSISTENZIALI

“**Casa di Dio**” - Via Vittorio Emanuele II n. 7 – 25122 Brescia

Tel. 0304099400 - Fax n. 0304099401

- ✓ Responsabile Sanitario di Struttura: **Paola Cagna**  
Tel. 0304099403 - Tel. 0304099441 (ambulatorio di Nucleo)
- ✓ Coordinatore Servizi di Assistenza Nuclei 1° piano: **Manola Pallucca** - Tel. 0304099445
- ✓ Coordinatore Servizi di Assistenza Nuclei 2° piano: **Paola Guidetti** - Tel. 0304099440
- ✓ Servizio Amministrativo di Struttura - Tel. 0304099405 - 0304099404

“**La Residenza**” - Via dei Mille n. 41 – 25122 Brescia

Tel. 0304099100 – Fax n. 0304099134

- ✓ Responsabile Sanitario di Struttura: **Marco Consolandi**  
Tel. 0304099103 - Tel. 0304099136 (ambulatorio di Nucleo)
- ✓ Coordinatore Servizi di Assistenza: **Antonella Stratoti** - Tel. 0304099101
- ✓ Servizio Amministrativo di Struttura - Tel. 0304099106

“**Alessandro Luzzago**” - Via Lama n. 67 – 25133 Brescia

Tel. 0302016611 – Fax n. 0302016601

- ✓ Responsabile Sanitario di Struttura: **Corrado Carabellese**  
Tel. 0302016615 - 0302016903
- ✓ Coordinatore Servizi di Assistenza Nucleo 1° piano: **Cristina Biena** - Tel. 0302016637
- ✓ Coordinatore Servizi di Assistenza Nuclei 2° piano: **Elisabetta Bertalot** - Tel. 0302016655
- ✓ Servizio Amministrativo di Struttura - Tel. 0302016602 - 0302016624

“**Livia Feroldi**” - Via Lama n. 73 – 25133 Brescia

Tel. 0302016611 – Fax n. 0302016901

- ✓ Responsabile Sanitario di Struttura: **Corrado Carabellese**  
Tel. 0302016903 - Tel. 0302016931 (ambulatorio di Nucleo)
- ✓ Coordinatore Servizi di Assistenza Nucleo Mughetto: **Cristina Biena** - Tel. 0302016637
- ✓ Coordinatore Servizi di Assistenza Nuclei 1° piano: **Susanna Rubes** - Tel. 0302016922
- ✓ Servizio Amministrativo di Struttura - Tel. 0302016602 - 0302016624

### SERVIZI SOCIALI

#### R.S.A. “Casa di Dio”

Assistente Sociale: **Adriana Bramè** - Tel. 0304099408

#### Orario ricevimento pubblico:

lunedì – giovedì – venerdì: dalle ore 11.00 alle ore 12.00

mercoledì: dalle ore 11.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.30 alle ore 15.30

martedì: dalle ore 14.00 alle ore 16.00 (per il solo ritiro delle domande di iscrizione in lista d'attesa)

#### R.S.A. “La Residenza”

Assistente Sociale: **Maurizia Ghidinelli** - Tel. 0304099105

#### Orario ricevimento pubblico:

lunedì: dalle ore 14.30 alle ore 15.30

martedì – mercoledì – venerdì: dalle ore 11.00 alle ore 12.00

**R.S.A. “Alessandro Luzzago” e “Livia Feroldi”**

Assistente Sociale: **Cristina Arnaboldi** - Tel. 0302016905

**Orario ricevimento pubblico:**

dal lunedì al giovedì: dalle ore 11.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.30 alle ore 15.30

**SERVIZIO AFFARI GENERALI E UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)**

Via Moretto n. 4 – 25122 Brescia

Tel. 0304099380 – Fax 0304099350 E-mail [urp@casadidio.eu](mailto:urp@casadidio.eu)

**Orario ricevimento pubblico:**

dal lunedì al venerdì: dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.00

Al Servizio Affari Generali possono essere richieste informazioni sulle graduatorie delle liste d'attesa per l'ammissione in R.S.A. al nr. tel. 0304099380

**UFFICIO RETTE**

Via Moretto n. 4 – 25122 Brescia

Tel. 0304099323 – Fax 0304099350

**Orario ricevimento pubblico:**

il martedì e il giovedì: dalle ore 9.00 alle ore 11.00 previo appuntamento telefonico