

## **CARTA DEI SERVIZI**

### **“RSA - RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE”**

La Carta dei Servizi della Fondazione “Ospedale della Carità - Casa di Riposo ONLUS” in Casalbuttano (CR) intende essere uno strumento di conoscenza delle attività gestite dalla Fondazione e - al tempo stesso - un mezzo per tutelare i diritti degli utenti, attribuendo loro la possibilità di verificare in prima persona la qualità dei servizi erogati.

La Carta contiene indicazioni circa l'organizzazione dei servizi, le procedure d'accesso, le modalità di erogazione, le figure professionali, i diritti degli utenti in termini d'informazione, accoglienza, tutela e consapevolezza delle rispettive prerogative e doveri. Gli Uffici della Fondazione sono a disposizione per ogni ulteriore approfondimento e chiarimento.

Ubicazione della Struttura:  
Via Marconi n.1 - Casalbuttano (CR)  
Telefono: 0374.361118 – Fax: 0374.361878  
Mail: [info@rsacasalbuttano.eu](mailto:info@rsacasalbuttano.eu)

### **Indice**

#### Presentazione

- 1) La Fondazione “Ospedale della Carità Onlus”
- 2) Missione e principi fondamentali
- 3) Unità di offerta
- 4) Organizzazione della RSA
- 5) Modalità d'accesso e di dimissione
- 6) Diritti e doveri
- 7) Prestazioni sanitarie e socio-assistenziali
- 8) Prestazioni alberghiere e servizi complementari
- 9) Giornata tipo
- 10) Rette
- 11) Accesso dei famigliari e dei visitatori
- 13) Accesso degli animali d'affezione
- 14) Ruolo dei Volontari in Struttura
- 14) URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico
- 15) Privacy e Sicurezza
- 16) Questionario di gradimento / Reclami e Suggerimenti

#### Allegati

- n.1 - Carta dei Diritti della Persona Anziana
- n.2 - Contratto d'ingresso
- n.3 - Lista documenti d'ingresso
- n.4 - Tabella rette e corrispettivi in vigore
- n.5 - Questionari di gradimento / Parenti ed Ospiti / Visite alternative
- n.6 - Modulo reclami/suggerimenti

## Presentazione

La presente Carta dei Servizi ha lo scopo d'informare l'utente/cliente (effettivo o potenziale) circa i servizi offerti da Fondazione "Ospedale della Carità ONLUS". Con questo strumento s'intende fornire al cittadino utente/cliente interessato la piena conoscenza dei propri diritti soggettivi e delle modalità di riconoscimento degli stessi da parte di Fondazione, sulla base di un chiaro e preciso rapporto contrattuale tra le parti.

La *mission* di Fondazione è la gestione di servizi e prestazioni socio-assistenziali e socio-sanitarie rivolte alle persone anziane e non anziane. In tale ambito l'obiettivo ultimo della "RSA" è di accogliere, in regime residenziale, persone anziane non autosufficienti per le quali non sussistono le condizioni per una adeguata assistenza al domicilio.

L'impegno che Fondazione si assume è dato dal verificare – in modo costante e periodico - il livello di apprezzamento espresso da parte degli utenti per le prestazioni ricevute, sia mediante l'adozione ed il monitoraggio di standard qualitativi, sia con la somministrazione di questionari di soddisfazione, volti alla misurazione della c.d. qualità percepita, così da recepire possibili indicazioni per un ulteriore miglioramento in qualità/quantità delle prestazioni rese, secondo la specificità delle esigenze ed attese dei nostri utenti/clienti.

Fondazione è consapevole che le risorse impiegate sono messe a disposizione principalmente e direttamente dagli stessi cittadini/utenti. Ciò configura il diritto del cittadino/utente di vedere utilizzate al meglio le risorse utilizzate a suo favore, in puntuale osservanza delle prescrizioni di leggi nazionali e regionali vigenti.

Si vuole infine confermare che l'adozione della Carta dei Servizi viene intesa come la stipula di un "patto fiduciario" secondo condizioni suscettibili di revisione, in un contesto di verifica permanente dell'efficacia e dell'efficienza delle prestazioni erogate, nell'ottica della ricerca del miglioramento continuo della qualità assistenziale offerta.

Casalbuttano, 31/03/2023

Il Presidente  
Dott. Orfeo Mattarozzi



## 1) La Fondazione “Ospedale della Carità Onlus”

L'Ospedale della Carità venne aperto in Casalbuttano il 1 agosto 1888. A seguito della trasformazione delle Istituzioni di Pubblica assistenza e beneficenza, ai sensi della legge Regionale n.1 del 13/2/2003, l'Ospedale assunse la veste giuridica di “Fondazione Ospedale della Carità ONLUS”. La Fondazione svolge la propria opera senza scopo di lucro ed è iscritta nel Registro dell'Agenzia delle Entrate delle organizzazioni non lucrative di utilità sociale. La Fondazione è proprietaria dell'immobile in cui sono situati sia la RSA che il CDI in via Marconi n.1 a Casalbuttano ed Uniti. La Fondazione è diretta da un Consiglio di Amministrazione composto da cinque membri in carica cinque anni; il Consiglio nomina al suo interno il Presidente - che è il Rappresentante Legale della Fondazione - ed il Vice Presidente. Il CdA nomina altresì il Direttore Generale dell'Ente.

## 2) Missione e principi fondamentali

La Fondazione, nel solco della tradizione dell'Ospedale della Carità e in corrispondenza agli scopi statutari, identifica la propria missione nell'organizzare e gestire – in forma diretta o indiretta; in forma associata con altri soggetti pubblici e/o privati – prestazioni di servizio a favore delle persone anziane non autosufficienti o a rischio di fragilità e perdita d'autonomia, in regime residenziale, semiresidenziale o domiciliare. La presa in carico e la gestione della relazione con l'utente ed il suo familiare avviene in modo personalizzato, con l'obiettivo di fornire una risposta aderente ai bisogni sociali, relazionali, sanitari, assistenziali e riabilitativi del singolo.

I principi fondamentali sulla base dei quali la Fondazione svolge le attività sono:

- eguaglianza: ogni persona ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione alcuna;
- imparzialità: i comportamenti degli operatori verso gli Ospiti sono ispirati a criteri di obiettività ed imparzialità;
- continuità: è assicurata la continuità e la regolarità dei servizi; in caso di difficoltà si adottano misure volte ad arrecare il minor disagio possibile agli utenti;
- partecipazione: l'utente può esercitare una personale azione di verifica della correttezza e tempestività con le quali sono erogate le prestazioni, avvalendosi anche di Associazioni di Volontariato e/o di soggetti privati o pubblici preposti alla tutela dei diritti delle persone anziane;
- qualità della vita: l'anziano viene inserito in una nuova comunità ma ha diritto a conservare le sue abitudini di vita e la sua privacy, attraverso il riconoscimento da parte dell'organizzazione delle proprie inclinazioni, dei gusti, dei tempi e ritmi di vita personale, della dignità della persona e dei suoi valori;
- efficacia ed efficienza: il servizio è erogato in modo da garantire sia l'efficacia che l'efficienza.

La traduzione dei principi ispiratori di cui sopra determina valenze di tipo culturale, etico, sociale e di comportamento espresse nel "Codice Etico" adottato sin dal 2010 dalla Fondazione, al quale tutti gli esponenti aziendali si devono attenere. Per l'effettivo raggiungimento delle anzidette finalità la Fondazione impiega tutte le figure professionali necessarie.

### 3) Unità d'Offerta

La Fondazione provvede al perseguimento dei propri scopi di cui ai punti precedenti mediante l'organizzazione e la gestione delle seguenti unità di offerta:

- **Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA):** preposta all'accoglienza a tempo indeterminato oppure per periodi a termine, di persone ultrasessantacinquenni in condizioni di non autosufficienza totale o parziale, non assistibili a domicilio. La RSA dispone di 300 posti letto accreditati, articolati in 12 Nuclei residenziali.
- **Centro diurno integrato (CDI):** accoglie durante le ore diurne persone anziane con residua capacità di vita autonoma al proprio domicilio ma che necessitano di sostegno nelle attività di vita quotidiana, di socializzazione e di controllo delle condizioni di benessere psico-fisico. Il Centro accoglie 30 utenti.
- **Servizio Ambulatoriale di fisioterapia, terapie fisiche e riabilitazione per esterni:** servizio non convenzionato col Sistema Sanitario, che eroga fisiokinesiterapia, massoterapia e terapie fisiche a utenti esterni, che possono accedere direttamente alla struttura con oneri a proprio carico.
- **Servizio Cure Domiciliari:** è un servizio finalizzato ad erogare prestazioni sia di natura socio-sanitaria (mediche, infermieristiche, riabilitative, educative, etc.) che sociali a rilievo sanitario (assistenza tutelare e di cura della persona), rese in modo integrato al domicilio della persona con bisogni complessi. Fondazione - in convenzione con il SSR - eroga questo servizio gratuitamente, utilizzando propri dipendenti o collaboratori liberi professionisti.
- **Servizio RSA Aperta:** la misura si caratterizza per l'offerta di interventi di natura prioritariamente socio-sanitaria, finalizzati a supportare la permanenza al domicilio di persone affette da demenza certificata o di anziani di età pari o superiore a 75 anni, in condizioni di non autosufficienza.

### 4) Organizzazione della RSA

Il servizio RSA accoglie persone anziane impossibilitate a rimanere nella propria abitazione, in un ambiente confortevole e strutturalmente adatto a soddisfare le loro esigenze, assicurando nel contempo una buona qualità di vita.

La RSA dispone di 300 posti letto accreditati dalla Regione Lombardia e a contratto con l'ATS Valpadana. La RSA è suddivisa in 12 Nuclei residenziali autonomi in modo da realizzare un ottimale rapporto tra Ospiti e Operatori. Ogni Nucleo è composto da stanze singole, doppie, triple, quaduple; tutte le stanze sono dotate di bagno attrezzato. Ogni Nucleo è dotato di una sala da pranzo e di un locale comune adibito ai momenti di animazione e socializzazione, un bagno assistito per ospiti con difficoltà motorie. I letti in dotazione sono articolati, per la maggior parte ad altezza variabile, e forniti - se necessario - di materassi antidecubito. Sono a disposizione carrozzine, tripodii, deambulatori e sollevatori per meglio rispondere alle diverse condizioni cliniche. La definizione del Nucleo d'inserimento e gli eventuali trasferimenti di stanza o di Nucleo sono valutati dalla Direzione Medica in funzione del benessere e delle condizioni psico-fisiche dell'Ospite. Gli Ospiti, oltre agli spazi del proprio Nucleo, dispongono di:

- chiesa
- palestra attrezzata e box per terapie fisiche
- sala polifunzionale per attività di animazione
- bar
- ampio giardino attrezzato ed il percorso dotato di corrimano

Tutti gli **operatori della RSA**, impegnati a rispondere con un approccio globale ai bisogni sanitari, assistenziali e sociali degli Ospiti, sono dotati della qualifica richiesta per il ruolo ricoperto. Presso la Struttura operano le seguenti figure professionali: Personale addetto ai servizi generali, tecnici ed alberghieri; Personale Amministrativo; Educatori e Animatori Sociali; Ausiliari Socio Assistenziali; Terapisti della riabilitazione; Infermieri; Coordinatori d'Area; Medici; Direttore Sanitario, Direttore Amministrativo e Generale. La stretta integrazione fra le diverse figure professionali costituisce un carattere distintivo del lavoro in RSA. Poiché la risorsa umana rappresenta il fattore che maggiormente influisce sulla qualità delle prestazioni rese agli Ospiti, la RSA è impegnata a valorizzarla attraverso la formazione e l'aggiornamento professionale continuo ed adottando le seguenti metodologie di lavoro:

- programmazione delle attività;
- valutazione multidimensionale dei bisogni;
- lavoro in équipe e per obiettivi;
- responsabilizzazione degli operatori;
- personalizzazione degli interventi;
- verifica dei risultati;
- attenzione alle relazioni con Ospite e Familiari.

All'interno della RSA il riconoscimento degli operatori è assicurato da un apposito cartellino e dall'utilizzo di divise personali distinte per tipologia di professionalità.

## 5) Modalità d'accesso e di dimissione

La **domanda di accesso** alla struttura residenziale va presentata compilando l'apposito modulo presente sul sito o da richiedere alla Segreteria Ospiti, ed inviandola all'URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico all'indirizzo e-mail [ospiti@rsacasalbuttano.eu](mailto:ospiti@rsacasalbuttano.eu). Sempre in subordine all'espreso consenso della persona da accogliere nella struttura, la domanda può avvenire per il tramite di un familiare o del Servizio Sociale del Comune di residenza. La domanda sarà completata da una scheda sanitaria compilata dal proprio medico curante - MMG; la scheda riporterà la condizione psicofisica e comportamentale del candidato nonché la terapia in atto. La domanda, dopo essere vagliata dal Direttore Sanitario, sarà inserita nella lista di attesa; questa viene compilata sulla base di criteri sociali e sanitari. L'Ufficio accettazione della Fondazione contatta telefonicamente i candidati Ospiti per un eventuale colloquio di pre-accoglienza con lo scopo di raccogliere informazioni circa le condizioni psico-fisiche dell'Ospite, il tipo di assistenza e cure necessarie, nonché per fornire alla famiglia informazioni amministrative (documenti necessari; rette applicate; modalità di pagamento; etc.).

Quando si rende disponibile un posto in RSA, l'Ufficio Accettazione - sulla base della graduatoria e della tipologia del posto (maschile o femminile; tipologia di camera) - contatta il richiedente per concordare le modalità dell'ingresso. A parità di posizionamento in graduatoria, gli Ospiti vengono prioritariamente accolti sulla base della valutazione di appropriatezza sanitaria del posto a disposizione, di segnalazione d'urgenza da parte degli assistenti sociali o di presenza di isolamento sociale, della data di presentazione della domanda.

Per l'**ingresso e la presa in carico in RSA** è necessario sottoscrivere presso l'Ufficio Amministrativo il Contratto d'ingresso, di cui si allega copia. Oltre che dall'Ospite o dall'Amministratore di Sostegno in rappresentanza, il Contratto deve essere sottoscritto da altra persona (Familiare, Tutore, Curatore) che - con la sottoscrizione - si rende garante del pagamento della quota di retta a carico dell'utente. Se l'Ospite non è in grado di far fronte alla

quota di retta a suo carico, i familiari o l'Assistente sociale di riferimento dovranno far pervenire all'Ufficio delibera o lettera di presa in carico da parte del Comune di residenza. Qualora sia accertato un deterioramento cognitivo che non permetta l'espressione di adeguato consenso agli obblighi contrattuali ed ai trattamenti sanitari, i familiari sono invitati a procedere a richiedere un Amministratore di Sostegno – AdS per il loro congiunto; l'Ufficio Relazioni con il Pubblico fornirà ogni utile informazione a riguardo. Come previsto dalla normativa, sarà cura dell'Ente procedere - quando necessario - alla richiesta di AdS.

L'ingresso vero e proprio in RSA avviene il giorno e l'ora concordata con gli Operatori dell'Ufficio Amministrativo. Al momento dell'ingresso devono essere presentati i documenti personali e sanitari richiesti nell'allegato Lista documenti all'ingresso. Il giorno d'ingresso presso la RSA l'Ospite e il familiare di riferimento vengono accolti dal Capo Area e dall'Infermiere del Nucleo che provvedono alle presentazioni del nuovo Ospite alle persone già residenti, al Medico responsabile del nucleo, ai vari Operatori addetti in servizio. L'Ospite viene quindi accompagnato a visitare le aree del nucleo e delle zone comuni e informato delle norme della vita all'interno della Struttura. Il Medico Responsabile, nella stessa giornata, effettua la visita d'ingresso con la relativa raccolta di dati anamnestici e analisi di eventuale documentazione sanitaria. Nel primo periodo e comunque entro i primi 30 giorni dall'ingresso, l'Ospite viene sottoposto a valutazione multidimensionale da parte dell'équipe assistenziale composta da medico, infermiere, ausiliario socio-assistenziale, fisioterapista, animatore sociale; sulla base della valutazione dei bisogni e dei problemi emersi l'équipe definisce, alla presenza dell'Ospite e/o familiari un Progetto Individuale (PI) e Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) che individua gli obiettivi e le azioni necessarie al raggiungimento degli stessi.

L'accoglienza definitiva dell'Ospite nel Nucleo avviene dopo un periodo d'osservazione di 15 giorni, al fine di verificare la piena compatibilità ambientale; trascorso positivamente il periodo, se non vengono rilevate e comunicate eventuali cause d'incompatibilità alla permanenza, l'Ospite si considera accolto. In caso di incompatibilità vengono informati l'Ospite e i familiari ed espresso un eventuale consiglio per l'individuazione di una diversa Unità di offerta. In caso di dimissione con rientro al domicilio viene disposta la comunicazione con preavviso di 15 giorni sulla data effettiva e una comunicazione ai Servizi sociali del Comune per dimissione assistita.

Per la **dimissione/trasferimento in altre Strutture o altra Unità di Offerta di Fondazione**, è necessario presentare richiesta scritta all'URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico garantendo almeno cinque giorni di preavviso, come previsto dal contratto di ricovero, ovvero pagando una penale pari alla retta per i giorni di mancato preavviso. In ogni caso i sottoscrittori del contratto sono tenuti al pagamento delle rette fino all'effettivo abbandono della struttura da parte dell'ospite, che avverrà a cura e a spese dei sottoscrittori. Nel caso in cui un Ospite riacquisisse l'autonomia necessaria per rientrare al domicilio, sarà cura dell'équipe organizzare la dimissione ed accompagnare l'Ospite e i familiari nel percorso di reinserimento nel proprio contesto, in collaborazione con i Servizi Sociali di riferimento e le altre organizzazioni territoriali (ATS Val Padana; MMG; organizzazioni di volontariato; etc.).

Il rapporto tra l'Ospite e la RSA può altresì terminare nei seguenti casi:

- per mancato pagamento della retta per mesi tre o non accettazione dell'aggiornamento della stessa;
- qualora sopravvenga una situazione che renda impossibile la permanenza dell'Ospite in RSA, accertata e documentata dal Direttore Sanitario della Fondazione;

- assenza superiore a venti giorni (o quaranta in caso di ricovero ospedaliero);
- revoca del consenso prestato al trattamento dei dati personali e/o dei dati sanitari;
- qualora venga meno il rapporto fiduciario tra ospite e/o suoi familiari e gli operatori della Fondazione a giudizio della Direzione di Fondazione.

La procedura di dimissione dell'ospite sarà effettuata con preventiva comunicazione al Comune di residenza dell'ospite al fine di garantirne la dimissione in forma assistita. Sia in caso di trasferimento ad altra struttura che in caso di dimissione, sarà redatta dal Medico di nucleo una relazione contenente le principali informazioni sanitarie assistenziali utili alla prosecuzione dell'iter assistenziale.

L'Ospite che intendesse trasferirsi presso un diverso Nucleo può farne richiesta presso l'Ufficio Amministrativo. La domanda sarà vagliata dalla Direzione Sanitaria e se possibile evasa, al momento della disponibilità di un posto letto, tenendo conto di criteri di appropriatezza socio-sanitaria. In ogni caso la Fondazione si riserva la facoltà di effettuare spostamenti per motivi sanitari ed organizzativi, fatta salva la facoltà di recesso dal Contratto in essere da parte dell'Ospite.

In caso di decesso, l'organizzazione delle esequie è affidata ai familiari, cui spetta la scelta dell'agenzia funebre.

## 6) Diritti e doveri

Ogni Ospite che viene accolto in Struttura, entra a fare parte di una collettività nonché di un'organizzazione che ha come missione primaria la cura e riabilitazione. Ne discendono diritti e doveri: il diritto ad una buona assistenza e il dovere di un comportamento adeguato.

**Diritti dell'Utente e dei Familiari:** essere assistito e rispettato, con attenzione e premura; ricevere, in modo professionale, cure adeguate ai bisogni individuali; ricevere rispetto, considerazione, valorizzazione individuale, privacy e riservatezza; rifiutare trattamenti sanitari; ricevere informazioni comprensibili e complete; rivolgere comunicazioni, ivi compresi eventuali reclami e lamentele. Il compendio dei diritti dell'Utente è compiutamente definito nella Carta dei Diritti della Persona Anziana, che posta in allegato alla presente Carta dei Servizi, ne costituisce parte integrante e sostanziale

**Doveri dell'Utente e dei Familiari:** collaborare con il personale; non recare disturbo agli altri Ospiti, né al personale o ad altri frequentatori della Struttura; rispettare il lavoro del personale; non pretendere trattamenti di favore o discriminanti verso altri Ospiti; custodire e ben conservare arredi e dotazioni della Fondazione; rispettare la privacy e la riservatezza degli altri Ospiti; rispettare l'organizzazione del personale e della Struttura; segnalare eventuali circostanze dannose per altri Ospiti.

*In questo periodo di post-emergenza sanitaria Fondazione – così come previsto dalle normative regionali – ha redatto ed adottato un proprio Piano Organizzativo Pandemico – POP in cui sono state definite procedure e regole interne da adottarsi in base al variare della situazione epidemiologica interna ed esterna l'Ente. Tali disposizioni – che tutti sono tenuti a rispettare ed adottare – saranno di volta in volta comunicate tramite affissioni ed il sito aziendale, e ne regoleranno le attività nei suoi vari aspetti (per esempio, modalità di*

*accesso in struttura e gestione visite; utilizzo dispositivi di protezione individuale; organizzazione logistica degli spazi; etc.).*

## **7) Prestazioni sanitarie e socio-assistenziali**

La Fondazione garantisce standard di personale qualificato, al fine di erogare adeguate prestazioni di assistenza medica, infermieristica, riabilitativa, socio-assistenziale e di animazione. In particolare la Fondazione s'impegna ad assicurare:

### **Assistenza medica**

Il servizio medico si pone come finalità il mantenimento e il miglioramento dello stato di benessere e dell'autonomia funzionale degli Ospiti, nel rispetto della loro dignità e volontà, attraverso:

- la presa in carico e la valutazione multidimensionale dell'anziano al momento dell'ingresso in RSA;
- la stesura, entro 30 giorni dall'ingresso, di un PI - Progetto Individuale e un PAI - Piano di Assistenza Individualizzato in collaborazione con infermieri, ausiliari socio-assistenziali, fisioterapisti ed animatori, mediante il quale s'individuano obiettivi ed interventi in relazione ai bisogni terapeutici, riabilitativi, assistenziali ed occupazionali degli Ospiti;
- la periodica verifica dello stato di salute e di quello funzionale di ogni singolo Ospite, con conseguente aggiornamento del Diario, PI/PAI;
- la prescrizione delle terapie farmacologiche e non farmacologiche necessarie, unitamente alla loro periodica rivalutazione;
- la gestione delle patologie acute intercorrenti e di quelle croniche;
- la richiesta e l'esecuzione di eventuali accertamenti strumentali;
- la prescrizione di eventuali ricoveri ospedalieri;
- la compilazione, la gestione ed il periodico aggiornamento del fascicolo sanitario di ogni Ospite;
- la tenuta e la trasmissione della scheda di Osservazione Intermedia dell'Assistenza (S.OS.I.A.);
- la comunicazione e lo scambio di informazione con gli Ospiti ed i loro familiari.

L'assistenza medica è garantita 24 ore al giorno. In particolare nella struttura sono operanti medici durante le ore diurne feriali (ore 8:00 – ore 20:00) sulla base di specifica turnistica. Durante le ore notturne (ore 20.00 - ore 8.00) e nei festivi, l'assistenza medica è garantita in presenza o reperibilità, sia da libero professionisti che da medici dipendenti.

Le visite specialistiche (urgenti e/o programmate) vengono disposte secondo necessità dal Medico del Nucleo abitativo e sono garantite – senza alcun onere a carico dell'Ospite – in regime residenziale (attraverso la collaborazione di Fondazione con medici professionisti in libera professione) o presso enti sanitari pubblici/privati convenzionati con il SSN in grado di erogare le necessarie prestazioni.

### **Assistenza infermieristica**

Il Capoarea svolge funzioni di coordinamento del personale ausiliario ed infermieristico dei Nuclei e gestisce gli aspetti assistenziali/organizzativi.

L'assistenza infermieristica viene garantita durante le 24 ore. Il personale infermieristico presta servizi di assistenza, valutazione e monitoraggio degli ospiti e applicazione delle

prescrizioni mediche. Prende in carico l'ospite al momento dell'ingresso in struttura e si adopera per garantire continuità al processo assistenziale attraverso la pianificazione degli interventi mirati al soddisfacimento dei bisogni della persona. Il personale infermieristico inoltre:

- concorre e collabora con tutto il personale socio-sanitario alla stesura, revisione ed aggiornamento del Diario, PI/PAI e ne cura l'effettiva avvenuta applicazione da parte dell'equipe assistenziale;
- esegue la somministrazione dei farmaci, presidi, prelievi ed esami strumentali prescritti;
- controlla l'igiene personale degli Ospiti e vigila sulla pulizia e l'igiene degli ambienti di vita;
- mantiene relazioni e comunicazioni con l'Ospite ed i suoi famigliari.

### **Assistenza riabilitativa**

Il servizio di riabilitazione attua interventi specifici (sia individuali, che di gruppo) volti a recuperare, potenziare e mantenere nel tempo le capacità motorie e funzionali degli Ospiti. Particolare attenzione è posta ai trattamenti di mantenimento delle capacità residue e di prevenzione della sindrome da immobilizzazione, anche attraverso l'impiego di protesi e ausili. Inoltre concorre e collabora con tutto il personale socio-sanitario alla stesura, revisione ed aggiornamento del Diario, PI/PAI, e coordina le attività assistenziali volte a mantenere le abilità residue dell'ospite. Le terapie fisiche e di fisiokinesiterapia erogate sono:

- Elettrostimolazione
- Elettroterapia analgesica (Tens, Ionoforesi, Diadinamica)
- Ionoforesi
- Correnti diadinamiche
- Infrarossi
- Laserterapia
- Ultrasuoni
- Radarterapia
- Infiltrazioni articolari
- Linfodrenaggio manuale
- Magnetoterapia
- Massoterapia
- Kinesiterapia segmentarla
- Rieducazione neuromotoria
- Mesoterapia

Gli interventi riabilitativi sono - di norma - decisi e programmati in équipe, eventualmente anche attraverso la valutazione del Medico specialista fisiatra. Il Servizio funziona dalle ore 8:00 alle ore 16:00, esclusi sabato e festivi.

### **Tutela igienico-sanitaria e socio-assistenziale**

La struttura assicura l'impiego di operatori qualificati con documentato possesso dell'attestato professionale di ASA - Ausiliario Socio Assistenziale rilasciato da un Centro di Formazione Professionale. Il servizio socio-assistenziale viene svolto da operatori che - con la supervisione infermieristica - si adoperano per la cura delle attività della vita quotidiana: igiene personale, alimentazione, vestizione, mobilizzazione, deambulazione, igiene ambientale. Il personale opera con tecniche e metodologie dirette a tutelare, recuperare e mantenere l'autonomia funzionale dell'Ospite ed è formato per cogliere, segnalare e soddisfare i bisogni dell'Ospite.

### **Animazione sociale**

Il servizio di animazione finalizza i propri interventi al mantenimento degli interessi specifici dell'anziano, alla prevenzione/gestione del decadimento cognitivo e di eventuali disturbi comportamentali, e coordina le attività volte al mantenimento delle abilità cognitive residue dell'ospite. Le attività proposte sono diversificate in relazione al vissuto di ogni Ospite, ai suoi interessi ed alle sue performances cognitive. L'attività di animazione s'integra con le attività sanitarie e assistenziali per:

- affiancare l'Ospite nel suo percorso di inserimento/integrazione alla vita e ai ritmi della RSA;
- riattivare/mantenere nell'Ospite gli interessi personali e valorizzarne le potenzialità;
- stimolare la socializzazione tra Ospiti e contenere il rischio di depressione.

Gli animatori organizzano a favore degli Ospiti numerose attività tra cui laboratori e momenti ricreativi, attività ludiche, occupazionali e culturali. La programmazione delle attività di Animazione comprende l'organizzazione di feste, mostre e spettacoli. Le attività di animazione, strutturate mediante apposita pianificazione mensile resa nota agli Ospiti sono le seguenti:

- feste di compleanni con frequenza mensile;
- altre feste in occasione del Santo Natale, Santa Lucia, Festa dei nonni, etc. / circa dieci l'anno;
- proiezione di film con frequenza settimanale;
- attività di ascolto e colloquio di gruppo, musica, lettura giornali con frequenza giornaliera presso ciascuna Area abitativa;

### **Documentazione in struttura**

- FASAS - Fascicolo socio-assistenziale e sanitario contenente indicatori sociali, anamnesi medica, infermieristica, funzionale e sociale compilato all'ingresso; il diario clinico nel quale sono documentati gli eventi riguardanti l'evoluzione dello stato di salute e delle condizioni di vita dell'utente, e sono registrati i trattamenti diagnostici, terapeutici, assistenziali, riabilitativi, animativo/educativi effettuati ed aggiornato ogni qualvolta vi sia un cambiamento significativo della condizione biopsico-sociale dell'ospite e le eventuali modifiche al piano di presa in carico. Gli operatori che hanno titolo a redigere il diario clinico sono: i medici, gli infermieri, i tecnici della riabilitazione, che sono chiamati ad assumere decisioni incidenti sull'assistito o ad attuare prestazioni a favore dello stesso.
- Scheda S.OS.I.A. - Scheda di Osservazione Intermedia dell'Assistenza compilata e aggiornata a cura del medico curante responsabile dell'unità di degenza;
- PI - Progetto individuale / P.A.I. - Piano di Assistenza Individualizzato: sono strumenti per la definizione dei bisogni, degli obiettivi, delle attività necessarie al loro raggiungimento nei diversi ambiti di intervento, e degli strumenti di verifica; viene compilato, redatto e sottoscritto dall'équipe di Nucleo e dall'Ospite/familiari con scadenza almeno semestrale o al variare delle condizioni dell'Ospite;
- Protocolli e procedure: sono redatti per i processi assistenziali rilevanti, aggiornati ogni qualvolta si renda necessario e almeno ogni tre anni.

### **Fornitura di ausili e protesi**

La Struttura provvede alla fornitura degli ausili per la gestione dell'incontinenza (pannoloni, cateteri) e dei presidi per la prevenzione e per la cura delle lesioni cutanee da decubito (materassi e cuscini antidecubito). Gli Ospiti con riconoscimento d'invalidità possono ottenere ausili per la deambulazione e spostamenti (carrozzine, deambulatori, etc.) da par-

te dell'ASST; a tal fine i Medici del Nucleo provvederanno alla compilazione, ove ne esista la necessità, della domanda per l'accertamento degli stati d'invalidità.

### **Assistenza religiosa**

Il Parroco e i Vicari della Parrocchia S. Giorgio e S. Vito in Casalbuttano (CR) si rendono disponibili alle richieste di supporto spirituale, al colloquio e alla somministrazione dei Sacramenti. È sempre garantita la libertà di coscienza, di culto e di religione; per gli Ospiti che professino fede diversa è garantita la possibilità di farsi assistere dal loro Ministro del Culto.

## **8) Prestazioni alberghiere e servizi complementari**

La Fondazione assicura, con personale dipendente o convenzionato, le prestazioni alberghiere ed i servizi complementari.

### **Alloggio dell'Ospite**

L'Ospite può essere accolto in Struttura, secondo la disponibilità, in camere ad un letto, a due letti, a tre letti o quattro letti, ognuna dotata di servizi igienici attrezzati. L'Ospite potrà arredare il proprio spazio alloggio in parte con arredi di sua proprietà, previo accordo con la Direzione Medica. Ogni spazio alloggio è privo di barriere architettoniche e dispone di impianto elettrico d'illuminazione, di sistema di chiamata di soccorso personale, di adeguata ventilazione e d'illuminazione naturale, di impianti di climatizzazione e ossigenoterapia. La Fondazione ONLUS garantisce la puntuale manutenzione dell'alloggio sia nella struttura muraria e annessi impianti tecnologici, sia degli arredi e attrezzature di normale dotazione.

### **Servizio di Ristorazione**

La Struttura fornisce agli Ospiti un servizio di ristorazione mediante il confezionamento della colazione, pranzo, merenda e cena, secondo appositi menù stagionali, redatti come da tradizione culinaria lombarda, qualitativamente equilibrati e rispondenti alle esigenze di alimentazione della persona anziana. I pasti vengono preparati nella cucina interna. Tutta la catena di preparazione e di distribuzione è garantita secondo le norme HACCP.

Il menù stagionale (primavera/estate/autunno/inverno) ha una rotazione su quattro settimane e consente la scelta giornaliera fra le diverse possibilità. La composizione del pasto è la seguente:

- Primo piatto a scelta tra piatto del giorno (pasta; riso; lasagne; gnocchi; etc.) o in alternativa pasta/riso bianco o al pomodoro, semolino o pasta agglutinata, pastina in brodo;
- Secondo piatto a scelta tra piatto del giorno (pesce; spezzatino; arrosto; brasato; etc.) oppure pollo lesso, carne trita/frullata, formaggio o affettati;
- Contorno a scelta tra verdura cruda, verdura cotta, purea di patate;
- Frutta / Dessert a scelta tra frutta fresca di stagione, frutta cotta (a cena), budino o yogurt, frutta frullata, gelato, dolce (alla domenica);
- Bevande: acqua minerale, vino, succo di frutta;
- Colazione / Merenda del pomeriggio: the, caffè d'orzo, yogurt, succo di frutta, biscotti (con e senza zucchero), fette biscottate.

I menù, approvati dal consulente dietista, sia giornalieri che settimanali sono esposti in ciascuna area di ospitalità. L'Ospite ha la facoltà di scelta, esprimendo le proprie preferenze

alimentari all'infermiere preposto al proprio nucleo abitativo. Per gli Ospiti con problemi di deglutizione o disfagia è garantita l'alternativa con l'utilizzo di frullati, macinati, sformati o emulsionati. A seguito di prescrizione medica vengono adottate specifiche tabelle dietetiche, secondo le esigenze alimentari del singolo anziano. Gli Ospiti in nutrizione enterale seguono programmi dietetici specifici per qualità e modalità di somministrazione.

Le fasce orarie della dispensa nei nuclei RSA sono le seguenti:

- Colazione dalle ore 8:00 alle ore 8:45
- Pranzo dalle ore 11:50 alle ore 12:30
- Cena dalle ore 17:50 alle ore 18:30

### **Servizio di Parrucchiera e Barbiere**

Presso la struttura residenziale in appositi idonei locali è assicurato agli ospiti il Servizio di parrucchiere per donna e barbiere per uomo. Il servizio prevede l'esecuzione di:

- n. 1 taglio e messa in piega donna ogni mese;
- n. 1 tinta ogni 2 mesi, previo parere medico;
- n. 1 taglio capelli uomo ogni mese;
- n. 1 taglio barba uomo 2/3 volte alla settimana.

Per ulteriori richieste è possibile rivolgersi al Capo Area, che darà indicazioni alla Parrucchiera di reparto, con oneri a proprio carico.

### **Servizio di Podologia**

Un Podologo laureato è a disposizione per il servizio di podologia curativa, a richiesta e sotto la supervisione dell'Infermiere e/o del Medico Responsabile del Nucleo, senza oneri a carico dell'ospite.

### **Servizio Lavanderia/Guardaroba**

La Struttura provvede al servizio di lavanderia, sia per la biancheria propria dell'Ente (lenzuola, copriletto, tovaglie, etc.) sia per il corredo personale dell'Ospite. Il servizio è affidato ad una ditta esterna senza oneri a carico degli Ospiti. La biancheria piana è fornita quotidianamente e ogni qualvolta si renda necessaria. La retta è comprensiva del Servizio di Guardaroba, che assicura l'ordinata conservazione e riassetto del corredo personale dell'Ospite appositamente contrassegnato. Il corredo personale dell'Ospite è previsto secondo l'andamento stagionale. L'elenco del corredo minimo viene fornito all'ingresso dell'Ospite in struttura e prevede:

- n.10 magliette intime
- n.12 paia di calze di cotone
- n.8 paia di mutande (se L'Ospite non è portatore di presidio di incontinenza)
- n.5 pigiami o camicie da notte di cotone
- n.6 maglie di cotone tipo "Polo" manica corta/lunga
- n.6 tute da ginnastica (o in alternativa n.6 maglie in cotone/felpa + n.6 pantaloni cotone/felpa)

La dotazione dovrà essere ulteriormente integrata in relazione alle specifiche esigenze personali del singolo Ospite; la dotazione e le eventuali integrazioni saranno consegnate al Personale di Nucleo in servizio.

Capi delicati: è vivamente sconsigliata la consegna di capi delicati – sia per il tipo di materiale (per esempio lana o seta), sia per decorazioni/colorazioni (presenza di paillettes, pizzi, etc.) – non adatti al lavaggio industriale e nel caso Fondazione non risponderà di eventuali danneggiamenti. Non è consentito l'uso di indumenti personali in fibre acriliche.

In caso di danneggiamento degli indumenti a seguito di lavaggio - salvo l'osservanza delle indicazioni apposite recate dalle etichette di confezionamento - si provvederà alla rifu-sione del danno secondo il valore economico attuale.

### **Servizi complementari**

Servizio telefonico / Le telefonate in arrivo dall'esterno vengono ricevute dal centralino telefonico di servizio, con diramazioni in tutti i Nuclei abitativi. Per le chiamate personali si consiglia di munire l'Ospite di telefono cellulare.

Servizio radiotelevisivo / L'accesso ai programmi radio e televisione è consentito, oltre che negli spazi comuni, anche nella stanza di degenza, mediante l'allacciamento all'impianto di antenna centralizzata con utilizzo di apparecchi di proprietà personale dell'Ospite, senza alcun onere in conformità allo specifico regolamento. L'apparecchio deve essere di tipo digitale e con caratteristiche/dimensioni approvate dall'Ufficio Tecnico. L'uso dell'apparecchio audio-visivo è consentito solo con la cuffia.

Servizio di trasporto / La retta comprende il servizio di trasporto a mezzo ambulanza o automezzo civile verso presidi sanitari per visite specialistiche o esami strumentali, richiesti dai medici della struttura. Vengono garantiti i trasporti degli Ospiti dializzati; il costo è a carico del SSN. Sono a carico dell'Ospite: tutti i trasporti per visite o spostamenti decisi dall'Ospite o da suo familiare in totale autonomia e in maniera indipendente; i trasporti previsti per procedure amministrative di carattere previdenziale; il trasporto per ingresso e dimissione.

Custodia oggetti personali / Fondazione custodisce i beni consegnati ed espressamente presi in carico dall'Ufficio Ragioneria. Si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di valore o somme di denaro per i quali la Direzione non risponde in caso di eventuali smarrimenti o furti.

*Le uscite programmate degli ospiti ed i rientri in famiglia sono ammesse fatta salva indicazione contraria del medico curante e tenuto conto del progetto assistenziale di ciascun ospite e del suo benessere psicosociale.*

*L'Ospite e/o il parente accompagnatore deve fare preventiva richiesta di programmazione dell'uscita telefonando al medico curante indicando la data e la durata prevista.*

*Come previsto dalla DGR 8858 del 2022 "Protocollo di prevenzione e gestione dei contagi post emergenza COVID – Strutture della rete territoriale", in occasione della prima uscita deve essere sottoscritto il "Patto di corresponsabilità e condivisione del rischio" allo scopo di condividere con la famiglia degli ospiti i comportamenti da adottare e gli impegni che ci si assume durante le uscite programmate, al fine di contenere – quanto più possibile – la diffusione di virus influenzali e SARS-COV-2.*

## **9) Giornata tipo**

Ore 7:00-8:00

Gli Operatori ASA provvedono all'igiene personale dell'Ospite, al cambio della biancheria, alla mobilitazione, secondo un piano di lavoro corrispondente alle caratteristiche e la volontà dell'Ospite. Gli Infermieri effettuano la somministrazione delle terapie, gli eventuali prelievi ematici, le medicazioni.

Ore 8:00-9:00

Distribuzione della colazione. L'Ospite che non è in grado di assumere autonomamente gli alimenti viene assistito.

Ore 9:15-11:15

Attività di animazione e di fisiokinesiterapia (individuale o per piccoli gruppi)

Attività di assistenza medica e infermieristica

Stesura in equipe del PI/PAI

Ore 11:50-12:30

Distribuzione del pranzo con possibilità di menù a scelta. Gli Ospiti non autosufficienti vengono assistiti.

Ore 13:00-14:30

A scelta dell'Ospite è previsto il riposo, oppure la sosta nel soggiorno per letture, televisione, attività di socializzazione.

Ore 14:30-17:00

Attività di animazione e di kinesiterapia (individuale o per piccoli gruppi)

Ore 15:30-16:00

Distribuzione della merenda; idratazione ed eventuale supporto nutrizionale prescritto.

Ore 17:50- 18:30

Distribuzione della cena con menù a scelta. Gli Ospiti non autosufficienti vengono assistiti.

Ore 18:30 -20:00

Preparazione per la notte degli Ospiti; somministrazione della terapia serale; trasferimento al letto degli Ospiti non autonomi.

Ore 20:00-7:00

Assistenza notturna da parte del personale socio-assistenziale; periodico cambio dei presidi per l'incontinenza. Sorveglianza infermieristica attiva al fine di rilevare eventuali situazioni di necessità cliniche con eventuale attivazione del Medico in servizio notturno (in guardia attiva o reperibilità).

## 10) Rette

Il Consiglio di Amministrazione delibera il corrispettivo per le prestazioni erogate in RSA, definendo le rette giornaliere e provvede ad eventuali aggiornamenti delle stesse. Al richiedente l'accesso alla struttura residenziale viene fornita la "Tabella rette e corrispettivi in vigore" vigente all'atto della sottoscrizione del Contratto. La retta comprende:

- l'assistenza medico-sanitaria, comprensiva di quelle specialistiche - prescritte dal Medico di Nucleo - in loco o presso strutture del SSN (trasporto incluso);
- l'assistenza infermieristica, fisioterapica, educativo/animativa e di socializzazione, definite in base al PI-PAI specifico per singolo ospite;
- le prestazioni socio-assistenziali (igiene ed assistenza alla persona in relazione ai fabbisogni individuali; servizio podologico al bisogno);
- la fornitura degli ausili d'incontinenza, farmaci e presidi medico-chirurgici;
- l'assistenza alberghiera: alloggio; servizi di ristorazione; lavanderia/guardaroba; servizio di parrucchiere/barbiere; centralino-portineria.

All'ingresso l'Ospite e i garanti sottoscrivono un "Contratto d'ingresso". In caso di pluralità di sottoscrittori, essi garantiscono in solido tra loro al pagamento della retta. L'eventuale aumento dell'importo della retta sarà comunicato dalla Fondazione ai sottoscrittori del contratto mediante comunicazione scritta. La mancata comunicazione di recesso dal contratto si considera espressa accettazione della nuova tariffa.

In caso di assenze fino a 20 giorni (40 in caso di ricovero presso struttura ospedaliera), verrà garantito il mantenimento del posto previo pagamento dell'intera retta; dopodiché l'ospite - in presenza di lista d'attesa - potrà essere dimesso.

Il pagamento della retta è dovuto in forma mensile posticipata entro il giorno 15 di ogni mese tramite R.I.D. (Rapporti Interbancari Diretti). In caso di mancato tempestivo pagamento i sottoscrittori del contratto saranno soggetti al pagamento d'interessi moratori nella misura di legge. Tutte le certificazioni rilasciate dall'Istituzione riguardo agli incassi della quota di retta versata dall'ospite, in particolare la certificazione degli oneri sanitari ai fini della dichiarazione dei redditi, saranno intestate all'Ospite e inviate via e-mail o posta agli interessati in tempo utile per gli adempimenti fiscali.

## **11) Accesso dei familiari e visitatori**

Con la progressiva riduzione dell'incidenza del Covid nella popolazione, i familiari e visitatori dei nostri ospiti in RSA possono accedere negli orari di visita (dalle ore 08:00 alle ore 20:00, dal lunedì alla domenica), compatibilmente con l'organizzazione delle attività assistenziali e ricreative e nel rispetto delle buone pratiche di prevenzione del rischio di infezione.

*Durante questa fase post-pandemica, l'accesso in struttura da parte di parenti, amici o visitatori può essere sottoposto alla verifica dei requisiti di volta in volta previsti dalla normativa ed al rispetto delle prescrizioni/procedure contenute nel POP – Piano Operativo Pandemico redatto da Fondazione ed opportunamente comunicate tramite sito aziendale ed affissioni in struttura, che tutti sono tenuti a rispettare.*

La struttura è raggiungibile anche con il servizio di trasporto ferroviario: linea Cremona – Treviglio / Fermata stazione "Casalbuttano". Orari consultabili sul sito [www.trenord.it](http://www.trenord.it)

## **12) Accesso animali d'affezione**

È consentito l'accesso all'interno della Strutture di cani, gatti e conigli per la visita agli Ospiti che desiderino incontrare animali d'affezione. Il Regolamento per l'accesso in cui sono definiti requisiti e modalità è disponibile presso la Portineria della Struttura.

## **13) Ruolo dei Volontari in Struttura**

Fondazione promuove e favorisce la presenza del volontariato (in forma associata tramite convenzioni con Associazioni/Organizzazioni di Volontariato o in forma individuale tramite rapporto diretto con l'Ente), quale espressione di partecipazione e solidarietà, per lo svolgimento di attività di sostegno, animazione ed aiuto agli anziani utenti dei propri servizi. Il compito di ogni volontario è offrire ai nostro Ospiti vicinanza e relazione umana di sostegno, secondo specifiche indicazioni dei professionisti di riferimento (educatori; infermieri; medici; etc.). L'attività di volontariato è prestata esclusivamente a titolo gratuito ed è normata da precise procedure e regolamenti aziendali, disponibili sul sito istituzionale di Fondazione.

## **14) URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico**

Fondazione – nell'ambito della gestione dei rapporti con i propri clienti - assicura il servizio di segreteria svolto dall'URP - Relazioni con il Pubblico con particolare attenzione a garantire all'utenza (ospiti e parenti) i diritti di informazione e partecipazione. Il personale addetto alla Segreteria Ospiti cura altresì i rapporti con gli uffici territoriali che si occupano di

protezione giuridica (ASST di Cremona e Tribunale) e di servizi sociali (Comune di residenza; Azienda Sociale Cremonese). Nel caso in cui l'Utente ne faccia richiesta scritta, il Servizio provvede a fornire la documentazione sanitaria necessaria al fine della eventuale concessione di provvidenze economiche in favore degli Ospiti.

Il Servizio è aperto al contatto con il pubblico via e-mail o telefono in via continuativa dalle ore 8:00 alle ore 18:00 da lunedì a venerdì e dalle ore 8:00 alle ore 14:00 al sabato, ai seguenti recapiti:

- email: [ospiti@rsacasalbuttano.eu](mailto:ospiti@rsacasalbuttano.eu)
- telefono: 0374-361118 (int. 205)

Per mettersi in contatto con il personale dei singoli nuclei di degenza RSA (per avere informazioni sugli ospiti chiamare dal lunedì al venerdì dalle ore 12 alle ore 16), comporre il numero 0374-361118 e digitare numero interno corrispondente:

- Nucleo Aceri, 219
- Nucleo Azalee, 216
- Nucleo Camelie, 209
- Nucleo Ciliegi, 234
- Nucleo Gardenie, 218
- Nucleo Gelsi, 213
- Nucleo Gerani, 217
- Nucleo Girasoli, 242
- Nucleo Magnolie, 245
- Nucleo Margherite, 240
- Nucleo Ortensie, 246
- Nucleo Rose, 243

## 15) Privacy e sicurezza

### Rispetto della privacy e consenso informato

La Fondazione applica il Reg. 679/2016/UE in materia di protezione dei dati personali/privacy e le successive modifiche e integrazioni; l'utilizzo dei dati personali viene autorizzato attraverso sottoscrizione di apposito modulo. Il Medico di Nucleo è responsabile dell'accurata comunicazione dell'iter terapeutico-assistenziale all'Ospite o – in caso di deterioramento cognitivo – all'Amministratore di Sostegno o al parente referente; Il Medico, ove necessario, provvede all'acquisizione del consenso informato alla specifica cura o intervento.

### Rilascio FASAS – Fascicolo SocioAssistenziale e Sanitario (ex Cartella Clinica)

Il FASAS appartiene alla Fondazione come bene patrimoniale indisponibile. È un documento socio-sanitario coperto dal segreto d'ufficio e dal segreto professionale e sottoposto alla normativa sulla tutela della riservatezza. Copia del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario FASAS può essere richiesta, anche tramite posta, posta elettronica all'indirizzo [info@rsacasalbuttano.eu](mailto:info@rsacasalbuttano.eu) o a mezzo fax, da chi ne ha diritto; la richiesta deve essere completa dei dati anagrafici, periodo di ricovero, indirizzo, numero telefonico e fotocopia di documento di riconoscimento del sottoscrittore nonché dell'attestazione del diritto alla richiesta.

La copia della documentazione clinica disponibile deve essere rilasciata dall'Ufficio entro il termine massimo di 7 giorni decorrenti dal giorno di ricevimento della richiesta agli aventi

diritto. Eventuali integrazioni saranno fornite entro il termine massimo di 30 giorni dalla ricezione della richiesta. La copia della documentazione sarà consegnata con modalità che garantiscano il rispetto delle disposizioni in materia di riservatezza.

I costi di riproduzione del FASAS sono a carico del soggetto richiedente, secondo il tariffario in vigore approvato dal Consiglio di Amministrazione di Fondazione e riportato nell'allegato "Tabella rette in vigore" annualmente aggiornata.

#### Sicurezza

A tutela dell'incolumità degli operatori, degli ospiti e visitatori, Fondazione è dotata delle attrezzature e degli impianti tecnologici e dei sistemi di sicurezza rispondenti alle prescrizioni di cui al D.Lgs. 81/2008 e successive modificazioni o integrazioni. La Fondazione ha adottato il "Documento di Valutazione dei Rischi - DVR" che viene periodicamente aggiornato secondo le norme; il personale partecipa ai corsi di formazione e aggiornamento per i rischi sul luogo di lavoro e la gestione delle emergenze.

## **14) Questionario di gradimento / Reclami e suggerimenti**

Per conseguire gli obiettivi di miglioramento continuo Fondazione Ospedale della Carità ONLUS assume l'impegno di:

- customer satisfaction: rilevare il livello di gradimento espresso dai propri utenti (distinguendo per le RSA tra *Ospiti* e *Parenti/Famigliari*) in merito alle prestazioni ricevute (complessivamente e per singoli aspetti del servizio) attraverso la somministrazione annuale di un questionario;
- people satisfaction: rilevare il livello di soddisfazione espresso dagli operatori del servizio (dipendenti e non dipendenti) attraverso la periodica somministrazione di un questionario volta a misurare le variabili (dipendenti ed indipendenti) del benessere organizzativo.

I questionari della *customer* e *people satisfaction* saranno distribuiti e raccolti garantendo l'anonimato del rispondente, tramite la predisposizione di più punti di raccolta all'interno e all'ingresso della Struttura.

*In base alle indicazioni applicative della DGR XI/5181 del 06/09/2021 e coerentemente con le policy di Fondazione nel perseguire la qualità dei servizi offerti, nel caso fosse necessario riattivare forme alternative di incontro tra parenti ed utenti del nostro servizio RSA (visite protette in presenza; stanza degli abbracci; video-chiamate; etc.), con cadenza trimestrale verrà distribuito e raccolto un questionario per la misurazione del gradimento di tali interventi. Gli esiti di tale rilevazione saranno oggetto di rendicontazione nel Bilancio Sociale, sito aziendale e bacheca posta all'ingresso della struttura.*

L'utente/cliente ha inoltre facoltà di formulare suggerimenti e presentare reclami per iscritto o verbalmente tramite la compilazione del modulo allegato da riconsegnare:

- a mano all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (lunedì-venerdì dalle ore 8:00 alle ore 18:00)
- depositandolo nell'apposito raccoglitore posto all'ingresso della Struttura
- a mezzo e-mail all'indirizzo [info@rsacasalbuttano.eu](mailto:info@rsacasalbuttano.eu)
- a mezzo fax al numero 0374-361878

Fondazione prenderà in carico tali segnalazioni e si impegna a darne riscontro nel merito entro e non oltre i 30 giorni successivi la data di invio.

Tutti questi dati raccolti, opportunamente processati ed analizzati, saranno resi disponibili (in un'ottica di trasparenza ed *accountability*) attraverso la pubblicazione del Bilancio Sociale (disponibile sul sito istituzionale di Fondazione) e l'esposizione nell'apposita bacheca posta all'ingresso della Struttura.