

La carta dei servizi della Residenza Sanitaria Assistenziale "Lorenzo e Gianna Zirotti" rappresenta il documento essenziale per offrire agli ospiti, ai loro familiari ed ai cittadini tutti, le necessarie informazioni sui servizi resi e sulle modalità con cui accedervi.

A conferma dell'importanza che diamo alla qualità dei servizi, abbiamo ritenuto opportuno inserire un estratto della "carta dei diritti dell'anziano", impegnandoci a legare ogni iniziativa presente e futura ai suoi principi ispiratori.

Desideriamo raggiungere risultati concreti, utili al benessere dei nostri ospiti, attraverso il continuo aggiornamento del personale e della strumentazione medico-assistenziale e rafforzando la già proficua collaborazione con le strutture sanitarie locali.

Vogliamo infine che la Residenza Sanitaria Assistenziale diventi un luogo in cui tutti i cittadini si riconoscano e gli ospiti si sentano parte della comunità. Un doveroso ringraziamento va a tutti gli operatori, ai volontari che a diverso titolo offrono il loro aiuto ed alle istituzioni sanitarie che guidano l'attività assistenziale, insieme all'augurio che il loro lavoro diventi sollievo per gli ospiti e le loro famiglie.

Il legale Rappresentante
Marisa Zanotti







La persona ha il diritto

Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.

Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.

Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.

Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.

Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce 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 condizione 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 ed 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 le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità. 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, siano 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.

Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi può definirsi come uno strumento giuridico ed amministrativo volto a garantire il raggiungimento di soddisfacenti livelli di qualità ed efficienza del servizio e va inquadrato in un nuovo modo di intendere i rapporti tra azienda erogatrice e utenti.

Il consumatore è sempre stato "oggetto", ora diventa "soggetto" investito di dignità, di capacità critica, di discernimento, di facoltà di scelta e la sua soggettività si pone in rapporto alle altre simmetricamente.

La Carta dei Servizi si basa sulla logica della misurazione, della verifica e della valutazione dei risultati. Essa prevede la fissazione di standard di prestazione ed il confronto tra obiettivi e risultati; la Carta dei Servizi serve a dar voce all'utente dei servizi.

La Carta dei Servizi consiste in un "patto" fra ogni soggetto erogatore e la propria utenza in termini di informazione, standard di qualità e meccanismi di partecipazione e tutela.

La Carta dei Servizi è uno strumento per ricostruire il rapporto con i cittadini utenti, ispirandosi ai principi di: eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia. Attraverso la Carta dei Servizi si amplia l'utilizzo di strumenti quali: l'informazione agli utenti, l'adozione di standard di qualità del Servizio, dovere di valutazione della qualità dei servizi, rapporti agevolati con gli utenti, semplificazione delle procedure, la tutela del cittadino rispetto ai disservizi con procedure di reclamo accessibili.

La titolarità del Servizio della R.S.A. è dell'Amministrazione Comunale di Sale Marasino, mentre la gestione è stata affidata, dal 1° gennaio 2002, rinnovata con contratto del 2006 alla Cooperativa Sociale Società Dolce di Bologna.

Come previsto dalla D.G.R. 14 Dicembre 2001 - n. 7/7435, la Carta dei Servizi della R.S.A. "Lorenzo Zirotti" mutua nella sua completezza la "Carta dei diritti della persona anziana" qui sopra riportata integralmente.

I punti più significativi si possono così riassumere: • Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società non solo come "memoria culturale", ma anche, data la maggior speranza di vita attuale, come contributo specifico di energie ed esperienze;

- Valorizzare e rispettare l'anziano significa realizzare politiche di intervento che garantiscano allo stesso di continuare ad essere parte attiva della vita sociale, civile e culturale della comunità;

- "giustizia sociale", art. 3 della Costituzione della Repubblica Italiana, "solidarietà", art. 2 e principio di "salute", art. 32, sono alla base di ogni intervento che riguarda i cittadini della Repubblica, indipendentemente dalla condizione "anziana", ma che valgono e devono essere rispettati nel corso di tutta l'esistenza. Ciò va sotto il riconoscimento dei diritti di cittadinanza, riconosciuti dall'Ordinamento giuridico;

- pertanto l'obiettivo è quello di sviluppare una rete di "garanzia", che consenta il raggiungimento ed il rispetto dei valori sopra citati, nella realizzazione e nel lavoro quotidiano profuso nell'ambito della R.S.A., perseguendo un sempre migliore ed adeguato servizio per le persone.

La presente Carta dei Servizi è stata redatta seguendo le indicazioni del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 21 dicembre 1995 e successive disposizioni (lo schema generale di riferimento del settore sanitario è stato pubblicato con D.P.C.M. il 19 maggio 1995), si ispira ai principi fondamentali richiamati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, al Decreto Legislativo n. 266 del 30 luglio 1999 e tiene conto in maniera organica della "Carta fondamentale dei Diritti dell'Anziano", nonché delle normative Nazionali (L. 328/2000) e Regionali in materia di assistenza e qualità dei servizi preposti alla cura dell'anziano.

Pincipi fondamentali

Dall'articolo 3 della Costituzione Italiana, comma 2, discende la necessità di un trattamento differenziato, teso a ripristinare, partendo dalla peculiarità della condizione dell'anziano, la sua eguaglianza con tutti gli altri cittadini.

All'interno della R.S.A. questo principio si configura come un'eguale considerazione per ogni singola persona, al di là del sesso, della religione e dei costumi sociali, sviluppando modelli di intervento il più possibili mirati e personalizzati, considerando l'unicità di ciascun individuo, nella ricerca di un benessere psico-fisico-sociale. Pertanto la vita nella Struttura si uniforma a principi privi di discriminazione di qualsiasi genere.

Ogni persona che opera all'interno della R.S.A., deve prestare il proprio servizio professionale con imparzialità ed obiettività, attraverso manifestazioni di cura ed assistenza e garantendo standard di qualità il più possibile elevati.

Il servizio di assistenza è garantito 24 ore su 24 e 365 giorni all'anno. Per ogni ospite è previsto un piano di assistenza individualizzato (P.A.I.) con precisi momenti di verifica, al fine di garantire continuità nelle prestazioni sanitarie e sociali. Ogni intervento viene verificato ed i momenti di analisi periodica possono portare ad una sospensione degli interventi (se l'obiettivo è stato raggiunto), ad un ulteriore prolungamento (in caso di mancato raggiungimento degli obiettivi predefiniti) o alla definizione di una nuova strategia, se gli strumenti adottati risultassero inefficaci.

Ogni persona, a qualunque punto del decorso della sua malattia o inabilità, ha diritto a veder riconosciuta e promossa la propria autonomia di scelta.

Con questa espressione si vuole esprimere il concetto di "spazio di auto-determinazione" e "auto-decisione" all'interno di una relazione tra persona in condizione di bisogno e Servizio. Per ogni persona, infatti, si lavora favorendo la sua decisione nelle scelte della vita quotidiana.

Per coloro che hanno problemi cognitivi, si attribuisce molta importanza alla comunicazione non verbale, che crea in ogni modo una relazione profonda tra la persona in stato di bisogno e colui che lo assiste.

Le diverse figure professionali hanno il compito di favorire e stimolare le scelte, e perciò l'autonomia maggiore possibile, nelle attività quotidiane degli anziani residenti nella Struttura.

La persona anziana è la protagonista del Servizio ed è a lei che si cerca di offrire gli strumenti per favorire una partecipazione attiva all'interno della vita della Residenza. Partecipazione che passa anche attraverso il coinvolgimento dei familiari informandoli e creando una relazione continua con la Struttura.

Sono garantiti il corretto passaggio di informazioni e il rispetto della privacy, nelle relazioni tra operatori e professionisti da un lato e ospiti e familiari dall'altro, prevedendo la possibilità di esprimere osservazioni, lamentele e suggerimenti, con l'obiettivo di superare le possibili incomprensioni e le difficoltà che comunque si incontrano durante il percorso di istituzionalizzazione della persona anziana, pur operando secondo metodologie il più possibili accoglienti, umane e volte a rispettare gli stili di vita dell'anziano.

Tutte le prestazioni assistenziali erogate devono essere sicuramente efficaci ed il personale deve verificare che gli obiettivi prefissati siano stati raggiunti e che le risorse impegnate siano utilizzate al meglio.

L'organizzazione ha come obiettivo il miglioramento continuo del livello di qualità delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali.

C odice Etico

L'Amministrazione Comunale ha deliberato con apposito atto (Del. del C.C. n° 131 del 07/12/2010) un codice etico che norma e definisce i principali aspetti comportamentali di tutti gli addetti operanti all'interno della struttura.

L a Mission

Gli obiettivi principali della R.S.A. possono essere così sintetizzati:

- garantire un'elevata qualità tecnica nell'assistenza affiancata ad un'alta umanità
- sviluppare la capacità funzionale residua della persona anziana
- affrontare in maniera globale i problemi degli anziani con interventi mirati e personalizzati
- garantire la formazione continua del personale per sostenere la motivazione e sviluppare la preparazione professionale

In conclusione l'obiettivo generale è quello di garantire la migliore qualità di vita possibile compatibilmente con le condizioni psicofisiche dell'anziano.

L a Struttura

L'immobile che ospita la R.S.A. è autorizzato per 72 posti letto, di cui 60 accreditati dalla regione Lombardia con delibera n° 2449 dell' 11 maggio 2006 e 12 posti letto di sollievo. La struttura è disposta su tre nuclei contraddistinti dai colori giallo (seminterrato) rosso (piano terra) azzurro (primo piano) ciascuno dei quali dotato di dieci camere a due letti con bagno. Ogni piano dispone di: sala comune, bagno assistito, ambulatorio infermieristico, cucinetta di nucleo, deposito biancheria pulita e sporca.

Ogni stanza dispone di solleva persone a soffitto, TV con cuffie senza fili e balcone con vista lago panoramica.

La struttura dispone inoltre di un ampio ed attrezzato giardino esterno con orto per attività sensoriali e ricreative.



M odalità di accesso e dimissione

L'accesso alla RSA su posti letto accreditati è determinato dall'ASL di Brescia, Distretto di Iseo, in base ad una lista unica di prenotazione. Per i posti letto autorizzati di "sollievo" è necessario recarsi presso la RSA e richiedere la prenotazione presso l'Ufficio Amministrativo che dispone di una lista interna.

Al fine di rendere più agevole la scelta dell'ingresso da parte del futuro ospite e dei suoi familiari, la Direzione ha elaborato precise procedure di inserimento e di accettazione.

Attraverso una sinergia tra il personale di accoglienza ed assistenza ed i familiari si attua un percorso di "attenzione e sostegno" al nuovo ospite.

Le dimissioni dell'ospite, il ritorno a casa, il trasferimento ad altra struttura, ecc. sono concordati con l'ASL ed i familiari.

All'ospite, opportunamente informato, viene riconsegnata la documentazione anagrafica e sanitaria in originale, i propri effetti personali ed eventuali presidi protesici.

L'Ufficio Amministrativo comunica le modalità ed i termini per il pagamento del saldo retta e come procedere per il ritiro della cauzione. Raccoglie inoltre copia della documentazione nella cartella personale, chiude la cartella utente nel software e inoltra le opportune comunicazioni agli enti preposti.

Su richiesta, scritta e motivata, è possibile avere copia della cartella clinica dell'ospite, entro 30 gg dalla richiesta da parte del parente firmatario del Regolamento consegnato all'ingresso.

I l personale

Nella Struttura sono attualmente impiegate le seguenti figure professionali:

- Coordinatore di Struttura
- Direttore Sanitario
- Medico interno
- Infermiere Professionale
- Psicologo
- Fisioterapista
- Operatore Socio-Sanitario
- Animatore
- Supporto amministrativo
- Ausiliario Socio-Assistenziale

Il personale operante nella Struttura è dotato di cartellino di riconoscimento, riportante fotografia, nome, cognome e qualifica professionale.

Il personale di cucina e gli addetti alle pulizie sono dipendenti di Ditte esterne.

S egnaletica

È stata predisposta opportuna segnaletica sia sui percorsi esterni che portano alla Residenza, sia all'interno della stessa.

L a Commissione di indirizzo e controllo

L'Amministrazione Comunale di Sale Marasino ha costituito una Commissione preposta a verificare il buon funzionamento della R.S.A., ne fanno parte rappresentanti dell'Amministrazione Comunale, dei familiari, dei volontari, della Cooperativa.

V alutazione da parte degli utenti

Presso la Struttura sono a disposizione dell'utenza, dei famigliari e degli operatori, moduli per eventuali segnalazioni di reclami o suggerimenti. Ulteriori suggerimenti o reclami possono essere inviati all'indirizzo di posta elettronica (eMail).

I tempi di risposta possono variare a seconda delle problematiche evidenziate.

Vedi allegato 1

O rario di apertura dell'Ufficio

L'ufficio è aperto dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle 13.00 alle 16.30 dal Lunedì al Venerdì.
Eventuali appuntamenti in orari diversi sono da concordare preventivamente con l'ufficio.

O rario di visita

Ogni ospite può ricevere visite dalle ore 8.00 alle 20.00.
E' opportuno che tali visite non siano d'ostacolo allo svolgimento delle attività giornaliere e che non arrechino disturbo alla tranquillità ed al riposo degli altri ospiti.
L'uscita degli ospiti è regolata da permessi, assoggettati comunque a valutazione medica.

I servizi offerti

Presso la R.S.A. vengono erogati i seguenti servizi:

- progetti assistenziali individualizzati (P.A.I.) definiti dopo valutazione multidimensionale
- assistenza medica
- assistenza infermieristica
- assistenza psicologica
- igiene e cura della persona
- vitto ed alloggio
- terapia della riabilitazione in palestra attrezzata
- interventi animativi-educativi
- servizio religioso
- parrucchiere
- barbiere
- pedicure/podologo (a pagamento)
- servizio lavanderia per ospiti carenti di supporto familiare
- saletta con angolo bar
- camera mortuaria

Tutti i servizi sopra elencati sono compresi nella retta, fatta eccezione per le prestazioni della pedicure.

Ogni ospite della R.S.A. è affidato alle cure del medico di struttura il quale, oltre a provvedere alla sua accoglienza ed alla definizione del piano terapeutico, ne garantisce una valutazione periodica e al bisogno.

Il Direttore Sanitario è a disposizione per ricevere i familiari degli ospiti previo appuntamento telefonico.

Servizio mensa

I pasti vengono preparati presso la cucina della R.S.A. da personale qualificato dipendente da una ditta specializzata. Il menù è a regime dietetico bilanciato, studiato appositamente da una dietista. È prevista la variazione settimanale dei piatti offerti e si presta particolare attenzione alla stagionalità dei prodotti alimentari.

I pasti vengono serviti in sala pranzo nei seguenti orari:

- colazione alle ore 8.30

- pranzo alle ore 12.00
- cena alle ore 18.00

I pasti possono essere consumati nelle camere per quegli ospiti impossibilitati ad essere accompagnati presso la sala pranzo. Sono previste diete speciali personalizzate in base alle diverse patologie.

Menù tipo

Vedi allegato n. 2.



GLI INTERNI



G iornata tipo

Si prevede l'alzata degli ospiti tra le ore 6.00 - 8.00, a seguito della quale verrà effettuata l'igiene personale ad ogni ospite, successivamente verrà somministrata la terapia e verranno effettuate eventuali medicazioni. Il medico, accompagnato dall'infermiere, effettuerà la visita degli ospiti in base alle segnalazioni e successivamente in base alla rotazione dei reparti.

Dalle ore 8.30 alle ore 9.00 è prevista la colazione; nel frattempo verranno riordinate le camere degli ospiti. Dalle ore 9.00 alle ore 11.00 gli ospiti verranno accompagnati ad effettuare le attività sanitarie, riabilitative e di animazione previste dal P.A.I.

Dalle ore 12.00 alle 13.00 verrà distribuito il pranzo. Dalle ore 13.00 è prevista la possibilità del riposo pomeridiano, successivamente verranno riprese le attività sanitarie, terapeutiche ed occupazionali, nel corso delle quali si provvederà a distribuire la merenda. A seguire, per gli ospiti che lo desiderano, verrà celebrata la Santa Messa.

Dalle ore 18.00 alle ore 18.45 avverrà la distribuzione della cena.

Dalle ore 19.00 gli ospiti sono liberi di occupare gli spazi comuni oppure possono ritirarsi nelle loro camere.

S ervizio lavanderia

La Struttura provvede a lavare e stirare la biancheria di proprietà dell'ospite. Al fine di limitare gli inconvenienti tutti i capi devono essere contrassegnati con un numero personale. Il lavaggio degli asciugamani, della biancheria piana, ecc. è affidato ad una ditta esterna specializzata.

I l volontariato

Presso la R.S.A. esiste una significativa presenza di persone aderenti ad associazioni di volontariato che svolgono attività di supporto assistenziale in collaborazione con gli operatori.



Per non arrecare disturbo agli altri anziani, si invitano gli ospiti ed i familiari a non fare rumore, a moderare il volume della radio e della televisione. È inoltre assolutamente vietato fumare in tutti i locali della Struttura.



La retta

La retta deve essere pagata entro la prima settimana successiva al mese di riferimento con apposito bollettino postale o con bonifico bancario intestato al Comune di Sale Marasino. Importi attuali delle rette giornaliere: vedi **allegato n. 3**.

L'Amministrazione Comunale rilascia ogni anno la dichiarazione prevista dal D.G.R. n. 26316 del 213/1997 attestante le prestazioni sanitarie e non sanitarie

Visite guidate

Chiunque fosse interessato può richiedere la visita guidata della R.S.A. facendo apposita richiesta all'ufficio amministrativo

Standard di qualità

Operare per progetti è una modalità complessa che vede tutta l'organizzazione impegnata nel lavoro per "obiettivi e risultati" e non più per prestazioni.

Il primo momento consiste nella rilevazione dei bisogni degli anziani per accertare la loro situazione fisica, psichica e relazionale. Dopo la fase valutativa si definisce un progetto operativo per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire, rallentare od impedire il decadimento funzionale. Si procede, infine, alla verifica dei risultati conseguiti grazie alla quale si ridefinisce un nuovo intervento. Tutte le figure professionali operanti nella R.S.A. lavorano in modo integrato e coordinato mirando al benessere della persona anziana. Gli interventi sono personalizzati e finalizzati al soddisfacimento dei bisogni dell'ospite.

Formazione del personale

Tutto il personale che lavora nella R.S.A. è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale.

Annualmente viene pianificata la partecipazione delle varie figure professionali a corsi di formazione e a momenti di aggiornamento e supervisione. Partecipazione a convegni tematici. La RSA è inoltre sede di tirocinio pratico per allievi universitari, Istituti Comprensivi e Centri di Formazione Professionale.

Strumenti di lavoro

Il personale utilizza quotidianamente protocolli, piani di lavoro, procedure, libri delle consegne, verbali delle riunioni, schede S.O.S.I.A., P.A.I., ecc.

Attuazione d.l. N. 81 del 2008

La R.S.A. ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti nella Struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza ed evacuazione e formando gli addetti al primo soccorso e all'antincendio.

A tutti i lavoratori sono state date informazioni sui rischi a cui sono sottoposti, sulle misure di prevenzione da adottare, sulle procedure da seguire in caso di emergenza, e sull'uso dei dispositivi di protezione individuale.

Questionario di valutazione della soddisfazione degli ospiti

Vedi allegato n. 4.

Ogni anno al fine di valutare il grado di soddisfazione degli ospiti, delle famiglie e degli operatori, vengono somministrati specifici questionari, i cui risultati vengono illustrati in un pubblico incontro alla presenza di tutti gli interessati.

La lettura e la rielaborazione dei dati darà occasione di riflessione e di soluzione di alcuni problemi segnalati al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti.

Sale Marasino 01 Luglio 2014



Comune di Sale Marasino

Via Mazzini, 75

25057 Sale Marasino (BS)

Tel. 030 9820921

Fax. 030 9824104

info@comune.sale-marasino.bs.it



Coop. Soc. Società Dolce

Via Cristina da Pizzano, 5

40133 Bologna (BO)

Tel. 051 6441211

Fax. 051 6441212

info@societadolce.it

RSA LORENZO E GIANNA ZIROTTI
Via Allegra, 2 - Loc. Conche
25057 - Sale Marasino (Brescia)
Tel. 030 986103
rsa.zirotti@societadolce.it