

Residenza Sanitaria Assistenziale

LORENZO E GIANNA ZIROTTI

Via Allegra 2 – Sale Marasino (BS)

Tel: 030 986103 – fax: 030 9882

Mail: rsa.zirotti@societadolce.it

CARTA DEI SERVIZI



*Cooperativa Sociale
Società Dolce*

Marzo 2026

Sommario

Presentazione.....	3
Carta dei diritti dell'anziano.....	3
Definizione Carta dei Servizi.....	4
Principi Fondamentali	5
Codice Etico.....	6
Mission.....	6
La Struttura	7
Modalità di accesso e dimissione.....	7
Modalità di accesso.....	7
Gestione lista di attesa.....	7
Accoglienza e presa in carico	8
Modalità di dimissione.....	8
Dimissioni protette dal servizio	9
Ricoveri ospedalieri.....	9
Orari di visita	10
Giornata tipo	10
Servizi offerti dalla struttura	11
Servizi compresi nella retta:.....	11
Servizi non compresi nella retta:.....	11
Servizio ristorazione.....	12
Funzioni religiose e servizio funebre.....	12
Servizio Lavanderia	12
Volontariato.....	12
Deposito Cauzionale.....	13
La retta.....	13
Il personale.....	13
Formazione del Personale	14
Strumenti di lavoro	14
Privacy.....	14
Informazione e consenso.....	14
Segnalazione Residenti e familiari.....	14
Valutazione da parte degli Residenti/Familiari	15
Standard di qualità	15
Attuazione d.l. N. 81 del 2008.....	15
Attuazione delle disposizioni in materia di accesso agli atti.....	15
(L. 241/1990 – DPR 184/2006 e successive modifiche e LR 1/2012)	15
Orario di apertura dell'Ufficio dell' Ufficio Amministrativo	16
Visite guidate	16
La Commissione di indirizzo e controllo.....	16
Segnaletica e raggiungibilità della struttura	16
Come raggiungerci.....	16

Presentazione

La carta dei servizi della Residenza Sanitaria Assistenziale "Lorenzo e Gianna Zirotti" rappresenta il documento essenziale per offrire ai Residenti, 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 Residenti e delle loro famiglie**, 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 i Residenti 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 i Residenti e le loro famiglie.

Il Vice Presidente Paolo Vaccaro

Carta dei diritti dell'anziano

D.G.R. n° 7/7435 del 14/12/2001

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.

Definizione 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 Residenti.

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 al Residente 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 Residenti, 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 ai Residenti, l'adozione di standard di qualità del Servizio, dovere di valutazione della qualità dei servizi, rapporti agevolati con i Residenti, semplificazione delle procedure, la tutela del cittadino rispetto ai disservizi con procedure di reclamo accessibili.

Come previsto dalla D.G.R. 14 Dicembre 2001 - n. 7/7435, la Carta dei Servizi della R.S.A. "Lorenzo Zirotti" muta 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;
- Il concetto di "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; 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;
- I principi fondamentali richiamati nella Dir. P.C.M. 27 gennaio 1994 e nel D. Lgs 266/1999;
- La "Carta fondamentale dei Diritti dell'Anziano", delle normative Nazionali (L. 328/2000) e regionali in materia di assistenza e qualità dei servizi preposti alla cura dell'anziano;
- La D.G.R. 14 Dicembre 2001 - n. 7/7435, mutando nella sua completezza la "Carta dei diritti della persona anziani".
- La D.G.R. 2569/2014 di Regione Lombardia

Gestione della struttura residenziale

Dal 1 Marzo 2023, la voltura dell'accREDITamento è in capo alla Cooperativa Sociale Società Dolce S.C. di Bologna.

La R.S.A. "Zirotti" è una struttura autorizzata al funzionamento e accREDITata presso l'ATS territorialmente competente.

Principi 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.

La vita nella Struttura, pertanto, 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 Residente è previsto un piano di assistenza individualizzato (P.I. e 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.

È riconosciuta al Residente la facoltà di introdurre e mantenere presso la struttura oggetti ed effetti personali provenienti dal proprio domicilio, al fine di favorire il benessere individuale e la continuità affettiva.

L'introduzione di tali beni è consentita nel rispetto delle norme igienico-sanitarie, di sicurezza e degli spazi disponibili, nonché previa valutazione da parte della Direzione qualora si rendesse necessario.

La struttura si impegna a tutelare, per quanto possibile gli oggetti personali del Residente, fermo restando che non risponde di eventuali smarrimenti o danneggiamenti, salvo i casi previsti dalla normativa vigente.

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 Residenti 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.

Codice Etico

L'Ente Gestore ha deliberato con apposito atto un codice etico che norma e definisce i principali aspetti comportamentali di tutti gli addetti operanti all'interno della struttura. Il Codice etico è esposto al pubblico all'ingresso della struttura.

I principi etici generali sono:

- **Centralità della persona**
- **Partecipazione**
- **Trasparenza**
- **Valorizzazione delle risorse umane** e del percorso professionale
- Riservatezza
- Pari opportunità
- Sostenibilità ambientale, sociale, economica
- Valorizzazione dei rapporti col sistema cooperativo, valorizzazione dei rapporti con la collettività
- Professionalità e approccio al lavoro
- Lealtà e collaborazione nella concorrenza
- Salute del lavoratore e sicurezza
- Fiducia e lealtà.

Mission

Gli obiettivi principali della R.S.A., offerti dal servizio svolto dalla Cooperativa Sociale Società Dolce, 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 bisogni delle persone anziane 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 della persona anziana.

La Struttura

L'immobile che ospita la R.S.A. è autorizzato per 94 posti letto, di cui 60 accreditati dalla regione Lombardia con delibera n° 2449 dell'11 maggio 2006, 22 posti letto autorizzati e 12 di sollievo con SCIA del 05/05/2015 n. 0058320.

La struttura è disposta su cinque nuclei contraddistinti dai colori giallo (seminterrato), rosso (piano terra), azzurro (primo piano) dotato di camere a due letti con bagno, e da due camere singole, con bagno interno e terrazzo. 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 e filodiffusione, e balcone con vista lago panoramica.

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

Modalità di accesso e dimissione

Modalità di accesso

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

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

L'accesso alla R.S.A. può essere richiesta da parte dell'interessato o di un familiare/amministratore di sostegno/tutore presso l'Ufficio Amministrativo, accompagnata da scheda clinico-informativa compilata dal medico curante, copia del documento di identità, codice fiscale e tessera sanitaria.

La domanda di ammissione deve essere compilata su apposita modulistica predisposta e disponibile presso l'ufficio della struttura.

Dopo l'inserimento in apposita graduatoria, il cittadino interessato qualora si renda disponibile un posto letto, viene contattato telefonicamente.

Il Residente è tenuto a presentare al momento dell'ingresso i seguenti documenti:

- Copia del documento di identità valido;
- Tessera sanitaria;
- Eventuali esenzioni ticket sanitari;
- Eventuale verbale di riconoscimento invalidità civile o copia della domanda presentata per il riconoscimento della stessa;
- Documentazione sanitaria di visite o ricoveri ospedalieri precedenti;
- Piani terapeutici in corso di validità;
- Copia verbale di nomina Amministratore di sostegno o di Tutore ove presente.

La sistemazione può avvenire in camera doppia o singola previa valutazione della condizione clinica del Residente da parte del Responsabile Sanitario. La sistemazione, tuttavia, può essere modificata in qualsiasi momento su richiesta del Residente e ad insindacabile giudizio del Coordinatore della struttura e del Responsabile Sanitario previo confronto con la famiglia.

Gestione lista di attesa

L'accesso alla RSA su posti letto accreditati è determinato dall'ASST Franciacorta, in base ad una **lista unica di prenotazione**.

Per i posti letto autorizzati è necessario contattare telefonicamente, via mail o recarsi direttamente presso l'ufficio amministrativo che dispone di una lista interna.

Le domande di ammissione sono inserite in lista d'attesa in ordine cronologico.

La domanda di accesso, per la parte sanitaria, viene esaminata e valutata dal Responsabile

Sanitario della R.S.A.

Nel momento in cui si libera un posto letto l'equipe sanitaria valuta le richieste di ammissione e contatta la persona interessata all'ingresso in base ai seguenti criteri:

- INDICE DI GRAVITA'
- RESIDENZA COMUNE SALE MARASINO
- RESIDENZA COMUNI DEL DISTRETTO ASST COMPETENZA
- RESIDENZA ATS BRESCIA

Particolare attenzione viene posta alle condizioni cliniche e sociali sottoposta dall'ASST di appartenenza.



Accoglienza e presa in carico

Il momento di ingresso in RSA è particolarmente delicato e durante tale fase si instaura tra il Residente e gli operatori una relazione interpersonale mirata a fornire sostegno emotivo e informazione, oltre che a valutare i bisogni di cura.

Il medico effettua la visita medica di ingresso per valutare i bisogni sanitari del Residente; in seguito il personale infermieristico, fisioterapico e assistenziale ne rileva tempestivamente le principali esigenze in modo da impostare fin dal primo momento l'assistenza in modo personalizzato. L'educatore analizza la storia biografica della persona. Entro trenta giorni dall'ingresso l'equipe multidisciplinare definisce il Progetto Individualizzato, che indica i bisogni della persona e le relative modalità di presa in carico.

Il giorno stesso dell'ingresso il Residente sottoscrive il contratto d'ingresso che regola il rapporto con la Struttura.

La presa in carico del Residente è effettuata dalla équipe multidisciplinare sulla base del Progetto Individualizzato, periodicamente aggiornato in base alla variazione delle condizioni di salute e di autonomia del Residente e quindi dei suoi bisogni. L'assistenza infermieristica e assistenziale è erogata rispondendo a precisi protocolli depositati presso la R.S.A.

Per ogni Residente viene creato un Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FaSAS).



Modalità di dimissione

Le dimissioni sono previste nei seguenti casi:

- A richiesta, degli stessi e/o parenti, previa comunicazione scritta da inoltrare all'ufficio

amministrativo della struttura. Il preavviso richiesto è di 7 giorni.

- Per rientro definitivo e/o temporaneo in famiglia o ingresso in altra RSA;
- Per decesso del Residente;
- Per sopravvenuto peggioramento psico-fisico tale da rendere inappropriata l'offerta dei servizi della RSA o documentata incompatibilità alla vita comunitaria ed alle regole della convivenza;
- In caso di morosità nel pagamento della retta, come specificato nel contratto d'ingresso e in seguito a previa opportuna comunicazione;
- Per ogni altra causa prevista dalla legge

Dimissioni protette dal servizio

Come previsto dalla DGR 2569/14, al momento delle dimissioni o del trasferimento presso altro servizio verrà rilasciata al Residente una relazione di dimissione in cui sono evidenziati lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale.

In caso di dimissione, al Residente, 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. 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 consultare ed avere copia della **cartella clinica** del Residente **senza alcun onere finanziario**.

Tale richiesta può essere effettuata da un familiare fino al terzo grado inoltrandola all'ufficio legale. Verrà rilasciata entro 30 giorni dalla richiesta, attraverso compilazione di apposita modulistica.

In caso di dimissione di persona sola, senza parenti di riferimento, la Direzione Sanitaria e la Coordinatrice della struttura devono in forma scritta, attivare i Servizi sociali del Comune di residenza del Residente (quello prima dell'accesso) e la ASST territoriale affinché siano individuate altre adeguate soluzioni garantendo così le dimissioni in forma assistita come da DGR 8496 del 26/11/2008.

Ricoveri ospedalieri

Il ricovero ospedaliero viene stabilito dal Responsabile Sanitario o dal proprio medico curante che compila la relativa richiesta.

L'infermiere professionale compila una scheda di accesso ospedaliero, che allega alla richiesta di ricovero insieme alla fotocopia della tessera sanitaria.

Il Responsabile Sanitario, o un medico delegato, provvede nei giorni seguenti a contattare l'Ospedale per avere informazioni sulle condizioni del Residente ricoverato.

I familiari vengono avvertiti tempestivamente dal Responsabile Sanitario e in assenza di quest'ultimo dal personale infermieristico al momento in servizio.

Il ricovero ospedaliero non dà diritto a riduzioni della retta mensile.

Rientro temporaneo al domicilio

Ogni Residente ha la possibilità di rientrare temporaneamente al proprio domicilio sia per consumare i pasti in un ambiente familiare che trascorrere alcune notti con le persone per lui significative. La decisione va condivisa con l'equipe multidisciplinare che provvederà a fornire al caregiver le necessarie informazioni per prendersi cura temporaneamente del proprio caro. Non è previsto una riduzione della retta giornaliera indipendentemente dalla durata del rientro temporaneo.

Orari di visita

Il Residente può ricevere nella R.S.A. le persone di suo gradimento, in tutti i giorni della settimana.

Tali visite potranno aver luogo, normalmente, dalle ore 08,00 alle ore 20,00 accedendo dalla reception sita in Via Allegra n. 2 o dal giardino sito in Via Conche.

I mezzi di soccorso e i fornitori accedono da Via Allegra seguendo le indicazioni poste all'ingresso mentre il personale dispone di un parcheggio presso il giardino di via Conche.

Tuttavia è consigliato per non recare disturbo ai Residenti accedere alla struttura prevalentemente nei seguenti orari: mattino dalle ore 9,00 alle ore 11,30 e il pomeriggio dalle ore 14,00 alle ore 18,00.

L'accesso e l'uscita negli orari diurni (8-20) è garantito con tastierino numerico accessibile ed utilizzabile liberamente dai visitatori; per gli orari notturni è necessario suonare presso il cancello di Via Allegra.

In caso di necessità di visita tra le ore 20,00 e le ore 08,00 l'accesso è consentito previa autorizzazione del Direttore Sanitario e accordo con la Coordinatrice di struttura, che provvederà a valutare le motivazioni della richiesta, ad autorizzare una eventuale deroga e ad avvisare il personale di assistenza.

L'uscita dei Residenti è regolamentata da permessi, assoggettati comunque da valutazione medica e firma del familiare su apposito modulo.

L'uscita dei Residenti è consentita previa informazione al personale e firma da parte del visitatore dell'apposito modulo posto in portineria.

La permanenza nel salone da pranzo è caldamente sconsigliato ai familiari nell'orario dei pasti; qualora un familiare gradisse condividere il momento del pasto con il proprio caro verrà fornito il pasto presso l'unità di degenza o in locali dedicati.

Accesso animali d'affezione

L'accesso per gli animali d'affezione è consentito durante il normale orario di visita con accesso consentito al giardino, nella stanza di degenza del residente e nel salone d'ingresso. Non è consentito sostare nei saloni da pranzo e nelle cucinette. Il proprietario è responsabile civilmente e penalmente degli eventuali danni o lesioni a persone, animali o cose provocate dal proprio animale all'interno della struttura. L'animale deve essere in buona salute e privo di parassiti; deve essere in possesso del libretto sanitario in originale o copia ad ogni accesso.

Il conduttore deve avere a disposizione strumenti per la raccolta delle deiezioni, trasportino e/o guinzaglio e museruola per le razze di cani che rientrano nelle liste delle razze pericolose.

Giornata tipo

Si prevede l'igiene personale e l'alzata dei Residenti tra le ore 06.00 - 8.30, successivamente verrà somministrata la terapia e verranno effettuate eventuali medicazioni. Il medico, accompagnato dall'infermiere, effettuerà la visita dei Residenti 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 dei Residenti. Dalle ore 9.00 alle ore 11.00 i Residenti 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.

Dalle ore 16.00 i Residenti partecipano alle attività di animazione e per i Residenti che lo desiderano, verrà celebrata la Santa Messa il Venerdì pomeriggio.

Dalle ore 18.15 alle ore 19.00 avverrà la distribuzione della cena.

Dalle ore 19.30 iniziano le attività di igiene e messa a letto dei Residenti, i Residenti che

volessero rimanere in compagnia dei propri familiari sono liberi di occupare gli spazi comuni fino alle ore 20.00.

L'accesso ai nuclei non è consentito al fine di rispettare la privacy dei Residenti.

I Residenti sono liberi di occupare gli spazi comuni o ritirarsi nelle proprie camere.

Gli spazi comuni possono essere utilizzati per attività personali, ricreative, relazionali o di incontro con familiari e visitatori previa osservanza delle regole organizzative e di sicurezza della struttura

Servizi offerti dalla struttura

Servizi compresi nella retta:

- Progetti assistenziali individualizzati (P.I. e P.A.I.) definiti dopo valutazione multidimensionale
- Assistenza medica e specialistica (cardiologo, neurologo, geriatra)
- 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
- Podologo
- Estetista
- Servizio lavanderia
- Saletta con angolo bar
- Camera mortuaria
- Servizio di trasporto per l'accompagnamento del Residente a visite mediche presso strutture esterne se non necessita di ambulanza.

Servizi non compresi nella retta:

- Farmaci, pannoloni e traverse se su posto autorizzato e/o sollievo
- Fornitura di protesi
- Visite specialistiche
- Trasporti con mezzi pubblici e privati
- Spese funebri

L'accordo economico Residente/famiglia avviene direttamente con i professionisti esterni.

La struttura offre ai Residenti la possibilità di usufruire di un servizio di parrucchiere aggiuntivo, svolto con il supporto di una volontaria.

Tale attività ha finalità di cura della persona e del benessere individuale, contribuendo al mantenimento dell'autostima e della socialità.

Il servizio viene organizzato secondo una programmazione definita dalla struttura, compatibilmente con la disponibilità della volontaria senza oneri aggiuntivi.

Eventuali prodotti specifici o trattamenti particolari potranno essere a carico del Residente o dei familiari, previa informazione e consenso.

La struttura garantisce il coordinamento dell'attività nel rispetto delle norme igienico-sanitarie e organizzative vigenti.

Ogni Residente della R.S.A. è affidato alle cure del medico di struttura per i posti accreditati e/o del proprio medico curante per i posti solventi, i quali, oltre a provvedere alla sua accoglienza ed alla definizione del piano terapeutico, ne garantiscono una valutazione periodica e al bisogno.

Il Responsabile Sanitario è a disposizione per ricevere i familiari dei Residenti previo appuntamento o come indicato nel prospetto orario esposto in struttura.

Servizio ristorazione

I pasti vengono preparati direttamente 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 nutrizionista.

È prevista la variazione settimanale dei piatti offerti e si presta particolare attenzione alla stagionalità dei prodotti alimentari e alle tradizioni.

I pasti vengono serviti in sala pranzo nei seguenti orari:

- Colazione alle ore 8.30
- Pranzo alle ore 12.00
- Cena alle ore 18.15

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

I menù proposti sono esposti nelle bacheche di ciascun nucleo.

Ai familiari dei Residenti è caldamente suggerito di non accedere nei momenti del pranzo e della cena al fine di garantire un ambiente tranquillo.

Menù tipo

Vedi allegato n. 1.

Funzioni religiose e servizio funebre

Nella Residenza è presente una Cappella a disposizione dei Residenti.

La S. Messa viene celebrata una volta/settimana il Venerdì pomeriggio.

Il Rosario viene recitato una volta/settimana il Mercoledì pomeriggio.

L'utilizzo della camera ardente è gratuito ed ai famigliari compete la libera scelta del soggetto privato per espletare le procedure funebri.

Le competenze economiche del servizio sono a carico dei famigliari.

Servizio Lavanderia

La Struttura provvede a lavare e stirare la biancheria di proprietà del Residente. 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.

Volontariato

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



Deposito Cauzionale

Al momento dell'ingresso in struttura deve essere corrisposto un deposito cauzionale infruttifero, pari ad una mensilità, calcolata moltiplicando l'importo giornaliero della retta di degenza, indicato nel documento "Importo Retta", per 30 giorni. Tale deposito sarà restituito all'assistito o ai suoi eredi, al momento del decesso/dimissione, salvo l'importo del deposito non sia trattenuto dal Gestore, a titolo di cauzione, in caso di morosità. In caso di restituzione del deposito agli eredi, questi ultimi dovranno presentare, a norma delle vigenti disposizioni, idonea documentazione che attesti il loro status ed eventuale delega alla riscossione. L'importo del deposito cauzionale, in caso di decesso o dimissioni dell'Assistito, sarà restituito, ai soggetti richiedenti, previa verifica della chiusura della posizione contabile, entro 60 giorni dalla ricezione della documentazione richiesta, completa di tutte le informazioni e dichiarazioni necessarie.

La retta

Il pagamento della retta, in forma mensile anticipata, deve essere corrisposto entro **dieci giorni (n.10 gg) dalla ricezione della fattura** mediante le seguenti modalità:

- Bonifico bancario
- S.E.P.A. (autorizzazione permanente di addebito in C/C)

La Cooperativa sociale Società Dolce rilascia in tempo utile apposita certificazione attestante il pagamento della retta e la sua quantificazione per consentire la deduzione o la detrazione fiscale delle spese mediche ai sensi della normativa vigente.

In caso di mancato tempestivo pagamento i sottoscrittori del contratto di ingresso saranno soggetti al pagamento di interessi moratori nella misura di legge.

Società Dolce provvede ad un sollecito scritto di pagamento procedendo eventualmente alle dimissioni del Residente e al recupero crediti secondo le procedure previste dall'Ente Gestore.

La retta può essere aggiornata annualmente e tale variazione sarà comunicata in forma scritta almeno 30 giorni prima dell'applicazione delle nuove tariffe per consentire al Residente di esercitare il diritto di recedere dal contratto; si precisa che vi sono precise indicazioni per il pagamento della retta in caso di ammissione o dimissione nel corso del mese, esplicitati nel contratto d'ingresso.

Durante i periodi di eventuale assenza per motivi familiari o per ricovero ospedaliero non è prevista alcuna riduzione della retta.

Le rette per i Residenti si applicano esclusivamente se Residenti da almeno 6 mesi prima dell'ingresso in struttura. Tali importi sono indicati nell'allegato n°1 al presente documento.

La permanenza minima nella RSA si intende 15 giorni.

**Prospetto rette
Vedi allegato n. 2**

Il personale

Nella Struttura sono attualmente impiegate le seguenti figure professionali:

- Coordinatore Responsabile
- Coordinatore di Struttura
- Responsabile Sanitario
- Medici interni
- Coordinatrice infermieristica
- Infermieri
- Psicologo
- Fisioterapista
- Operatore Socio-Sanitario
- Ausiliari Socio-Assistenziali

- Animatore/Educatore Professionale
- Impiegati Amministrativi
- Ausiliari non formati

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

Le divise di lavoro sono personalizzate in base alla professione ed al ruolo.

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

Formazione del Personale

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

Annualmente viene pianificata la partecipazione delle varie figure professionali a corsi di formazione, a momenti di aggiornamento, supervisione e partecipazione a convegni tematici.

Il piano annuale della formazione deve assicurare la copertura del fabbisogno formativo di tutti gli operatori addetti all'assistenza sulla base delle esigenze specifiche dei Residenti e su tematiche relative alla umanizzazione delle cure, alle tecniche di relazione con i Residenti e i care-giver anche rispetto alla gestione dei conflitti.

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, cartella informatizzata, verbali delle riunioni, schede S.O.S.I.A., P.I., P.A.I., ecc.

Privacy

Ai sensi e per gli effetti del Regolamento (UE) 2016/679 – "Regolamento generale sulla protezione dei dati", gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute dei Residenti, fornendole solo a loro personalmente e in caso di consenso, ai loro familiari, ed altre persone da loro designate o all'autorità giudiziaria che ne faccia richiesta.

Informazione e consenso

Il Residente ha diritto ad essere informato sulle terapie, gli interventi prescritti dai medici e le prestazioni infermieristiche. Può inoltre rifiutare il proprio consenso a qualsiasi intervento sanitario. In tal caso è tenuto, su richiesta del medico, a rilasciare a quest'ultimo una dichiarazione di non consenso.

Nei casi in cui sia necessario un intervento urgente la legge prevede che il medico debba agire nell'interesse del malato anche senza consenso. Eventuali negligenze di qualsiasi operatore sanitario, che presta la propria opera all'interno della R.S.A., potranno essere comunque considerate come fonti di responsabilità personali.

Segnalazione Residenti e familiari

Presso la Struttura sono a disposizione dell'utenza, dei famigliari e degli operatori, **moduli per eventuali segnalazioni di reclami o suggerimenti che** possono essere consegnati direttamente al coordinatore di struttura e imbucati nella cassetta presente all'ingresso della

struttura, qualora si voglia mantenere l'anonimato. Ulteriori suggerimenti o reclami possono essere inviati all'indirizzo di posta elettronica della Cooperativa (info@societadolce.it). I tempi di risposta possono variare a seconda delle problematiche evidenziate, ma in ogni caso entro e non oltre i 15 giorni.

Modulo segnalazione reclami e suggerimenti
Vedi allegato 3

Valutazione da parte degli Residenti/Familiari

Ogni anno, e comunque al momento delle dimissioni, al fine di valutare il grado di soddisfazione dei Residenti e delle famiglie, viene somministrato il questionario di gradimento, i cui risultati vengono esposti in struttura ed illustrati in un incontro pubblico alla presenza di tutti gli interessati.

Annualmente viene fatta una analoga valutazione della soddisfazione degli operatori attraverso un apposito questionario.

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

Questionario di valutazione della soddisfazione dei familiari e dei Residenti

Questionario di gradimento
Vedi allegato n. 4

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 del Residente.

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.

Attuazione delle disposizioni in materia di accesso agli atti (L. 241/1990 – DPR 184/2006 e successive modifiche e LR 1/2012)

In base alla vigente normativa il Residente o la persona da lui delegata hanno diritto di richiedere, esaminare ed eventualmente ottenere gratuitamente copia dei documenti amministrativi che lo riguardano, tra cui il Fascicolo Sanitario Socio Assistenziale relativo alla degenza.

La Struttura si è dotata di specifico regolamento di accesso agli atti, secondo normativa, disponibile in segreteria.

L'interessato deve presentare la richiesta tramite apposito modulo disponibile presso l'Ufficio



Cooperativa Sociale Società Dolce

Via Cristina da Pizzano, 5
40133 Bologna (BO)
Tel. 051 6441211
Fax. 051 6441212
info@societadolce.it