



Elaborato da_____ Verificato da_____ Approvato da_____

SOMMARIO

1	COSA È LA CARTA DEI SERVIZI	3
2	LA FONDAZIONE	4
3	UNITÀ DI OFFERTA DEL GESTORE.....	5
4	STANDARD DI QUALITÀ	5
5	RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE	6
6	SERVIZI OFFERTI DALLA RSA FONDAZIONE LUIGI BONI ONLUS (BONI 1)	14
7	SERVIZI OFFERTI DALLA RSA BONI 2:	19
8	NUCLEO “ARCOBALENO”	22
9	MODALITÀ DI ACCESSO ALLA STRUTTURA	23
10	DIMISSIONE CLIENTE/RESIDENTE IN SERVIZIO RESIDENZIALE.....	25
11	MODALITÀ DI RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA.....	26
12	SCHEMA DI GIORNATA TIPO DEL CLIENTE/RESIDENTE DELLA R.S.A.....	27
13	IL CENTRO DIURNO INTEGRATO	28
14	ATTIVITÀ DI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI) MEDIANTE VOUCHER.....	36
15	ATTIVITÀ MEDIANTE PROGETTO RSA APERTA	40
16	AMBULATORIO DI FISIOTERAPIA PER UTENTI ESTERNI.....	43
17	SERVIZIO DOMICILIARE	44
18	STRUMENTI DI TUTELA E DI VERIFICA	49
	ALLEGATO 1 QUESTIONARIO SODDISFAZIONE CLIENTE RSA1 E 2.....	52
	ALLEGATO 2 QUESTIONARIO SODDISFAZIONE CLIENTE CDI.....	57
	ALLEGATO 3 QUESTIONARIO SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA	59
	ALLEGATO 4 QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DELL’UTENZA SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD).....	63
	ALLEGATO 5 QUESTIONARIO SERVIZIO DI RSA APERTA	67
	ALLEGATO 6 SEGNALAZIONE RECLAMI.....	71
	ALLEGATO 7 OBIETTIVI STANDARD ED INDICATORI DI QUALITÀ.....	72
	ALLEGATO 8 CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA.....	73
	ALLEGATO 9 INFORMATIVA E CONSENSO PER DOMANDA RICOVERO	75
	ALLEGATO 10 CODICE IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI	77
	INFORMATIVA PRIVACY MAGGIO 2018	77

1 COSA È LA CARTA DEI SERVIZI

La presente "Carta dei Servizi" (di seguito indicata semplicemente come Carta) costituisce unitamente alla Guida ai servizi, un patto scritto con gli Utenti sulla qualità dei servizi forniti dalla Fondazione.

Con la Carta l'Amministrazione si impegna a fornire un servizio di qualità rispondente ai principi fondamentali, e a renderlo sempre più adeguato alle esigenze degli utenti.

Con la Carta, i residenti verificano che l'Amministrazione rispetti gli impegni assunti e possono esigerne l'osservanza.

A CHE COSA SERVE LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta è uno strumento per:

- Avvicinare gli Utenti all'Amministrazione;
- Far partecipare i clienti/residenti e i loro familiari all'attività dell'Amministrazione;
- Tutelare i residenti utenti dalle inadempienze dell'Amministrazione;
- Garantire la qualità dei servizi.

COME UTILIZZARE LA CARTA DEI SERVIZI

Se i residenti/Utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta possono tutelare i loro diritti con un reclamo che deve essere presentato secondo le istruzioni riportate.

Ogni contributo o suggerimento al miglioramento della Carta sarà oggetto di attenta analisi da parte della Direzione della Fondazione cui è possibile inviare eventuali comunicazioni in merito al seguente indirizzo:

FONDAZIONE LUGI BONI ONLUS
VIALE CADORNA N° 4
46029 SUZZARA(MN)

NUMERI UTILI E CONTATTI

tel. 0376/531244 fax 0376/532407

sito internet www.fondazioneboni.it

[e-mail info@fondazioneboni.it](mailto:info@fondazioneboni.it)

Per ricoveri in R.S.A. e centro diurno: tel 0376/531244 referente dott.ssa Scappi Sandra

RSA Aperta, Servizio Sad e pasti a domicilio: referente dott.ssa Scappi tel.0376/531244 (per la gestione del caso)

Fisioterapia tel.0376/531244

Assistenza domiciliare integrata: tel 0376/531244, mobile 333/8283200

COME RAGGIUNGERCI:

La struttura è in centro a Suzzara ed è raggiungibile con mezzi privati.

Può essere raggiunta anche con mezzi pubblici, col treno e poi auto pubblica oppure con pulman di linea che ferma nelle immediate vicinanze (Via Montecchi, Piazza Luppi).

La struttura ha attivato un servizio di trasporto protetto rivolto alle persone con ridotte capacità motorie. Il servizio è a pagamento.

2 LA FONDAZIONE

La fondazione Luigi Boni Onlus è un Ente morale di diritto privato, riconosciuto dalla Regione Lombardia a seguito di trasformazione da istituzione pubblica di assistenza e beneficenza.

UN PO' DI STORIA

La Fondazione "Boni" di Suzzara trae la sua origine dall'atto pubblico di donazione 28 Ottobre 1890 del fondatore Cav. Luigi Boni di Suzzara, che affidò alla locale CONGREGAZIONE DI CARITÀ l'amministrazione dell'ente, unitamente al fondatore e suoi eredi. Con la legge 847 del 1937 la Congregazione di carità fu abolita e tutte le Competenze passarono all'Ente Comunale di Assistenza.

Sino all'anno 1969 è stata retta da Amministrazione comune con l'Ospedale Civile di Suzzara in base al Decreto Reale 12.04.1939 di decentramento dell'E. C.A. A seguito della dichiarazione di Ente Ospedaliero dell'Ospedale Civile di Suzzara, operata con D. P.R. 18 ottobre 1969, dal 1970 l'Ente è retto da un proprio Consiglio di Amministrazione ed ha natura giuridica di I. P.A. B. (Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza) ai sensi della Legge 17 luglio 1890, n. 6972.

Con l'approvazione dello Statuto operata con deliberazione n. 66 del 25.5.1970, si è provveduto a modificare l'originaria denominazione "Ricovero di mendicità Boni Cav. Luigi" in "Casa di Riposo Luigi Boni" e a sopprimere la clausola che prevede che il Consiglio di Amministrazione sia integrato dall'erede designato dal fondatore, per espressa rinuncia fatta a suo tempo da quest'ultimo ed essendo peraltro inoperante fin dal 1891.



Con delibera della Giunta Regionale Lombardia del 23 dicembre 2003 n. 7/15780, pubblicata sul B. U.R. L. serie ordinaria n. 3 del 12 gennaio 2004, questo Ente ha assunto la natura giuridica di fondazione di diritto privato senza scopo di lucro a partire dal 1° gennaio 2004 assumendo la denominazione di "Fondazione Luigi Boni Onlus"

La prima sede del Ricovero di mendicità

Nell'ultimo anno la Fondazione Luigi Boni ha dovuto riadattare le procedure d'accesso alle varie unità d'offerta (UDO) secondo le indicazioni regionali previste per la gestione dell'emergenza COVID-19.

3 UNITÀ DI OFFERTA DEL GESTORE

La Fondazione fornisce le seguenti unità di offerta:

- RSA Fondazione Luigi Boni Onlus (con annessi posti letto Alzheimer)
- RSA BONI 2
- Centro Diurno integrato (C.D.I.)
- Assistenza domiciliare Integrata (A.D.I.)
- RSA aperta
- Servizio assistenza domiciliare (S.A.D)
- Servizio di Poliambulatorio specialistico Centro Geriatrico
- Servizio di Fisioterapia per esterni

4 STANDARD DI QUALITÀ

Nella progettazione e nell'erogazione dei servizi, l'Amministrazione si basa sugli standard strutturali e gestionali sanciti dalla Regione Lombardia.

Per standard strutturali si intendono i requisiti minimi obbligatori con riferimento ai locali utilizzati come sede dei servizi mentre per standard gestionali si intendono i rapporti numerici proporzionali tra Utenti (distinti per tipologia) e dotazioni di personale (distinte per professioni).

La Regione Lombardia ha nel 2014 riordinato la materia dei requisiti di accreditamento e funzionamento delle unità di offerta socio-sanitarie (esempio: residenze sanitarie, centri diurni, centri di assistenza domiciliare) stabilendo i requisiti comuni a tutte. Ciascuna unità di offerta è regolata da ulteriori requisiti specifici e peculiari del tipo di utenza e di servizio che viene erogato.

Ogni realtà deve poi intraprendere un percorso di costante miglioramento della qualità attraverso il monitoraggio e la riprogettazione dei propri servizi.

FORMAZIONE ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

Si ritiene che una buona qualità dei servizi offerti non possa prescindere da una continua opera di formazione ed aggiornamento professionale del personale dipendente.

A tal fine, la Fondazione organizza periodicamente corsi interni in orario di servizio e favorisce la partecipazione ad attività formative organizzate da altre agenzie anche in ossequio al programma di "Educazione continua in medicina" previsto dalla normativa.

La Fondazione ha predisposto il Piano annuale della formazione e aggiornamento per tutto il

personale su tematiche specifiche dell'utenza da assistere in associazione con altri gestori di RSA.

ORARIO DI VISITA AI RESIDENTI

L'orario di visita ai residenti è libero dalle ore 8.00 alle ore 20,00 limitatamente alle zone comuni. Nelle sale da pranzo durante l'ora dei pasti non è ammessa la presenza di visitatori salvo autorizzazione della Direzione Sanitaria.

MODALITA' DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI

Gli operatori sono dotati di un cartellino di riconoscimento che riporta nome, cognome, e qualifica agevolmente percepibili. Dove per ragioni igieniche e di sicurezza non è possibile l'utilizzo di badge e cartellini, il nominativo è stampigliato sulla divisa dell'operatore.

VISITE GUIDATE ALLA STRUTTURA DA PARTE DI UTENTI POTENZIALI E LORO FAMIGLIARI

La Fondazione è provvista di un Ufficio Relazioni e Marketing che si occupa del primo contatto con i potenziali clienti/residenti o i loro familiari provvedendo a far visitare la struttura illustrando loro i servizi.

LA CERTIFICAZIONE DELLE SPESE SANITARIE

Entro il termine per la presentazione delle dichiarazioni dei redditi e dopo la chiusura dell'esercizio di bilancio, ogni anno viene rilasciata al cliente/residente la certificazione delle spese sanitarie valida ai fini fiscali; la consegna avviene a mezzo del servizio postale o a mezzo e-mail e su richiesta direttamente agli uffici amministrativi all'indirizzo: info@fondazioneboni.it.

La certificazione è rilasciata conformemente al modello approvato e può essere intestata solo a chi è stato destinatario effettivo delle prestazioni erogate. Su richiesta, la Fondazione, dichiarerà il soggetto che si è impegnato a sostenere la spesa per il ricovero.

5 RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

Servizi offerti e loro caratteristiche

5.1 ASSISTENZA MEDICO GENERICA

Contempla l'assistenza completa dei residenti, la somministrazione dei medicinali prescritti ed esecuzione dei trattamenti speciali curativi ordinati dal medico della struttura; la sorveglianza nella somministrazione delle diete. Prevede inoltre:

- l'Assistenza al medico nelle varie attività di reparto;
- il Rilevamento delle condizioni generali del paziente, del polso, della temperatura, della pressione arteriosa e della frequenza respiratoria;

- l'Effettuazione degli esami di laboratorio;
- la raccolta, conservazione ed invio in laboratorio del materiale per le ricerche diagnostiche;
- la disinfezione e sterilizzazione del materiale per l'assistenza diretta al malato;
- l'educazione sanitaria del residente e dei suoi familiari;
- l'opera di orientamento e di istruzioni nei confronti del personale socio-assistenziale;
- l'intervento d'urgenza (respirazione artificiale, ossigenoterapia, massaggio cardiaco esterno, manovre emostatiche) seguiti da immediata richiesta di intervento medico;
- la somministrazione dei medicinali prescritti in cronico, in estemporaneo o al bisogno ed esecuzione dei seguenti trattamenti diagnostici e curativi ordinati dal medico della struttura:
 - il prelievo capillare e venoso dal sangue;
 - le iniezioni ipodermiche e intramuscolari;
 - le vaccinazioni per via orali, per via intramuscolare e percutanee;
 - frizioni, impacchi;
 - l'esecuzione di elettrocardiogrammi ECG;
 - la medicazione e bendaggi;
 - i clisteri evacuanti;
 - le lavande vaginali;
 - il cateterismo nella donna;
 - il cateterismo nell'uomo con cateteri molli;

Servizio erogato di norma per 24 ore al giorno

5.2 ASSISTENZA MEDICO SPECIALISTICA

I medici di struttura garantiscono anche una diagnosi e cura delle più comuni malattie organiche croniche invalidanti e dei problemi psichici degli anziani come la depressione, l'ansia, le difficoltà di adattamento, e i disturbi neurocognitivi lievi e maggiori (demenza) volte a favorire un invecchiamento dignitoso e di buona qualità mantenendo attive le proprie capacità fisiche e mentali più a lungo possibile.

5.3 SERVIZIO DI FISIOTERAPIA :

I medici della struttura collaborano con medici fisioterapisti (a carico del SSN) per l'impostazione dei progetti riabilitativi e la scelta dei presidi e ausili volti al trattamento delle principali patologie della terza età:

- Lombalgie Acute E Croniche / Sciatalgie;

- Fratture;
- Postumi Di Protesizzazione (Anca, Ginocchio, Spalla)
- Osteoporosi / Poliartrosi
- Malattie Di Parkinson
- Postumi Da Ictus
- Sindrome d'allettamento

Vengono assicurate le seguenti prestazioni:

-La definizione del programma di riabilitazione volto al superamento del bisogno di salute del cliente/residente ma congruo agli obiettivi realisticamente raggiungibili;

-riabilitazione neuro-motoria;

-rieducazione ortopedica e funzionale;

-massoterapia;

-fisioterapia strumentale antalgica, antinfiammatoria, biostimolante e di rinforzo muscolare in dotazione al servizio sono:

- o elettroterapia
- o laserterapia
- o diatermia
- o magneto terapia
- o ultrasuono terapia)

- Motricità di gruppo per il mantenimento delle capacità motorie preservate;

5.4 TUTELA IGIENICO-SANITARIA E SOCIO-ASSISTENZIALE

La tutela sanitaria assistenziale si estrinseca in:

Attività integrate che si qualificano come assistenza diretta alla persona, aiuto domestico, prestazioni igienico-sanitarie di semplice attuazione, complementari alle attività di assistenza e tutela, di tramite con servizi e risorse interne, al fine di favorire l'autonomia personale del cliente/residente nel rispetto della sua autodeterminazione ed allo scopo di evitare, o comunque di ridurre i rischi di isolamento e di emarginazione;

Prestazioni di carattere domestico, di aiuto alle persone, e igienico sanitario: alzata dal letto, pulizie personali, aiuto per il bagno, vestizione, nutrizione, aiuto nell'assunzione dei pasti, corretta deambulazione, movimento degli arti invalidi, accorgimenti per una giusta posizione degli arti in condizioni di riposo, aiuto nell'uso di accorgimenti o attrezzi per lavarsi, vestirsi, mangiare da soli,

mobilizzazione delle persone costrette a letto, cura delle condizioni igieniche dell'ambiente anche attraverso l'utilizzo di elettrodomestici, riordino del letto e della stanza, cambio della biancheria, assistenza per la corretta esecuzione delle prestazioni farmacologiche prescritte dal medico, rilievo della temperatura, rilievo di segni e sintomi di malattia per l'opportuna segnalazione, frizioni e massaggi.

Aiuto all'anziano nel soddisfacimento dei suoi bisogni sia di tipo fisico (igiene, alimentazione, riposo, ecc.) che di tipo psicologico e sociale (sicurezza, stima, affetto, ecc.) al fine di mantenere e se possibile migliorare le condizioni di salute del residente, salute intesa appunto come benessere psicofisico della persona.

Principi da osservare: stimolare l'anziano ad utilizzare tutte le sue capacità residue al fine di acquisire o mantenere la massima autonomia possibile e sostituendosi a lui solo quando necessario; rispettare la privacy; tener conto di eventuali richieste del cliente/residente al riguardo, compatibilmente con le esigenze di reparto; informare sempre l'interessato di ciò che si sta facendo e chiedere la sua collaborazione.

5.5 SERVIZIO DI ATTIVITÀ PSICO-SOCIALI

Le attività psico-sociali sono attività che i residenti vengono invitati a svolgere nel corso delle 24 ore. Vengono proposte attività di vita quotidiana che siano rispettose della persona e graduate sulla base delle caratteristiche individuali.

Tali attività possono essere individuali o in piccolo gruppo (preferibilmente per massimo 10 persone) e costituiscono sia elemento di stimolazione cognitiva, che elemento base del contrasto alla depressione e ai disturbi del comportamento eventualmente presenti.

Alcuni esempi di attività psico-sociali che possono essere proposti:

- Attività di vita quotidiana (piegare i panni, attività di cucina graduata, cura degli ambienti...)
- Attività di semplice bricolage (verniciare, incollare, attività finalizzate)
- Attività socializzanti (gruppetti di socializzazione, uscite in giardino)
- Attività ludiche (briscola, tombola, semplice attività motoria, sfogliare riviste, ascoltare musica, ballare)
- Attività di stimolazione della motricità fine (sbucciare la frutta, fare la macedonia)
- Attività di stimolazione sensoriale (touch therapy, massaggi, aroma-terapia...)
- Attività di cura di sé (manicure, igiene personale in autonomia...)
- Progetti integrativi

Tali attività vengono somministrate sulla base delle caratteristiche individuali delle persone, sui loro gusti, la loro storia personale e rispettandone la volontà o meno di parteciparvi. Il fine non è mai quello di

ricercare un risultato adeguato da parte dei residenti, ma di valorizzare l'autonomia residua e permettere di esprimere le proprie capacità individuali.

Si cerca, comunque, di stimolare ad una partecipazione quanto meno passiva.

L'ambiente ha un ruolo centrale nella partecipazione ad attività psico-sociali: per tale motivo gli ambienti vengono curati. Si cerca di ricreare ambienti che diano la possibilità ai residenti di scegliere cosa fare, di rilassare oppure di stimolare a seconda del bisogno. Si utilizzano mobili per richiamare il senso di casa e dare maggiore familiarità agli ambienti comuni della struttura. La partecipazione ad attività specifiche viene promossa da un Educatore professionale insieme al resto del nostro staff.



5.6 ASSISTENZA RELIGIOSA

L'assistenza religiosa è assicurata da parroci ed operatori volontari, con le scadenze previste dalla liturgia. All'interno della struttura è disponibile uno spazio riservato esclusivamente a luogo per il culto, aperto a chiunque ne abbia necessità.

Sono inoltre costituiti angoli religiosi informali all'interno dei nuclei.

5.7 SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione è reso da personale della Fondazione con mezzi e organizzazione propri e la lavorazione degli alimenti avviene presso il centro cottura delle RSA. La somministrazione avviene esclusivamente con personale in possesso di attestato di ausiliario socio assistenziale. Questo permette la personalizzazione della dieta in ogni momento al fine di fronteggiare situazioni critiche.

Oltre a soddisfare le tendenze ed i gusti degli utenti, tale servizio deve principalmente tendere a favorire un'alimentazione adatta al tipo di utenza, differenziandosi a seconda delle necessità

nutrizionali della persona.

L'Amministrazione si impegna ad attuare principi di corretta alimentazione dettati dalla medicina geriatrica ed in particolare a rendere il momento del pasto un'occasione di socializzazione e di educazione alla salute.

Anche nell'assunzione del pasto si deve tendere a garantire la massima autosufficienza della persona.

Gli investimenti fatti in questo servizio negli ultimi dieci anni, sono a testimoniare oltre l'efficienza ed il miglioramento igienico alimentare, la particolare attenzione che l'Amministrazione pone in questo segmento della propria attività.

Nel 2011 è stata completata la ristrutturazione ed ampliamento del centro cottura, che adesso può contare su una superficie di lavoro raddoppiata oltre che alle più recenti attrezzature in commercio.

Dal 2021 l'Amministrazione ha internalizzato il servizio di ristorazione, nell'ottica di migliorare sempre più il servizio offerto e ha effettuato ulteriori investimenti in attrezzature.



5.8 SERVIZIO DI PARRUCCHIERE UOMO/DONNA

Il servizio di parrucchiere per uomo e donna è erogato in convenzione con professionisti esterni ed è a disposizione di tutti i residenti. A tal fine sono destinati allo scopo appositi locali nella struttura, dotati di idonee strumentazioni.

Il servizio è erogato tutto l'anno, un giorno la settimana ed è a completo carico del cliente/residente.

Le tariffe sono le seguenti:

- taglio euro 12,00 iva compresa
- messa in piega euro 11,00 iva compresa
- taglio e messa in piega euro 23,00 iva compresa
- colore euro 25,00 iva compresa
- permanente euro 35,00 iva compresa
- barba euro 6,00 iva compresa

5.9 SERVIZIO DI PEDICURE MANICURE

Il servizio di pedicure e manicure è espletato dal personale socio assistenziale ed è rivolto a tutti i residenti secondo un piano di intervento stabilito dai responsabili di assistenza, che verifica le necessità dell'utenza.

Il servizio è erogato in occasione del bagno a seconda della necessità rilevata dal coordinatore.

E' a disposizione la podologa che in qualità di consulente esterna, collabora per la risoluzione di problematiche legate alle comuni patologie del piede in età geriatrica (onicocriptosi, onicogrifosi, onicomicosi, ipercheratosi, lesioni trofiche da malattie sistemiche)

5.10 SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBA

Il servizio interno di guardaroba e lavanderia, è un servizio a pagamento per entrambe le RSA, e gestisce il vestiario personale dei residenti, per tutto quanto riguarda la normale pulitura e manutenzione degli abiti personali, ad esclusione di quei capi che per la natura e composizione devono essere trattati "a secco".

All'atto dell'ingresso occorre comunicare al personale di coordinamento l'elenco per iscritto dei capi consegnati dal cliente/residente. La direzione non risponde del deterioramento di capi di particolare composizione e pregio che devono essere trattati separatamente e a mano. Rimane a carico del cliente/residente la fornitura dei capi di vestiario personali. Tutto quello che riguarda la biancheria piana, gli effetti lettereschi e la biancheria di uso comune, viene trattato e gestito dal servizio interno. Il servizio, che comprende anche la distribuzione nell'armadio personale del cliente/residente, è attivo dal lunedì alla domenica, dalle ore 8.00 alle ore 13.00 (compresi i festivi).

L'Amministrazione non risponde della biancheria non consegnata direttamente alla responsabile del servizio.

In occasione dell'ingresso in Struttura, è necessario predisporre il guardaroba personale diviso in vestiario estivo ed invernale secondo le necessità e consuetudini del residente stesso, in numero e genere da concordarsi con il Coordinatore delle Attività Assistenziali.

La biancheria, tutta contrassegnata, va consegnata alla responsabile per la successiva presa in carico del guardaroba.

Si fa presente che: tutti gli indumenti, anche se il residente decide di non usufruire della lavanderia interna, devono essere contrassegnati con etichette con nome e cognome. In caso di capi non contrassegnati o contrassegnati non correttamente (ad es. in modo eliminabile con frequenti lavaggi) la Struttura non risponde di eventuali perdite.

E' necessario provvedere al ripristino dei capi al bisogno o su richiesta della Struttura. I capi usurati di cui si richiede il reintegro, saranno riconsegnati al familiare dal responsabile, che curerà lo scarico degli indumenti da sostituire e il ricarico dei reintegri.

Tutti gli indumenti devono essere di tessuto resistente ad alte temperature e di fibre naturali (prevalentemente cotone e non di lana pura per evitare danni durante i lavaggi), in quanto quelli sintetici possono provocare reazioni allergiche.

Il lavaggio industriale sconsiglia il ricorso a capi delicati e costosi (pura lana vergine, seta, ecc.) e la Struttura non si fa carico di eventuali danni per suddetti capi.

5.11 SERVIZIO DI SEGRETARIATO SOCIALE

Il servizio di segretariato sociale è erogato dall'Assistente Sociale della Fondazione, anche avvalendosi, per pratiche di particolare complessità, di soggetti autorizzati all'assistenza fiscale e/o patronati. Il servizio offre assistenza nella gestione degli aspetti burocratici legati al ricovero in struttura (cambio di residenza, variazione del medico di base), sia a quelli relativi agli interessi patrimoniali del cliente/residente (gestione pensioni, richieste di accertamenti per invalidità, assistenza fiscale quando richiesta).

Inoltre il servizio di segretariato sociale offre informazioni, orienta la domanda di servizi e prestazioni, legge il bisogno del cliente/residente/utente e lo indirizza verso le risposte più pertinenti per favorire l'accesso alla rete dei servizi volti agli anziani (servizi domiciliari, ecc.).

Il servizio è attivo dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle 13.00 meglio su appuntamento.

5.12 SERVIZIO DI MANUTENZIONE

In aggiunta alle operazioni di manutenzione degli impianti e degli edifici obbligatorie per disposizione di legge, per le quali l'Amministrazione è convenzionata con soggetti a ciò abilitati, è presente un servizio interno di manutenzione sia del verde esterno che degli edifici e attrezzature, al fine di ovviare nel più breve tempo possibile a interruzioni del servizio e problemi tecnici. Esso si sostanzia nelle seguenti operazioni:

- Verifica, controllo e manutenzione periodica e programmata delle apparecchiature in uso presso la RSA qualora non si richiedano conoscenze specifiche approfondite per le quali sia necessario far intervenire un manutentore specializzato;
- Verifica, controllo e manutenzione periodica degli impianti tecnologici ed elettrici presenti presso la struttura, qualora non richiedano conoscenze tecniche approfondite per le quali sia necessario far intervenire un manutentore specializzato;
- Verifica, controllo e manutenzione dell'edificio sede dell'Ente, delle stanze di degenza, dei locali comuni e di tutti i locali interni, tali da garantire il decoro e la funzionalità degli ambienti e preservarne lo stato, così da allontanare nel tempo la necessità di interventi strutturali;
- Verifica, controllo e manutenzione del giardino e dell'area esterna comprendente i marciapiedi e i canali di scolo;
- Verifica, controllo e manutenzione degli arredi e dei rimanenti beni mobili esistenti all'interno

dell'Ente, quando questo rientri nella sfera di un normale intervento manutentivo;

- Controllo periodico della funzionalità delle apparecchiature di sicurezza e antincendio allo scopo di garantire in ogni momento un efficiente sistema di emergenza;
- Segnalazione della necessità di acquisti di pezzi di ricambio, di attrezzature e di sostituzioni di materiale obsoleto e non più riparabile per una maggiore funzionalità dell'edificio sede della Fondazione e dei suoi impianti interni ed esterni
- Segnalazione motivata delle necessità di acquisto di attrezzi per l'esercizio delle proprie mansioni;
- Pulizia dei magazzini, dell'officina e del locale caldaia e impianti idraulici.

5.1. SERVIZI COMPLEMENTARI

- Servizio telefonico: Tutte le stanze sono fornite di predisposizione per l'attivazione di un telefono privato esclusivo per l'cliente/residente che soggiorna. E' comunque impegno dell'Amministrazione porre in condizione tutti i residenti di comunicare telefonicamente con i famigliari, utilizzando telefono senza fili per le telefonate in arrivo da fuori.
- Radiotelevisivo: tutte le stanze di degenza personale del cliente/residente sono predisposte per l'installazione di televisore personale del cliente/residente, compatibilmente con il consenso degli altri ospiti occupanti la stanza.
- Trasporti protetti: sono a totale carico del cliente/residente.

6 SERVIZI OFFERTI DALLA RSA FONDAZIONE LUIGI BONI ONLUS (BONI 1)

La RSA "BONI 1" eroga servizi Socio-Sanitari rivolti alla popolazione anziana e non, residente prevalentemente nell'ambito territoriale dell'Azienda Tutela Salute - ATS delle Province di Mantova e Cremona.

La struttura storica denominata Fondazione Luigi Boni 1, dispone complessivamente di n. 74 posti letto accreditati a contratto ed accoglie anziani non autosufficienti provenienti principalmente dal Comune di Suzzara, in sub ordine Clienti/residenti nei comuni del distretto ASST di Suzzara, alla Provincia di Mantova e comunque residenti in Lombardia. Per l'accoglimento in struttura si fa riferimento ai seguenti Regolamenti interni: DdS n. 65 Protocollo accoglienza Cliente/residente, DdS n. 20 Regolamento d'accesso, DdS n.50 inoltra domande in RSA e graduatorie, secondo le varie unità d'offerta, in periodo Covid si fa riferimento al DdS n.109 Accoglienza cliente/residente in periodo Covid-19.

La struttura RSA1 si sviluppa a piani:

- A piano terra sono presenti i locali adibiti ai servizi generali (cucina centralizzata, spogliatori

del personale, lavanderia, servizio manutenzione, locali del culto, camera mortuaria), oltre un accogliente salone per le attività socializzanti e comunitarie, una palestra dotata delle fondamentali apparecchiature per le attività motorio-funzionali, l'ambulatorio medico e l'ufficio dei Servizi Domiciliari Integrati. Tutti i locali sono climatizzati e dispongono di pompa di calore.

- Al primo piano e al secondo si trovano le stanze di degenza, oltre spazi comuni a giorno, depositi, guardiole di piano e bagni dotati di vasche protette. Le stanze dei residenti sono prevalentemente a 2/3 posti letto con bagno interno o attiguo. Le camere singole sono complessivamente 9 e vengono utilizzate secondo le esigenze assistenziali e sanitarie dei singoli residenti con assegnazione (temporanea) della Direzione Sanitaria. Ai piani in tutte le stanze, è presente l'impianto di sollevapazienti a soffitto, mentre l'impianto di ossigenoterapia centralizzato è presente in tutte le stanze del primo piano.

SERVIZI OFFERTI

Nella RSA1 sono previsti i seguenti tipi di assistenza:

- assistenza medico generica
- assistenza infermieristica
- servizio di riabilitazione
- tutela igienico-sanitaria
- servizio di attività psico-sociali
- assistenza religiosa
- servizio di ristorazione
- servizio di parrucchiere uomo/donna (a pagamento)
- servizio di pedicure (a cura di personale interno)
- servizio di guardaroba e lavanderia (a pagamento)
- servizio di segretariato sociale
- servizio di manutenzione
- podologo

Servizi complementari:

- servizio telefonico

- radiotelevisivo
- trasporti protetti (a pagamento)
- certificati medici psico-geriatrici finalizzate all'ottenimento di pratiche pensionistiche o di provvidenze economiche, per la nomina di amministratore di sostegno o richieste da ufficiale rogante (per i quali si richiede un compenso di euro 100,00+IVA se dovuta)

NUCLEO ALZHEIMER SPECIALISTICO

In attuazione delle determinazioni di cui alla DGR XI/1046 del 17/12/2018 recante “determinazioni in ordine alla gestione del servizio sociosanitario per l'esercizio 2019” e del decreto n. 4059 del 26/03/2019 della DG Welfare, recante “Disposizioni in esecuzione della DGR n. XI/1046 del 17/12/2018 in ordine alla attivazione di nuovi posti in nuclei Alzheimer in RSA” nel 2019 sono stati attivati presso la Rsa F. Boni Onlus n. 11 nuovi posti in nuclei Alzheimer in RSA a seguito di riconversione di p.l. di rsa ordinari già a contratto.

I Nuclei Specialistici per malattia di Alzheimer sono rivolti ad anziani affetti da demenza, con gravi turbe comportamentali per le quali è necessaria un'organizzazione assistenziale specifica. Gli anziani affetti da demenza senza disturbi comportamentali non sono idonei al nucleo, ma potranno condurre normale vita di relazione negli altri posti di rsa.

Allo stesso modo non sono accoglibili sui posti Alzheimer anziani con gravi problemi internistici, di autonomia e di compromissione cognitiva.

Per l'accoglimento in struttura si fa riferimento ai seguenti Regolamenti interni: DdS n. 65 Protocollo accoglienza Cliente/residente, DdS n. 20 Regolamento d'accesso, DdS n.50 inoltre domande in RSA e graduatorie, secondo le varie unità d'offerta.

Obiettivi

I posti letto del Nucleo Specialistico per malattia di Alzheimer sono posti di cura ed assistenza per malati affetti da demenza e che presentano disturbi del comportamento. Sono posti studiati appositamente per questa tipologia di pazienti che necessita di protezione e sicurezza.

L'ospite usufruisce di tutti i servizi a disposizione sotto la stretta sorveglianza degli operatori.

Le attività proposte sono volte alla gestione e al possibile miglioramento dei disturbi **cognitivo-comportamentali** che ne hanno determinato il ricovero. I programmi prevedono attività atte a stimolare e mantenere le funzioni cognitive, anche con l'ausilio di Terapie non Farmacologiche.

Servizi

Il Nucleo per la malattia di Alzheimer di 11 posti si trova al secondo piano della Rsa Boni 1 (Nucleo Rosa) in condivisione con altri posti letto di Rsa ordinari.

Per la sicurezza degli ospiti sono stati adottati sistemi di chiusura delle porte comandate da tastiera numerica. Le porte di accesso e uscita dal nucleo sono cioè bloccate dall'interno per impedire la fuga di ospiti che possono eludere la sorveglianza degli operatori.

Oltre ai servizi proposti per i posti ordinari di R.s.a. sopra elencati, i posti letto Alzheimer offrono le seguenti prestazioni:

- progettazione di attività educative specifiche per questo tipo di pazienti;
- consulenza medico specialistica (geriatrica);
- personale formato nello specifico per le malattie dementigene
- partecipazione a progetti locali della rete dei servizi per le demenze.

PARTECIPAZIONE DEL RESIDENTE ALLA SPESA (RETTE)

Le rette di ciascun servizio, che non sia totalmente a carico del Servizio Sanitario Regionale, vengono stabilite annualmente dal Consiglio di Amministrazione in concomitanza con l'approvazione del bilancio di previsione.

Esse vengono calcolate in relazione alla previsione dei costi complessivi e della contribuzione da parte della Regione Lombardia.

Le rette vengono automaticamente adeguate almeno all'indice nazionale dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati (FOI) come rilevato dall'Istat nel mese precedente la variazione della retta.

Vengono approvate e comunicate agli Utenti prima dell'inizio dell'anno cui sono riferite e sono praticate di norma per l'intero anno solare.

Per il 2024 il Consiglio di Amministrazione ha fissato le seguenti tariffe:

- tariffa unica per r.s.a		€ 63.00
RETTE PER CLIENTI A TEMPO DETERMINATO		
Ricovero in posto letto accreditato		€ 68,00
Supplemento camera singola (su richiesta)		€ 10,00
IN CASO DI ASSENZA SI APPLICANO LE SEGUENTI TARIFFE		
Tariffa unica		€ 53,00
cliente/residente temporaneo		€ 58,00

Per ogni tipologia di ricovero è previsto un periodo minimo fatturabile di 15 giorni

PRESTAZIONI COMPRESSE NELLA RETTA

Le tariffe giornaliere sono omnicomprensive.

La retta cioè comprende tutti i servizi descritti in questa Carta dei Servizi. Nessun contributo ulteriore può essere richiesto alle famiglie per i servizi esplicitati nella presente carta dei servizi, se non per servizi di nuova istituzione e iniziative particolari per attività psico-sociali dei residenti.

Non sono comprese nella retta la fornitura degli indumenti personali dei residenti, le piccole necessità personali e le ultime spese della persona, servizio lavaggio capi personali al costo di € 50,00 al mese, servizio etichettatura indumenti euro 30,00 all'attivazione, oltre a quello specificato nella presente carta dei servizi.

7 SERVIZI OFFERTI DALLA RSA BONI 2:

La RSA BONI 2 eroga servizi Socio-Sanitari rivolti alla popolazione anziana e non, residente prevalentemente nell'ambito territoriale dell'Azienda Tutela e Salute – ATS delle Province di Mantova e Cremona, oltre a utenza proveniente da altre Regioni.

- **RSA con n. 80 posti letto di Residenza Sanitaria Assistenziale**
(Accreditati non contrattualizzati)

La struttura inserita in un ampio parco è in grado di accogliere complessivamente 80 clienti/residenti. Per garantire qualità e funzionalità nei servizi prestati, la struttura è suddivisa su quattro piani di residenza, in ognuno dei quali vengono ospitati 20 anziani.

Tutte le camere sono a due letti dotate di bagno interno, con climatizzazione e predisposizione impianto TV. Le stanze di degenza si affacciano a lunghi e luminosi corridoi e a sale giorno modernamente arredate.

Gli spazi consentono ai residenti di vivere in un ambiente protetto e sicuro, dotati dei più moderni ausili per disabili; la struttura garantirà tutto ciò che serve all'anziano per vivere serenamente nel rispetto della propria privacy e della propria dignità

SERVIZI OFFERTI

Nella R.S.A. 2 sono previsti i seguenti tipi di assistenza:

- assistenza medica
- assistenza medico specialistica (a pagamento)
- assistenza infermieristica
- servizio di riabilitazione
- tutela igienico-sanitaria e socio assistenziale
- servizio di attività psico-sociali
- servizio di educatore professionale
- assistenza religiosa
- servizio di ristorazione
- servizio di parrucchiere uomo/donna (a pagamento)
- servizio di Podologia (a pagamento)
- servizio di guardaroba e lavanderia (a pagamento)

- servizio di segretariato sociale
- servizio di manutenzione

SERVIZI COMPLEMENTARI

- servizio telefonico / trasmissione dati
- radiotelevisivo
- trasporti protetti (a pagamento)



PARTECIPAZIONE DELL'UTENTE ALLA SPESA (RETTE)

Le rette di ciascun servizio che non sia totalmente a carico del Servizio Sanitario Regionale vengono stabilite annualmente dal Consiglio di Amministrazione in concomitanza con l'approvazione del bilancio di previsione.

Vengono approvate e comunicate, anche a mezzo di lettere circolari e sul sito web agli Utenti prima dell'inizio dell'anno cui sono riferite e sono praticate di norma per l'intero anno solare.

TARIFFE RSA BONI 2 dal 01.01.24	
Visita medica all'atto del primo ingresso	€uro 190,00
Nuclei di rsa	
Retta posto letto privato (primi 60 giorni)	€uro 90,00
Retta posto letto privato dal 61° giorno	€uro 80,00
Tariffa estiva da 1° luglio a 15 settembre	€uro 95,00

Per ogni tipologia di ricovero è previsto un periodo minimo fatturabile di 15 giorni

Nel periodo 1° giugno – 31 agosto non si dà luogo alla restituzione della retta anticipata nel caso di rinuncia all'ingresso programmato, se non per gravi e comprovati motivi di salute.

Tariffa in caso di assenza

Nel caso di rientro a domicilio del cliente al fine di valutare il reinserimento nel contesto familiare o domestico, il posto letto viene mantenuto compatibilmente con la lista di attesa per un massimo di 30 giorni. In tal caso la retta di mantenimento del posto letto è pari al 30% di quella ordinaria pagata il giorno prima della dimissione.

PRESTAZIONI COMPRESSE NELLA RETTA

La retta giornaliera è comprensiva dei seguenti servizi:

- valutazione e controllo medico
- somministrazione di trattamenti farmacologici, medicazioni, controlli infermieristici
- aiuto e sorveglianza nelle attività quotidiane e nell'igiene della persona
- trattamenti di riabilitazione e riattivazione, individuali e di gruppo se previsti nel Piano Individualizzato redatto dall'equipe sanitaria interna
- servizio di attività psico-sociali che favoriscano il benessere e la socializzazione
- servizio di lavaggio dei capi intimi, con esclusione dei capi di abbigliamento personale.
- segretariato sociale (su richiesta pratiche, documenti di riconoscimento.ecc.)
- interventi di sostegno e informazioni per le famiglie

Si precisa che l'ingresso in RSA BONI 2 comporta il mantenimento del medico di base per quanto riguarda le prescrizioni di farmaci e ausili, accertamenti diagnostici, visite specialistiche e quant'altro sia a carico del S.S.R.

PRESTAZIONI NON COMPRESSE NELLA RETTA

Sono escluse dalla retta e pertanto a carico del cliente/residente le spese relative a:

- visite specialistiche da professionisti privati,
- certificati medici psico-geriatrici finalizzate all'ottenimento di pratiche pensionistiche o di provvidenze economiche, per la nomina di amministratore di sostegno o richieste da ufficiale rogante (per i quali si richiede un compenso di euro 100,00+ IVA se dovuta)
- trasporti protetti e sociali
- farmaci, parafarmaci
- servizio di parrucchiere e pedicure,
- la fornitura degli indumenti personali dei residenti
- servizio lavaggio capi personali al costo di € 50,00 al mese
- servizio etichettatura indumenti euro 30,00 all'attivazione
- ausili per incontinenza
- presidi per il movimento
- soggiorni e permanenza all'esterno della struttura
- le piccole necessità personali e le ultime spese della persona.
- visite specialistiche ambulatoriali e servizi diagnostici (relativi ticket se richiesti dai servizi esterni)

8 NUCLEO “ARCOBALENO”

All'interno del “Nucleo Arcobaleno” è prevista l'applicazione integrale del Modello *Gentlecare*.

Esso prevede di preservare dignità, autonomie e qualità della vita delle persone ricoverate con l'obiettivo di ridurre stress, disturbi del comportamento e possibilmente rallentando il declino cognitivo e funzionale.

Altro obiettivo è quello di ridurre al minimo la terapia farmacologica correlata ai disturbi comportamentali e i dispositivi di sicurezza individuali utilizzando un diverso approccio.

I processi assistenziali sono “client-centered” ovvero centrati sulle persone e non ospedalizzanti.

Il Nucleo ha le sembianze di una casa o di un piccolo villaggio che richiama la storia locale e al suo interno è previsto l'utilizzo di strategie visive per aiutare i residenti ad orientarsi (ad es. il contrasto di colori, l'utilizzo di mascheramenti delle uscite). Anche le divise del personale sposano questa filosofia: gli operatori indossano abiti quotidiani e non le “fredde” divise da ospedale. L'obiettivo è far sentire i nostri clienti a casa loro.

Particolare attenzione viene posta nella gestione degli ambienti (svolta coinvolgendo attivamente i clienti), nelle attività psico-sociali (che possono essere attive o passive). Le persone vengono invitate alla massima autonomia possibile, rispettandone i tempi e senza porre enfasi sugli eventuali errori e sul risultato finale. Tutto lo staff è coinvolto in modo continuativo nelle attività psico-sociali.

Durante la notte, le persone con risvegli frequenti o insonnia vengono invitate a rilassarsi o distratte offrendo loro bevande calde o coinvolgendoli in semplici attività di loro gradimento.

Lo staff è specializzato e formato nella cura delle persone con disturbi del comportamento ed è addestrato ad utilizzare metodi di comunicazione assertiva, tecniche di distrazione e rilassamento individualizzate.

I familiari sono considerati parte centrale dei progetti individuali e vengono coinvolti nei progetti di cura. Se ne promuove inoltre la formazione e il coinvolgimento in attività interne.

Il Nucleo Arcobaleno è finalizzato a raggiungere gli obiettivi del PAI mirati alla riduzione e stabilizzazione di alcuni disturbi comportamentali, al mantenimento e/o al recupero delle capacità funzionali preservate, al recupero della socialità, alla razionalizzazione della terapia e alla gestione della comorbilità.

9 MODALITÀ DI ACCESSO ALLA STRUTTURA

9.1 INGRESSO CLIENTE IN SERVIZIO RESIDENZIALE

L'ingresso in una struttura RSA rappresenta per il futuro cliente/residente un evento fra i più delicati e importanti di tutta l'esperienza di vita in struttura che da lì in poi lo attende.

È il momento in cui l'individuo deve prendere coscienza del cambiamento radicale che investe la sua quotidianità, sia sotto un profilo pratico-organizzativo che psicologico-relazionale.

E ciò vale, sebbene a diversi livelli, anche per le persone con uno stato cognitivo già significativamente compromesso.

Un simile stravolgimento coinvolge inoltre in misura spesso non meno importante, anche i familiari del nuovo cliente/residente.

L'ovvia osservazione cui ciò conduce è la necessità di monitorare e controllare nel modo migliore questa fase, poiché da essa può largamente dipendere il successo di quel processo di inserimento e integrazione dell'individuo nel nuovo ambiente, senza il quale la qualità di vita in RSA resta mera utopia.

Il momento dell'istituzionalizzazione risulta particolarmente critico per le persone con demenza, le quali rappresentano una percentuale sempre maggiore dei residenti nelle strutture. Per tale motivo occorre che esso sia particolarmente "centrato sulla persona" con un ingresso graduale: l'anziano verrà posizionato in una zona tranquilla del nucleo con la possibilità sia di isolarsi che di osservare le dinamiche che accadono. Le capacità empatiche del personale risulteranno fondamentali nel far sentire la persona tranquilla in un ambiente che non conosce: in base alle caratteristiche della persona entrante si potrà

offrire una bevanda calda, scambiare qualche parola, garantire contatto fisico rassicurante da parte del personale.

- ***È un processo di conoscenza reciproca***

La fase dell'accoglienza ha inoltre una fondamentale funzione di conoscenza reciproca fra il nuovo cliente e i familiari e la struttura.

Da un lato si tratta di comprendere carattere, gusti, abitudini, nonché aspettative e priorità sia nel campo della quotidianità, sia rispetto ai principi e valori generali che costituiscono il portato esperienziale della persona; si tratta anche di comprendere le dinamiche delle relazioni familiari e le aspettative/richieste dei familiari stessi.

Dall'altro la RSA stessa si deve rendere conoscibile e comprensibile al cliente e ai familiari, attraverso la conoscenza degli ambienti, ma soprattutto la conoscenza delle persone e delle regole, scritte e non scritte, che orientano la vita comunitaria in quella specifica struttura.

- ***È un percorso di presa in carico globale della persona***

Nel processo d'accoglienza, la Fondazione Boni persegue l'azione di collaborazione costante con i familiari e con gli altri soggetti presenti sul territorio coinvolti nel care-giving della persona (Assistenti Sociali comunali, strutture ospedaliere, Azienda Tutela Salute, Associazioni di Volontari, ecc.), al fine di favorire l'inclusione sociale del cliente.

Una simile complessità deve quindi essere gestita con un modello operativo codificato e collaudato, senza lasciare al caso o alla buona volontà individuale una funzione di così cruciale importanza.

La procedura per l'accoglienza del nuovo cliente/residente nella nostra struttura è stata suddivisa in due Fasi:

- Prima Fase: la pre-accoglienza;
- Seconda Fase: l'accoglienza;

Il primo contatto con la struttura per la prima fase di accoglienza in RSA può avvenire:

- ***per contatto diretto*** attraverso la richiesta stessa di ammissione da parte del cliente/residente o, più spesso, dei suoi familiari;
- ***per contatto indiretto***, mediante segnalazione dagli Uffici Servizi Sociali dei Comuni di residenza del richiedente, e/o dal Servizio CEAD, e/o dal Servizio Sociale Ospedaliero che hanno in carico il caso.

La Fondazione è provvista di un Ufficio Relazioni e Marketing che si occupa del primo contatto con i potenziali clienti/residenti o i loro familiari provvedendo a far visitare la struttura illustrando loro i servizi.

La richiesta di ammissione per gli ingressi in particolare RSA1 (p/l'accreditato) o in caso di richieste eccedenti per l'RSA2, viene inserita in una graduatoria redatta dalla stessa Fondazione, seguendo il vigente Regolamento d'Accesso della struttura.

All'accettazione del posto del letto, l'Ufficio Relazioni e Marketing perfeziona il contratto di ingresso, chiarendo anche i futuri impegni economici.

9.1 CRITERI PER L'ACCOGLIMENTO E LA PERMANENZA DEI RESIDENTI NEL NUCLEO ALZHEIMER RSA 1

In base ai **criteri di ammissione** adottati dalla Fondazione per l'inserimento di persone con demenza nel Nucleo Alzheimer presso la Boni1, occorre possedere i seguenti requisiti:

- a) Diagnosi di demenza sottoscritta da medici specialisti (neurologi, geriatri, psichiatri) o dai servizi specifici;
- b) Demenza di grado moderato-severo,
- c) Presenza di sintomi psicologici e comportamentali della demenza (BPSD) di natura primaria, clinicamente rilevanti.
- d) Deambulazione autonoma

I **criteri di esclusione** delle persone con demenza dal Nucleo Alzheimer sono i seguenti:

- a) Persone con psicopatologia cronica complicata da un disturbo neurocognitivo lieve o maggiore ;
- b) Persone con BPSD inquadrabili in un *delirium*
- c) Persone con demenza lieve o terminale,

I **criteri di dimissione** dal Nucleo Alzheimer sono i seguenti:

- a) Estinzione dei BPSD in modo permanente che hanno motivato l'ammissione al Nucleo Arcobaleno
- b) Perdita della deambulazione autonoma correlata alla demenza o per cause extra-demenza
- c) Progressione naturale della demenza o dopo malattia organica acuta

È consigliato sottolineare alle famiglie prima dell'ingresso che la persona con demenza è esposta ad un elevato rischio di caduta sia accidentale, a causa della sua malattia di base, sia provocata per la convivenza con gli altri residenti e ciononostante la supervisione costante da parte degli operatori.

10 DIMISSIONE CLIENTE/RESIDENTE IN SERVIZIO RESIDENZIALE

la dimissione del cliente/residente si verifica per:

1. cessazione termini ricovero temporaneo
2. trasferimento cliente/residente in altra struttura residenziale o semiresidenziale, in altro servizio della Fondazione o rientro a domicilio
3. trasferimento dell'ospite da nucleo Alzheimer a nucleo ordinario stessa UDO per cessazione dei

4. incompatibilità del cliente/residente con l'organizzazione dei servizi offerti dalla Fondazione Boni

Nei casi 1. e 2., la responsabile del segretariato sociale concorda con il familiare di riferimento o l'Amministratore di Sostegno, se presente, o enti esterni di competenza, le modalità di trasferimento secondo quanto stabilito dalle procedure in vigore. Valuta altresì la necessità di attivare eventuali servizi a sostegno della domiciliarità e illustra altre misure se previste, indirizzando la famiglia ai servizi competenti per distretto. Nel caso di trasferimento in altre unità d'offerta erogate dalla Fondazione Boni, l'Ente si impegna a garantire continuità assistenziale.

Nel caso 3 la dimissione in particolare quella protetta per soggetto affetto da Alzheimer, deve assicurare la continuità del percorso di cura e assistenza sia che si tratti di dimissione all'interno della stessa UDO sia che si tratti di dimissione al domicilio o in altre unità di offerta, coinvolgendo principalmente il medico di medicina di riferimento sia esso di base, che interno, oltre la collaborazione dei servizi territoriali competenti per "area" al fine di rendere meno complesso per il cliente/residente e la sua famiglia la gestione sia in ambito interno che in ambito extra-residenziale (CeAD, servizi sociali comunali, sportello unico cure domiciliari dell'ASST o AUSL extra-regione).

Nel caso 4. il responsabile del segretariato sociale redige, in collaborazione con la direzione sanitaria, una relazione descrittiva dove vengono dettagliati i motivi dell'incompatibilità del cliente/residente con l'organizzazione interna della struttura. La relazione, previo visto da parte della direzione amministrativa, viene presentata per conoscenza al CdA.

In caso di dimissione, la direzione sanitaria comunica per iscritto le motivazioni del provvedimento sia all'interessato ovvero al familiare di riferimento o Amministratore di Sostegno e sia agli enti territoriali di competenza definendo anche le modalità di trasferimento secondo quanto previsto nelle procedure interne.

Inoltre al momento della dimissione il segretariato sociale provvede a consegnare all'utente/cliente/residente ovvero a chi di competenza:

- la documentazione prodotta dalla direzione sanitaria e direzione sociale
- gli effetti/valori personali consegnati e gestiti durante il periodo di degenza secondo quanto previsto dalla procedura di gestione delle proprietà del cliente.

11 MODALITÀ DI RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA

Di regola il rilascio di copia della cartella a soggetti diversi dall'interessato (o persona sua delegata o munita di procura) non è ammesso (salvo i casi di decesso dell'interessato - art. 9 comma 3 D. l.vo 196/2003 o salvo sia in atto un contenzioso).

Per richiedere copia del fascicolo socio-sanitario occorre fare richiesta per iscritto da parte dell'interessato o dell'Amministratore di sostegno o tutore legale, alla Direzione Sanitaria, che consegnerà copia del fascicolo entro 30 giorni previo pagamento di euro 50.00 per diritti di segreteria.

12 SCHEMA DI GIORNATA TIPO DEL CLIENTE/RESIDENTE DELLA R.S.A

Dalle ore 7.00 alle ore 9.00

Viene garantita l'alzata a cura del personale a.s.a. che provvede all'igiene intima e personale del residente, con vestizione ed accompagnamento nei refettori di reparto.

Viene promosso il risveglio naturale cercando di rispettare le abitudini dei propri residenti.

ore 8.30 – 9.00

Dispensa della colazione a cura di tutto il personale in servizio, somministrazione terapia farmacologica.

Per i residenti che si svegliano più tardi è prevista la dispensa differenziata della colazione.

Dalle ore 8.30 alle 12.00

- | | |
|--|--|
| • bagni programmati | • deambulazione individuale ed assistita |
| • partecipazione individuale o in piccolo gruppo ad ADL (cura di sé, vestizione, igiene personale...) | • accompagnamento nel periodo estivo nel parco adiacente, sotto le strutture coperte |
| • partecipazione individuale o in piccolo gruppo ad attività psico-sociali (cucina, giardinaggio, lettura, ascolto di musica...) | • controllo parametri sanitari |
| • partecipazione a "ginnastica soft" sulla base delle caratteristiche dei residenti | • controlli e visite sanitarie anche all'esterno |

ore 12.00

consumazione del pasto promuovendo l'autonomia personale utilizzando tecniche facilitatorie (quando possibile finger food oppure tempi allungati)

ore 13.00

assistenza agli ospiti che necessitano accompagnamento in bagno

Dalle 13.30 alle 17.00

- partecipazione individuale o in piccolo gruppo ad attività psico-sociali (cucina, giardinaggio, lettura, ascolto di musica, gruppetti di socializzazione...) promuovendo maggiormente attività rilassanti rispetto al mattino (ballo individuale, musica a tema).
- partecipazione a "ginnastica soft" sulla base delle caratteristiche dei residenti

Dalle ore 15.00

- servizio di pedicure
- controlli sanitari programmati
- bagni programmati
- dispensa bevande
- visite parenti

Dalle ore 18.30 (nel periodo vigenza ora legale, alle ore 19.00)

consumazione della cena e somministrazione delle terapie farmacologiche

Dalle ore 19.30

messa a letto dei clienti/residenti secondo prescrizione sanitaria, previa igiene personale e cambio del vestiario

Dalle ore 21.00 alle ore 22.00

Messa a letto della generalità dei clienti/residenti, previa igiene, somministrazione terapie notturne e bevande

Nei mesi estivi si promuove l'utilizzo del giardino e la sosta dei residenti nello stesso, tenendo tuttavia conto dei gusti personali, dell'effettivo riscontro dell'attività sulle persone (in particolare quelle con disturbi cognitivi) e ovviamente delle condizioni climatiche.

13 IL CENTRO DIURNO INTEGRATO

Il Centro Diurno Integrato si propone quale luogo di cura e socializzazione per gli anziani che sono in difficoltà nello svolgimento delle attività quotidiane.

E' aperto dalle ore 8.00 alle 16.00 con possibilità di anticipo del servizio alle ore 7.30 o con prolungamento d'orario fino alle ore 19.30, dal LUNEDI' al SABATO (escluse le festività) nell'arco di tutto l'anno. Il sabato e la domenica comportano un costo aggiuntivo a carico dell'utente che verrà stabilito dal Consiglio di Amministrazione.

LE FINALITA'

Il Centro Diurno Integrato è l'ambito dove offrire a persone anziane parzialmente autosufficienti una serie di servizi finalizzati a mantenere l'autonomia residua, per favorire, il più a lungo possibile, la permanenza dell'anziano nella propria casa e nella comunità di appartenenza.

Si propone di perseguire i seguenti obiettivi:

- garantire la messa in atto di processi di aiuto assistenziali, sanitari e occupazionali, in regime diurno, volti a garantire una costante e positiva tutela psicofisica dell'anziano;
- favorire la sua vita sociale, riducendo stati di isolamento e favorire nuove relazioni interpersonali;
- stimolare la reattività dell'anziano grazie alle attività occupazionali, per favorire il mantenimento e un recupero delle funzioni psichiche e cognitive;
- supportare il nucleo familiare, attraverso il sostegno alle situazioni divenute troppo impegnative per la sola assistenza domiciliare o integrata in progetto di RSA Aperta ed attraverso un sostegno reale e momenti di tutela e sollievo alle famiglie.

A CHI SI RIVOLGE

Il C.D.I. "accoglie i residenti del Comune di Suzzara e limitrofi che abbiano compiuto il 65° anno di età e che si trovino in particolari situazioni psicofisiche e sociali ambientali, tali da comportare una compromissione dell'autosufficienza. Nel caso di una lista d'attesa verrà data precedenza ai residenti nel comune di Suzzara

La capienza massima giornaliera è di 23 ospiti.

Per l'accoglienza e relativi requisiti si fa riferimento a quanto già previsto per i servizi residenziali in sostanza vengono inseriti clienti/residenti:

- che abbiano anche un discreto livello di autonomia ma a rischio di emarginazione dalle cure, oppure inserite in un contesto familiare o solidale, per le quali l'assistenza domiciliare risulta insufficiente;
- che si trovino in condizioni psicofisiche tali da raggiungere con un trasporto protetto il Centro.

Non sono ammissibili persone:

- totalmente autosufficienti;
- che fruiscano di servizi residenziali socio sanitari;
- con elevate esigenze clinico-assistenziali;
- con problematiche psichiatriche attive o con demenza associata a gravi disturbi comportamentali.

11.3 Prestazioni offerte

Le prestazioni e i servizi che il CDI offre ai clienti riguardano l'assistenza alla persona, terapia occupazionale, l'assistenza sanitaria (intesa solo come monitoraggio clinico-farmacologico) servizio pasti e su richiesta, il trasporto, il prolungamento dell'orario, il pasto serale

a) ASSISTENZA ALLA PERSONA

Sono comprese in questa voce tutte le prestazioni di assistenza rivolte direttamente alla persona, dall'assistenza generica all'igiene personale.

L'assistenza ai clienti viene svolta durante tutto l'arco della giornata.

Tutti i clienti presenti a frequenza giornaliera possono usufruire di un bagno assistito settimanale.

E' presente inoltre, una volta al mese, il servizio di parrucchiera e pedicure, il cui costo non è compreso nella retta di frequenza.

b) SERVIZIO DI ATTIVITA' PSICO-SOCIALI

Presso il centro è presente personale diplomato in materie umanistiche che secondo il monte ore previsto dalla normativa regionale, attua percorsi di recupero o di mantenimento delle abilità cognitive residue.

La condivisione degli spazi, ammessa dalla legislazione regionale, derivante dalla contiguità delle strutture, potrà comportare anche la condivisione di iniziative con i clienti/residenti della RSA1, RSA2 e RSA Aperta

Le attività svolte sono finalizzate a contenere il decadimento fisico e mentale e la tendenza all'isolamento sociale e culturale, a sviluppare una concezione positiva della vita.

Tra le varie attività proposte si possono elencare:

- Laboratori grafici pittorici: volti ad accrescere nel cliente le residue capacità cognitive
- Attività culturali: la lettura quotidiana dei giornali consente al cliente di mantenere un continuo aggiornamento sull'attualità.
- Attività occupazionali di cucina didattica: l'allestimento di un arredo per permettere la preparazione di piatti semplici da parte dei clienti può essere un momento di recupero delle abilità cognitive e manipolative

Periodicamente vengono realizzate attività e laboratori a tema condivise con le altre unità d'offerta.

c) ASSISTENZA SANITARIA

L'assistenza medica di base continua ad essere assicurata dal medico di libera scelta di ogni utente del centro diurno, che rimane comunque il responsabile delle cure. Sono a carico del servizio sanitario i farmaci e i presidi per il diabete, l'incontinenza e tutto quanto previsto dalle vigenti normative per la gestione delle patologie croniche.

Il medico responsabile del CDI è presente dal lunedì al venerdì secondo l'orario esposto.

Il controllo sanitario periodico dei clienti permette una valutazione costante delle loro condizioni psicofisiche, favorendo la definizione di un adeguato Piano Assistenziale Individualizzato, sempre in collaborazione con il medico curante dell'anziano.

d) Assistenza infermieristica:

Presso il Centro sarà presente un infermiere tutti i giorni.

La misurazione periodica del peso e della pressione arteriosa, la somministrazione controllata dei farmaci, la rilevazione di problemi di salute prontamente segnalati ai familiari e al medico curante, garantiranno una costante supervisione e tutela della salute del cliente.

e) Assistenza riabilitativa di mantenimento:

Al Centro sarà presente un terapeuta della riabilitazione.

Il servizio fornisce una fisioterapia di mantenimento di gruppo, se previsto nel PAI, mentre per cicli di terapia individuale il programma va prescritto dal medico specialista in accordo con il familiare di riferimento, AdS o cliente ed è soggetto a fatturazione separata.

f) I PASTI

La colazione è servita dalle 8.30 alle 9.30.

Il pranzo si svolge dalle ore 12.00 alle 13.00

la cena dalle 18,30 (nel periodo vigenza ora legale, alle ore 19.00)

Presso il Centro sarà esposto, in posizione visibile ai clienti e ai familiari, un prospetto che riporta il menu settimanale, periodicamente aggiornato.

Per i clienti che presentano particolari problemi di alimentazione, il medico e la coordinatrice concordano con la ditta fornitrice un menu idoneo alle esigenze del cliente/residente.

g) IL TRASPORTO

Il trasporto è effettuato in collaborazione con il servizio di Assistenza domiciliare dei Comuni del Distretto. Il servizio sarà a pagamento in base ai Regolamenti adottati dal singolo Ente locale di residenza e comunque calcolato in base al numero e al tempo impiegato settimanalmente.

Per le famiglie che desiderano, si potrà continuare a effettuare autonomamente il trasporto del proprio familiare. Il costo del trasporto non è ricompreso nella retta.

h) SERVIZIO RICOVERI NOTTURNI

In caso di gravi motivi che impediscono il rientro a domicilio del cliente, può essere attivato il passaggio ad altra unità d'offerta, con il ricovero su posto letto RSA BONI 2, verificata la disponibilità e con i relativi costi.

La permanenza deve avere carattere eccezionale ed episodico e di breve durata.

i) Servizi a richiesta e a pagamento secondo le tariffe definite annualmente dai singoli professionisti e dal CdA:

- consulenza medico geriatrica
- consulenza medico specialistica
- servizio di riabilitazione per percorsi personalizzati o con uso di elettromedicali
- servizio di parrucchiere uomo/donna
- servizio di pedicure/podologa

13.1 LA GIORNATA TIPO

Le attività del Centro si svolgono secondo un programma giornaliero e settimanale, che scandisce i diversi momenti della giornata e della settimana, al fine di offrire al cliente un ventaglio di opportunità, di attività e proposte finalizzato alla stimolazione delle capacità personali e rispettoso del progetto individuale.

La finalità fondamentale del programma di attività consiste nel garantire servizi che sostengano e migliorino la vita sociale e di relazione del cliente.

Nel prospetto che segue è illustrata la giornata tipo

ORARIO

7.30- 09.00 arrivo al centro – accoglienza e colazione

09.00 – 12.00

- servizio infermieristico
- monitoraggio clinico farmacologico
- terapia occupazionale
- servizi alla persona, bagno settimanale assistito

12.00 - 13.00 Pranzo

13.00 – 13.30 rientro al domicilio del cliente che usufruisce del servizio a mezza giornata

13.00 – 14.00 - conversazione, tempo libero, relax in poltrona, servizi alla persona

14.00 – 16.00

- terapia occupazionali

- laboratori di gruppo
- merenda

16.00 rientro al domicilio del cliente che usufruisce del servizio a giornata intera

E per chi desidera trattenersi può utilizzare il servizio fino all'ora di cena con applicazione della sola retta a gg intera secondo quanto annualmente stabilito dal CdA.

13.2 MODALITA' DI ACCESSO E DIMISSIONE

Il personale della Fondazione è in grado di accompagnare il cliente e i familiari nella scelta del servizio più appropriato alla persona, grazie all'attività dei servizi che in rete e presenti nel territorio possono rispondere in modo più ampio ai bisogni evidenziati dalla famiglia. Il servizio è svolto da personale interno opportunamente preparato sia al colloquio di aiuto sia alla conoscenza dei servizi del territorio.

L'attivazione della domanda al CDI può essere fatta direttamente dall'interessato, da un familiare, dall'Amministratore di Sostegno o dai servizi territoriali invianti. I moduli per l'iscrizione sono disponibili presso l'Ufficio accettazione e presso Ufficio Marketing previo appuntamento, e vanno consegnati debitamente compilati dagli interessati (richiesta di ammissione) e dal medico curante (questionario medico). Su richiesta è possibile visitare la struttura sia da parte dei clienti potenziali che dei loro familiari. In tal caso occorre rivolgersi all'ufficio accettazione che curerà la visita ai locali e illustrerà i servizi proposti.

Una volta pervenuta la documentazione l'assistente sociale della Fondazione, e il medico valutano la documentazione in caso di positivo esito programmano l'inserimento, secondo la disponibilità di posti e con modalità graduale, mirate al buon adattamento del cliente. Nella valutazione delle domande, viene data priorità ai residenti in Suzzara. Nel caso in cui al momento della richiesta non ci siano posti disponibili, il richiedente verrà collocato in lista d'attesa e l'Assistente Sociale provvederà a contattarlo nel momento in cui si rendesse disponibile un posto. Le eventuali dimissioni dal centro vengono decise dal comparto sanitario con il coinvolgimento della famiglia, Amministratore di Sostegno e servizi invianti. La dimissione può essere determinata nei casi in cui le condizioni psico-fisiche del cliente non permettano più la regolare frequenza del centro.

Il cliente è dimesso inoltre dal CDI:

- per volontà propria o dei familiari o Amministratore Di Sostegno che lo segue;
- in caso di assenza ingiustificata eccedente le tre settimane di durata;
- in caso di assenza giustificata, da qualsiasi motivo, che ecceda i tre mesi
- quando fossero accertate forme morbose o comportamenti incompatibili con la prosecuzione dell'ospitalità

- per conclusione e non prosecuzione di progetti correlati che vedano anche l'inserimento al CDI (progetti di rsa aperta)
- per cambio tipologia unità d'offerta, es: da CDI ad RSA
- per trasferimento ad altro servizio esterno (IDR /altra RSA)

13.3 TARIFFE

È prevista una tariffa mensile fissa e una tariffa per i giorni di frequenza.

Per il trasporto, ove richiesto, sono applicate le quote di partecipazione alla spesa fissate dall'Amministrazione Comunale per il servizio domiciliare. Nella retta non è compreso il costo del trasporto.

Quota fissa mensile	€uro 150,00
Quota giornaliera diurno completo	€uro 31,00
Quota giornaliera diurno mezza giornata	€uro 25.00
In caso di assenza si applicano le seguenti tariffe	
Servizio diurno completo	€uro 16.00
Servizio diurno mezza giornata	€uro 13.00
Maggiorazione sabato pomeriggio	€uro 5.00
Maggiorazione domenica e festivi	€uro 10.00

Le tariffe giornaliere sono omnicomprendenti. La retta cioè comprende tutti i servizi descritti in questa Carta dei Servizi. La quota per giornata intera comprende la consumazione di pranzo ed eventuale cena senza sovrapprezzi.

Nessun contributo ulteriore può essere richiesto alle famiglie per i servizi esplicitati nella presente carta dei servizi, se non per servizi di nuova istituzione e iniziative particolari.

13.4 ASSISTENZA

a) VALUTAZIONE DEI BISOGNI

Presso il Centro saranno presenti un fascicolo sanitario e sociale per ogni cliente, compilati al momento dell'ingresso e periodicamente aggiornati.

Definito l'ingresso al Centro, il nuovo cliente viene sottoposto dal Medico a valutazione

clinica classica e a valutazione multidimensionale, che si avvale dell'uso di scale di valutazione funzionale e cognitiva. Tutte le informazioni, i risultati dei test e la valutazione clinica vengono registrati sul Fascicolo individuale che viene poi aggiornato in relazione ai problemi socio- sanitari rilevati. La tenuta del fascicolo segue le stesse modalità di quelli redatti per la RSA

Viene inoltre compilato un diario che registra le osservazioni e gli interventi di rilievo medico, infermieristico, assistenziale e sociale.

b) IL PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALE

Definita e completata la parte di valutazione clinico-funzionale, le informazioni necessarie vengono presentate alla riunione di équipe delle figure professionali operanti nel Centro (Assistente sociale, Coordinatore, medico, terapeuta della riabilitazione, infermiere professionale, animatore, operatore socio-assistenziale), così da stabilire il Piano Assistenziale Individualizzato, al quale fare riferimento per la gestione del cliente al Centro.

TUTELA DELLE PERSONE RISPETTO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

In ottemperanza al D.Lgs. 196 del 30/06/2003 e successive modifiche, la Fondazione garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale. Si riporta in allegato (allegato 9) l'informativa ai sensi dell'art. 13 della Legge 196/2003, che dovrà essere compilata e sottoscritta dall'cliente/residente o dal parente, e riconsegnata in Direzione all'atto dell'ingresso nel C.D.I.

La Fondazione Luigi Boni Onlus riconosce i contenuti e si adopera nell'attuazione operativa e culturale della Carta dei diritti della persona anziana, che allega (allegato 8) alla presente Carta dei Servizi

13.5 IL PERSONALE

Gli operatori sono dotati di un cartellino di riconoscimento che riporta nome, cognome, e qualifica agevolmente percepibili. Dove per ragioni igieniche e di sicurezza non è possibile l'utilizzo di badge e cartellini, il nominativo è stampigliato sulla divisa dell'operatore.

Nel prospetto allegato sono riportate le figure professionali in servizio e il monte orario, riferito alla frequenza teorica di 11 clienti a tempo pieno. Nel caso di prolungamento di orario e apertura nei festivi e nelle domeniche gli standard potranno subire aumenti in proporzione alle presenze.

Gli standard orari seguenti rispettano quanto previsto dalla Regione Lombardia per l'accreditamento dei centri diurni integrati funzionanti per almeno 8 ore giornaliere:

Figura professionale	Ore settimanali per 11 utenti
Medico	6
Fisioterapista	6,5
Infermiere	6,5
Animatore	5
Ausiliario socio assistenziale	31

14 ATTIVITÀ DI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI) MEDIANTE VOUCHER

Le prestazioni di ADI possono essere richieste, senza alcun limite di età o di reddito da tutte le persone definite "fragili", cioè che per motivi di salute si trovano in via temporanea o permanente nella condizione di non poter svolgere in modo autonomo, parzialmente o totalmente, le normali attività di vita quotidiana e che non possono recarsi presso le strutture o i servizi sanitari di cui necessitano (ambulatori, Ospedali, ecc.).

14.1 PRESTAZIONI PREVISTE DAL VOUCHER SOCIO-SANITARIO

La Fondazione Luigi Boni Onlus e i suoi operatori sono a disposizione presso il domicilio delle persone destinatarie del voucher per l'erogazione di prestazioni socio-sanitarie che possono riguardare:

➤ PRESTAZIONI MEDICHE

Attraverso la richiesta avanzata dal valutatore dell'ASST, la Fondazione mette a disposizione Medici Specialisti in Fisiatria, Geriatria, medicina interna, oltre allo Psicologo

➤ PRESTAZIONI INFERMIERISTICHE

Sulla base del Piano di Assistenza Individualizzato, il personale infermieristico della Fondazione Luigi Boni Onlus interviene per medicare, sostituire cateteri, eseguire prelievi e terapie, rilevare parametri vitali utilizzando le attrezzature e i presidi previsti dai protocolli.

➤ PRESTAZIONI FISIOTERAPICHE

I terapisti della riabilitazione erogano prestazioni di tipo riabilitativo e di mantenimento secondo le indicazioni previste dal Pai, aiutando altresì i pazienti e i loro familiari nell'apprendimento dell'utilizzo degli ausili assegnati.

➤ PRESTAZIONI ASSISTENZIALI

Il personale assistenziale (asa, oss) fornisce un valido aiuto e supporto alla famiglia, per dare indicazioni alla soluzione di momenti difficoltosi della giornata

➤ **PRESTAZIONI ESTEMPORANEE**

Sono rappresentate da prestazioni infermieristiche di base quali: prelievi, medicazioni, terapia iniettiva, fleboclisi, gestione di stomie, cateterismi.

14.2 MODALITA' DI ACCESSO AI VOUCHER

ATTIVAZIONE DELL'ASSISTENZA DOMICILIARE

L'utente o i suoi famigliari quando si trovano in situazione di bisogno si rivolgono al Medico di Famiglia e successivamente al proprio distretto socio-sanitario ASST, sportello Unico Servizio ADI.

Il medico o il personale del Distretto effettua una prima valutazione per individuare o meno la presenza di un bisogno "complesso" a cui corrisponde l'erogazione di servizi socio-sanitari.

A seguito di questa valutazione il Distretto emette un titolo che dà diritto alle prestazioni rientranti nelle prescrizioni dell'equipe socio-sanitaria.

Caratteristiche del Voucher

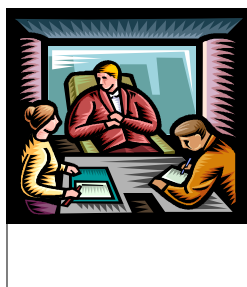
Si ritiene qui di dare alcune indicazioni sulle caratteristiche di questo strumento socio-sanitario:

- il voucher è un titolo che dà diritto a prestazioni, non ad una somma di denaro, e solo presso Enti che siano stati accreditati dalla Regione Lombardia e che sono liberamente scelti dal cittadino;
- per effettuare la scelta il cittadino deve interpellare l'ASST che farà decidere all'utente il pattante da cui ricevere le prestazioni
- ha validità sino a tre mesi, ed in alcuni casi validità di un mese;
- si interrompe nel caso di ricovero presso strutture ospedaliere, di inserimento in strutture residenziali, di guarigione o per scelta dell'utente;
- Viene riconosciuto sulla base di una valutazione effettuata dal personale ASST a ciò incaricato.

14.3 PRESA IN CARICO

La presa in carico del paziente domiciliare, cioè il primo contatto necessario per la definizione del piano di assistenza, dovrà avvenire entro e non oltre le 72 ore lavorative, salvo urgenze segnalate dal medico o dalla struttura ospedaliera. In questo caso le prestazioni devono essere erogate entro le 48 ore. Le prestazioni di riabilitazione possono invece essere attivate successivamente alle 72 ore ma entro 15 giorni, compatibilmente con i tempi per la realizzazione del piano di cura.

ACCESSI AL DOMICILIO



Il coordinatore gestionale del servizio, a cui è stata segnalata l'attivazione di un voucher, si mette in contatto entro 24 ore per le patologie acute e 48 negli altri casi, per concordare le modalità del primo accesso.

Il primo accesso è il momento in cui l'utente ed i suoi famigliari concordano con il nostro operatore il calendario degli accessi futuri attraverso la condivisione del Piano di Assistenza Individualizzato.

Al domicilio l'ente erogatore è tenuto a lasciare il FaSaS (Fascicolo Socio Assistenziale) Domiciliare debitamente compilato in tutte le sue parti. A tal fine, è fondamentale che il professionista domiciliare possa accedere a tutta la documentazione sanitaria utile (lettere di dimissioni, visite specialistiche), in modo tale da avere una visione complessiva della situazione dell'utente.

All'atto della dimissione dal servizio ADI (es: per trasferimento ad altro distretto, per richiesta dell'utente, per ingresso in RSA o ricovero ospedaliero) l'ente gestore dovrà consegnare all'utente un Documento di Dimissione, al fine di agevolare il passaggio di informazioni socio-sanitarie.

14.4 LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA PER LE ATTIVITA' DOMICILIARI

FIGURA PROFESSIONALE	FUNZIONI ATTIVITA'
Medico – Resp. Sanitario	Direzione sanitaria
Infermiere coordinatore	Coordinamento di natura gestionale-organizzativa sulle attività assistenziali
Infermieri, terapisti della riabilitazione, logopedista, educatore, ausiliario socio assistenziale	Erogazione delle prestazioni
Medico Geriatra, Medico Fisiatra, Psicologo	Consulenze specialistiche
Supporto amministrativo	
Direttore amministrativo	Resp. Sistema e debito informativo
Istruttore amministrativo	Elaborazione debito informativo

Orari

La sede di riferimento in viale Cadorna 4 a Suzzara è contattabile a mezzo telefono al 0376/531244 fax 0376/532407, ai telefoni mobili degli infermieri 333/8283200

La segreteria del servizio è al primo piano RSA Boni 2.



Si osservano i seguenti orari di apertura al pubblico:

Giorno	Dalle	Alle
Dal LUNEDÌ al VENERDÌ	09.00	17.00
SABATO E DOMENICA	08.00	12.00

L'infermiere della struttura è presente dalle ore 06,00 alle 21,00 per la reperibilità telefonica.

L'equipe operativa per l'erogazione delle prestazioni osserva i seguenti orari di servizio:

Giorni	Orari	Reperibilità telefonica
Dal lunedì alla domenica	Dalle 7.00 alle 14.00	Dalle 9.00 alle 18.00 0376 531244 Cell. 340/7802318

14.5 INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DELL'ADI

L'Amministrazione, consapevole che migliorare la qualità dei servizi significa renderli conformi alle aspettative degli Utenti, effettua sondaggi per conoscere come gli stessi giudicano il servizio.

A tutti gli Utenti del servizio verranno periodicamente proposti questionari (Allegato 3) che consentiranno di esprimere, in maniera anonima, le proprie valutazioni sulla qualità del servizio e di fornire eventuali suggerimenti per rendere le prestazioni più rispondenti alle loro esigenze.

I risultati dell'indagine sono condivisi con i familiari e con gli utenti mediante la pubblicazione sul sito internet della Fondazione, in cui si presenteranno, eventualmente, anche le azioni da mettere in atto per correggere eventuali disservizi.

14.6 STRUMENTI DI TUTELA DEI DIRITTI DEL PAZIENTE

Quando l'utente ritiene di non aver ricevuto una corretta assistenza sanitaria, o che un suo diritto sia stato leso, può rivolgersi al proprio Medico o presentare reclamo sia rivolgendosi alla Fondazione sia all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (URP) del distretto socio-sanitario di appartenenza.

Si tratta di un servizio istituito per agevolare il rapporto tra azienda sanitaria e cittadino, per perseguire maggiore chiarezza e trasparenza nelle procedure, nonché per garantire

efficienza e qualità dei servizi e delle prestazioni erogate, e altresì risolvere, ove possibile, eventuali conflitti tra l'utente e il personale sanitario.

Assistenza e informazioni possono anche essere offerte da:

- Associazioni che si occupano di tutelare i cittadini specificatamente nel settore sanitario: Tribunale diritti del malato/Cittadinanza attiva www.cittadinanzattiva.it
- Associazioni che si occupano di tutelare gli utenti nei rapporti con la pubblica amministrazione: Associazioni dei consumatori www.ioconsumatore.eu
- Associazioni nazionali dei pazienti: consultabili alla seguente pagina web www.ministerosalute.it/associazioniPazienti/associazioniPazienti.jsp

MODALITA' DI ACQUISIZIONE DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA

Si rinvia al paragrafo 10 (RSA) pag. 29

15 ATTIVITÀ MEDIANTE PROGETTO RSA APERTA

Il progetto di RSA Aperta prevede l'erogazione di interventi assistenziali, educativi, psicologici, riabilitativi in senso lato, atti a sostenere l'utente e il suo care-giver, per tutte le persone affette da demenza e negli ultra 75enni non autosufficienti, che vivono in famiglia e assistiti a domicilio, riconosciuti invalidi civili al 100%. In riferimento a questi ultimi l'accesso alla misura è consentito sulla base di valutazioni relative alla somministrazione della scala Barthel modificata (secondo le recenti indicazioni regionali).

Tali interventi possono essere erogati in forma singola e/o abbinata secondo quanto rilevato nel Piano Individualizzato (PI) redatto dall'Ente (Fondazione L. Boni).

Gli interventi potranno essere realizzati sia in ambito domiciliare che con l'utilizzo dei servizi residenziali (ricoveri temporanei con permanenza in RSA 24 ore su 24 in posti letto non a contratto),

Sono possibili anche interventi semi-residenziali o di centro diurno (secondo quanto previsto dalle normative relative alle disposizioni di tale progetto).

15.1 MODALITA' DI ACCESSO AI PROGETTI DI RSA APERTA

La famiglia dell'anziano valutata la necessità di attivare il sostegno si rivolge direttamente alla Fondazione L. Boni. L'Assistente Sociale della medesima Fondazione raccoglie la domanda di accesso alla misura RSA APERTA per le relative valutazioni multidimensionali del bisogno.

Una volta raccolta la richiesta di valutazione per attivare la domanda di accesso alla misura RSA aperta (modulo scaricabile anche dal sito della Fondazione e allegato alla presente

Carta dei Servizi) la Fondazione verifica in forma preventiva i requisiti d'accesso ed eventuali incompatibilità.

Verificati i positivi requisiti d'accesso la Fondazione fissa al domicilio del richiedente e/o presso la Sede medesima un appuntamento conoscitivo condotta dal medico Geriatra o Psicogeriatra e dall'Assistente Sociale della medesima Fondazione, che potranno avvalersi anche della collaborazione se lo riterranno opportuno di altri componenti /professionisti dell'Equipe multidisciplinare al fine di raccogliere elementi utili per la definizione e stesura del progetto individuale.

Nel PI (Progetto Individuale) vengono definite le linee generali:

- L'indicazione della misura per la quale viene attivato il progetto
 - Gli obiettivi e le condizioni necessarie al raggiungimento degli esiti desiderati tenendo, compatibilmente con la fragilità della persona e la necessità di garantire le risposte più adeguate, delle aspettative e delle priorità della persona e dei suoi familiari
 - Il mix di prestazioni/interventi più adeguati a rispondere al bisogno
 - Il valore del voucher è fisso, già stabilito dal contratto di accreditamento e secondo il budget preventivamente definito dall' Azienda Territoriale competente per area ATS provincia di Mantova
 - La durata ipotizzata, (massimo 12 mesi e comunque le prestazioni dovranno essere erogate secondo il calendario solare e cioè entro il 31/12/2018) tenendo conto che comunque lo stesso, può essere riaggiornato e riadeguato alle mutate condizioni della persona, su richiesta del soggetto che eroga la prestazione di RSA aperta.
- L'equipe della Fondazione Boni redige il Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) secondo quanto indicato nel Progetto Individuale, convocando in sede i familiari dell'utente o recandosi al loro domicilio per condividere e sottoscrivere il PAI e fissare la data di attivazione degli interventi

15.2 IL PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATO

Il PAI viene redatto dalla Fondazione e deve essere consegnato in copia all'interessato che lo deve sottoscrivere indicando la data di attivazione delle prestazioni

La Fondazione garantisce la presa in carico della persona e della sua famiglia, definendo la figura responsabile della funzione di care management.

La durata del PAI è coerente con quella indicata nel Progetto individuale, fino ad un massimo di 12 mesi e comunque vede la scadenza secondo il calendario solare.

Per ogni utente preso in incarico come è già detto è stabilito un budget distribuito per l'intero anno solare e in ogni trimestre deve essere previsto l'impiego massimo corrispondente a un quarto del budget annuale.

Le interruzioni della misura RSA aperta inferiore a 15 giorni non prevedono la sospensione della presa in incarico solo se superiori a 30 giorni prevedono la chiusura del progetto.

Gli interventi erogabili sono altresì esemplificati nelle tabelle della medesima Delibera Regionale N° X /7769 del 17/01/2018 (pag. 15 – 36).

15.3 SOSPENSIONE DEL PROGETTO

La sospensione delle cure si verifica per i seguenti motivi:

- Scadenza progetto non prorogabile
- Assenza temporanea dell'utente per ricovero ospedaliero, vacanza e/o altre tipologie di ricovero
- Richiesta dell'utente di cambio pattante e/o di non ritenere "congruo" il servizio attivato ed accordato.

Le interruzioni della misura RSA aperta inferiore a 15 giorni non prevedono la sospensione della presa in incarico solo se superiori a 30 giorni prevedono la chiusura del progetto

15.4 PRESA IN CARICO UTENTE E MODALITA' DI EROGAZIONE

Dalla sottoscrizione del PAI, la Fondazione Boni accorda già con la famiglia il primo accesso di attivazione del progetto RSA Aperta secondo le figure professionali previste e relativo utilizzo locali se in regime residenziale e/o semiresidenziale.

Al primo accesso viene "redatto" in forma elettronica il diario interventi e conservato presso la Fondazione, riportando data, orario, luogo di utilizzo della prestazione, controfirmato alla fine di ogni mese dal caregiver dell'utente.

L'orario di erogazione del servizio è dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 20.00 e il sabato e domenica dalle 7.30 alle 13.30.

Per l'utilizzo dei servizi residenziali (accoglimento in posti letto non a contratto) e per l'utilizzo dei servizi semiresidenziali si richiamano le relative indicazioni, già riportate nelle carte servizi di riferimento e legislazione di pertinenza (per RSA Boni2 e per CDI qui incluse).

Per la parte di compartecipazione per i servizi residenziale e/o semiresidenziale (se previsto in accordo con i servizi territoriali segnalanti) viene sottoscritto un apposito contratto indicante modalità d'utilizzo dei servizi e eventuale quota a carico dell'utente.

15.5 COSTI DEI SERVIZI

Viene richiesta un'integrazione per i servizi di CDI e Solievo nella seguente misura:

CDI € 15,00 al giorno

RSA2 € 50,00 al giorno

ORARI SEGRETERIA

La sede di riferimento in viale Cadorna 4 a Suzzara è contattabile a mezzo telefono al 0376/531244. La segreteria del servizio è al piano terra (ufficio Assistente Sociale) e riceve dal lunedì al sabato dalle 08.00 alle 12.30

Indirizzo mail: scappi.sandra@fondazioneboni.it

16 AMBULATORIO DI FISIOTERAPIA PER UTENTI ESTERNI

La Fondazione Luigi Boni Onlus mette a disposizione dei cittadini un ambulatorio di riabilitazione e cure fisiche con personale qualificato e formato, dotato delle attrezzature. Per accedere al servizio è sufficiente telefonare al numero dedicato al servizio nelle ore di apertura del centro.

Per informazioni e prenotazioni contattate il numero 0376/531244. La Fondazione mette a disposizione trattamenti di fisioterapia a domicilio. In tal caso alle tariffe qui di seguito indicate occorre aggiungere 15,00 euro per ogni accesso a domicilio.

Il centro, destinato ai pazienti esterni, è aperto a tutta la popolazione (giovani, adulti, anziani) e offre le seguenti prestazioni:

PRESTAZIONI TERAPIE FISICHE	COSTO A SEDUTA
Ultrasuoni manuale	€ 15,00
Ultrasuoni fisso	€ 12,00
Ultrasuoni in acqua	€ 12,00
Laser ad alta potenza Neodimio YAG	€ 25,00
Tens	€ 12,00
Ionoforesi	€ 12,00
Bacinelle galvaniche	€ 12,00
Elettrostimolazione	€ 12,00
Diadinamiche	€ 12,00
Magnetoterapia	€ 15,00
Diatermia trattamento capacitivo/Resistivo	€ 30,00
Rieducazione neuromotoria	€ 40,00
Rieducazione ortopedica	€ 30,00

Rieducazione posturale: McKenzie, Meziere	€ 40,00
Massoterapia distrettuale	€ 30,00
Drenaggio Linfatico Manuale	€ 40,00

Le prestazioni sono eseguite solo da personale in possesso del titolo di studio richiesto dalla legge. La spesa è detraibile ai fini fiscali nella dichiarazione annuale, presentando la fattura e la prescrizione medica.

17 SERVIZIO DOMICILIARE

La Fondazione è accreditata, altresì, in base a determina del dirigente Servizi alla Persona del Comune di Suzzara, ad erogare:

- SAD (Servizio Assistenza Domiciliare)
- SADEH (Assistenza Educativa Disabili adulti)
- Pasti a domicilio

I referenti del servizio sono:

Dr.ssa Sandra Scappi, assistente sociale;

Antonella Paini infermiere referente attività domiciliari;

Dott. Remo Tedesco, segretario amministrativo, risorse umane e del sistema informativo;

Ornella Ferrari, istruttore amministrativo, addetta alla fatturazione.

Il servizio di assistenza domiciliare :

Il servizio garantito a mezzo di voucher sociale prevede l'erogazione di prestazioni assistenziali al fine di ritardare od evitare al cittadino ricoveri in istituto, ovvero per permettere al cittadino una migliore qualità della vita nel suo ambito familiare.

Vengono erogate, a titolo esemplificativo, a seconda di quali bisogni vengono rilevati dagli operatori del servizio sociale professionale:

- trasporti sociali;
- aiuto nell'igiene e cura della persona
- bagno assistito
- assistenza all'alzata e alla messa a letto, mobilitazione con le relative procedure di svestizione, vestizione, cambio dell'ausilio per incontinenti, riordino e rifacimento parziale o totale del letto;
- aiuto nell'assunzione dei farmaci previa presenza di una dettagliata e sottoscritta prescrizione del medico di base;

- piccole commissioni,
- controlli delle situazioni sociali, sanitarie e personali, dell'ambiente di vita dell'utente.
- supporto nella gestione domestica con prestazione di attività di lavanderia e stiratura all'interno dell'abitazione
- preparazione ed erogazione di pasti a domicilio
- favorire momenti di socializzazione e integrazione dell'utente;
- educazione ed addestramento all'utilizzo di Ausili;
- educazione ed informazione all'utilizzo della rete dei servizi sociali e socio sanitari;
- tutoring ed addestramento all'assistente familiare;
- compagnia – sollievo all'assistenza ai familiari;
- percorso o sostegno educativo – occupazionale come previsto dal PEI (Piano Educativo Individuale) per i casi di assistenza domiciliare educativa disabili adulti per:
 - 1) mantenimento e/o potenziamento delle abilità e competenze del disabile;
 - 2) supporto al compito educativo della famiglia e sollievo nella gestione del disabile;
 - 3) favorire momenti di socializzazione ed integrazione del disabile nel proprio territorio di appartenenza

Chi assistiamo

Assistiamo il cittadino in condizioni di "fragilità" socio sanitaria:

- Che risiede nell'ambito territoriale dei Comuni di Suzzara, Motteggiana, Pegognaga, Moglia e San Benedetto Po;
- ha almeno una persona che convive e/o si occupa di lui oppure vive solo;
- è disabile con invalidità certificata che necessita di interventi educativi al domicilio al fine di consentire la permanenza nel proprio contesto sociale- familiare integrato nella rete dei servizi territoriali.

Inoltre, verifichiamo che:

- il cittadino desideri essere assistito a casa;
- i familiari o un loro delegato assicurino la loro disponibilità a collaborare con gli operatori dell'assistenza;
- ci sia almeno un parente o una persona di riferimento con cui parlare per problemi o decisione da prendere;
- il servizio sociale professionale emetta il voucher e richieda la prestazione

La comunicazione con l'utente e la famiglia

Riteniamo importante per una buona riuscita dell'assistenza stabilire con l'utente una comunicazione onesta e sincera, rispettando il suo diritto di sapere, tenendo conto delle tradizioni e delle preoccupazioni dei familiari. La nostra comunicazione con l'utente non è fatta solo di parole, ma anche di attenzione, di rispetto.

Come si accede al nostro servizio

Occorre rivolgersi presso l'azienda SOCIALIS con sede operativa in via Mazzini, 10 Suzzara tel.0376/1591801, info@aziendasocialis.it Il personale addetto provvederà quindi a effettuare una valutazione dei bisogni e a emettere il "voucher sociale/educativo" a favore dell'utente, utilizzabile presso gli Enti accreditati sul territorio.

Tempi d'attesa

Di regola non abbiamo liste d'attesa, quindi gli appuntamenti vengono fissati entro 24/48 ore dalla richiesta, se viene giudicata urgente anche il giorno stesso o comunque secondo i tempi di attivazione previsti nel voucher, con stesura del PAI/PEI, secondo le indicazioni ricevute. In determinati periodi, per la richiesta proveniente dal territorio, può essere richiesto massimo 15 gg per l'attivazione.

Colloquio iniziale

L'operatore del servizio domiciliare al primo accesso instaura un colloquio a domicilio con utente e il caregiver di riferimento nel quale:

- si chiedono le informazioni necessarie per organizzare l'assistenza a casa;
- Dare informazioni sull'organizzazione
- si offre la possibilità di rivolgere domande e richieste finalizzate al superamento delle problematiche rilevate
- si lascia comunicazione circa gli accessi successivi

Il coordinamento dell'assistenza

L' assistente sociale della Fondazione, quale coordinatore del servizio, si relaziona e mantiene i contatti telefonici con l'utente, i suoi famigliari. Può essere consultato per qualunque loro necessità, inoltre:

- Provvede a tenere i contatti con i Servizi Sociali del Comune di residenza,
- Provvede alla tenuta della banca dati
- Si occupa di dare informazioni inerenti ai servizi residenziali, semiresidenziali ambulatoriali e/o possibilità di attivare la partecipazione a laboratori ed iniziative a sostegno anche del caregiver promossi ed offerti dalla stessa "Fondazione L. Boni "
- Partecipa agli incontri di monitoraggio e verifica mensile secondo quanto verrà pianificato dai Servizi Sociali Comunali e territoriali che hanno in capo i vari casi in incarico
- Comunica ai servizi di competenza eventuali variazioni dei bisogni dell'utente e segnala la necessità di valutare eventuali modifiche del PI
- Comunica eventuali interruzioni o sospensioni del voucher

Il servizio di pasti a domicilio

Il servizio viene attivato analogamente al servizio di cure domiciliari.

Entro 24 ore dall'emissione del voucher la cucina è in grado di predisporre il pasto a domicilio e gli operatori di assistenza a consegnarlo.

Il centro di cottura si trova in Suzzara, Viale Cadorna 4, presso la locale residenza per anziani.

Il servizio pasti è operante sette giorni su sette, compresa la domenica ed i festivi infrasettimanali.

Il menù è studiato seguendo le linee direttive nutrizionali e della Direzione sanitaria interna e può essere diversificato qualora l'utente soffra di determinate patologie certificate dal medico curante e/o specialista.

L'utente ha diritto a scegliere un menù giornaliero fra almeno due opzioni. La prenotazione settimanale del pasto è effettuata dall'utente secondo i propri gusti su un modulo che l'operatore consegnerà a domicilio. Il pasto è composto da un primo piatto, un secondo con contorno, il pane la frutta ovvero un dolce.

Per il trasporto dei pasti ci si avvale di una vettura autorizzata e conforme al trasporto di alimenti, utilizzando contenitori termici chiusi. Il contenitore è ritirato dal personale addetto durante la consegna del pasto e igienizzato successivamente dalla cucina della Fondazione.

Attrezzature e materiale tecnico in dotazione

Sono fornite direttamente dalla Fondazione, senza alcun costo per l'utente le seguenti attrezzature:

- Dispositivi di protezione individuale;
- ausili per l'effettuazione dell'igiene in vasca (seggolino vasca);
- contenitore per il trasporto e la conservazione dei pasti a domicilio.

Orari di segreteria

L'attività di segreteria è garantita nei seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì: ore 7.30 – 17.30
- sabato, domenica e festivi: ore 8.00 – 12.00

Attraverso contatto telefonico (0376/531244 – 0376/531212) oppure via fax (0376/532407) o via mail (info@fondazioneboni.it).

La reperibilità telefonica è garantita dalle ore 06,00 alle 21,00 ai numeri telefonici indicati, attraverso il personale infermieristico in servizio presso la sede

Gli orari del servizio

Il personale direttamente operativo dell'assistenza domiciliare, che erogherà cioè direttamente le prestazioni sul territorio osserverà i seguenti orari di servizio

Espletamento del servizio		
Giorni	Orari	
Dal lunedì al sabato	6.00 – 20.00	
Domenica e festivi	7.00-20.00	

Emergenze nell'espletamento del servizio

Il personale è addestrato all'attivazione di procedure relative ad emergenze sociali degli utenti, garantendo l'assistenza necessaria per favorire la risoluzione dello stato di necessità.

In caso di calamità naturale o eventi improvvisi e imprevedibili, l'organizzazione attua un piano di emergenza garantendo le attività primarie: distribuzione dei pasti, igiene, controllo e monitoraggio degli utenti che vivono soli al domicilio e sprovvisti di mezzi di comunicazione.

Gli impegni e gli obiettivi verso gli utenti

La Fondazione Luigi Boni Onlus intende garantire a tutti i cittadini che vengono curati a casa:

- completezza nell'informazione sul Servizio attraverso la consegna e l'illustrazione dei contenuti del presente libretto al momento dell'ingresso nell'assistenza;
- riservatezza e rispetto della persona dell'assistito, della sua casa e del suo modo di vivere, durante le visite e nella gestione di tutte le informazioni che lo riguardano;
- impegno per rendere efficiente, efficace, personalizzato e condiviso il patto di collaborazione relativo al servizio di assistenza domiciliare;

Gli standard di qualità e gli strumenti di verifica:

- colloquio preliminare a domicilio
- Primo accesso in tempi brevi (max 48 ore) dalla richiesta di intervento;

Uso di strumenti di verifica e revisione della qualità:

- scale di valutazione
- questionario di soddisfazione dell'utente
- L'elaborazione e l'analisi periodica delle informazioni raccolte su tutti i clienti, permetteranno di valutare il grado di adeguatezza del Servizio agli standard prefissati e apporre una revisione del piano di miglioramento delle attività.

Tutela e partecipazione dei fruitori dei servizi: gestione dei reclami si rinvia al paragrafo n.17

18 STRUMENTI DI TUTELA E DI VERIFICA

A) IL RECLAMO

Per rimuovere eventuali disservizi che limitano la possibilità di fruire dei servizi o che violano i principi e gli standard enunciati nella presente Carta, gli Utenti possono presentare reclamo. Il reclamo ha lo scopo di offrire uno strumento agile e immediato per segnalare all'Amministrazione comportamenti degli Operatori non in linea con i principi e le finalità della Carta relativi alla realizzazione dei servizi e alla trasparenza dell'azione amministrativa.

PROCEDURA DI RECLAMO

La segnalazione di un reclamo, viene gestita in modo diverso in funzione al motivo di insoddisfazione in esso contenuto e dal momento di ricezione.

LA SEGNALEZIONE PUÒ VENIRE:

- dall'Utente o da un Cliente/residente
- dal familiare dell'Utente
- dal personale interno
- da altri Clienti o Fornitori

INOLTRE I RECLAMI POSSONO ESSERE:

- Interni Se provenienti dall'interno della Struttura Aziendale e documentati mediante il Mod-GQ/7.01
(vedi allegato 6)
- Esterni Se provenienti mediante lettera, fax o mezzo equipollente

SERVIZI COMPLEMENTARI:

- Reclamo che a seguito di verifica si dimostra privo di riscontro;
- Reclamo che evidenzia un prodotto/servizio non conforme
- Reclamo che evidenzia un Problema

Nei paragrafi successivi vengono meglio specificate le attività e le responsabilità del personale coinvolto.

SEGNALAZIONE INTERNA DI RECLAMO DA PARTE DEL CLIENTE/RESIDENTE O DI UN FAMILIARE

Ogni segnalazione interna di reclamo (scritto o verbale) da parte dell'Utente/Cliente/residente o di un familiare deve essere recepita dall'ufficio relazioni pubblico per stabilire la tipologia di reclamo. Nel caso in cui il reclamo evidenzia un

Suzzara (MN)

prodotto o un servizio non conforme il responsabile deve emettere un rapporto di non conformità attraverso la modulistica interna. In ogni caso, deve essere comunque perseguita la soddisfazione del Cliente.

Pertanto la Segreteria Sociale prenderà contatto con il cliente e suo familiare per precisare e chiarire i motivi del reclamo e proporre gli opportuni rimedi per riconquistare la sua soddisfazione, anche se il reclamo non poggia su basi fondate e certe (cioè se non è possibile individuare con certezza una non conformità o se questa non esiste affatto).

I rimedi proposti devono essere ragionevolmente commisurati alla gravità del reclamo e alla sua portata e devono essere attuati nel più breve tempo possibile.

Al cliente che ha sporto reclamo dovrà essere data una risposta entro e non oltre 20 giorni, comunicando le azioni correttive intraprese nel caso il reclamo si sia dimostrato fondato.

B) CODICE ETICO

L'Ente si è dotato di un "Codice Etico Comportamentale" con la finalità di fornire indirizzi generali di carattere etico comportamentale ai dipendenti, soci/collaboratori, in cui gli stessi dovranno conformarsi nell'esecuzione delle proprie attività, nonché per cercare di contribuire alla prevenzione della realizzazione degli illeciti conseguenza dei reati previsti dal D.Lgs.n.231/2001.

Il Codice Etico non sostituisce e non si sovrappone alle leggi e dalle altre fonti normative esterne ed interne; è invece un documento che integra e rafforza i principi contenuti in tali fonti, ed in particolare il profilo etico dei comportamenti aziendali. Il testo completo del Codice è a disposizione degli utenti anche sul sito internet della Fondazione(www.fondazioneboni.it)

C) INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI/UTENTI

L'Amministrazione, consapevole che migliorare la qualità dei servizi significa renderli conformi alle aspettative degli Utenti, effettua sondaggi per conoscere come gli stessi giudicano il servizio.

A tutti gli Utenti dei servizi verranno periodicamente proposti questionari (come da allegato 1, 2, 3, 4, 5) che consentiranno di esprimere, in maniera anonima, le proprie valutazioni sulla qualità del servizio e di fornire eventuali suggerimenti per rendere le prestazioni più rispondenti alle loro esigenze.

Il responsabile della raccolta ed elaborazione dei risultati è il direttore segretario, che provvede a inviare il questionario di gradimento alle famiglie e ai residenti per posta in occasione della mensilità di novembre di ciascun anno. Entro 30 giorni familiari e utenti restituiscono il modulo compilato anonimamente in un contenitore tipo urna posto in luogo alla portata del pubblico, oppure viene ritirato a domicilio dagli operatori.

Di norma entro il 20 dicembre la Direzione elabora i risultati e li rende pubblici con pubblicazione sul sito della Fondazione e in Assemblea con i familiari.

Si cerca inoltre di instaurare un rapporto diretto con l'utenza anche attraverso appositi incontri individuali per conoscere meglio il grado di soddisfazione dei servizi e condividere il piano di assistenza

Suzzara (MN)

individualizzato.

I risultati dell'indagine sono condivisi con i familiari e con i residenti nell'incontro di fine anno, in cui si presentano anche le azioni da mettere in atto per correggere eventuali disservizi. Detti risultati sono inoltre illustrati anche agli operatori in appositi incontri.

VOLONTARIATO

La Fondazione Boni promuove e incentiva il reclutamento di volontari interni ed esterni collaborando anche con associazioni locali. Il volontario viene accompagnato all'interno della struttura seguendo percorsi di formazione interni e valorizzandone le capacità individuali e soprattutto tenendo conto della sua motivazione. Uno degli obiettivi che si dà la Fondazione, è altresì quello di coinvolgere il maggior numero di persone possibile nella cura dei propri residenti.

Tirocinanti: scuole superiori, università e scuole specialistiche collaborano periodicamente con la Fondazione Boni e viene promossa la formazione ad esterni.

Stage: alle persone in cerca di lavoro e in possesso dei requisiti previsti dalle leggi su lavoro vengono offerti periodi di inserimento nei servizi della Fondazione al fine di facilitare il loro accesso al lavoro e avvicinare la nostra realtà alla cittadinanza.

Formazione: la Fondazione Boni coinvolge i familiari dei propri residenti, o in certi casi i residenti stessi, in cicli di formazione con il nostro personale. All'interno di tali sessioni vengono presentate metodiche di lavoro interne e viene effettuato addestramento principalmente su aree quali prevenzione cadute, demenza...

ALLEGATO 1 QUESTIONARIO SODDISFAZIONE CLIENTE RSA1 E 2

Mod-DIR 1.01 (del 01/04/04)	QUESTIONARIO SODDISFAZIONE CLIENTE
© FONDAZIONE BONI ONLUS	File: Mod-DIR 1.01.doc

Caro Signore/Signora

Le chiediamo di rispondere al seguente questionario riguardante l'ambiente, le prestazioni, ed i servizi che ha ricevuto presso il nostro reparto ed il Suo grado di soddisfazione al riguardo.

Sulla base del Suo giudizio potremmo migliorare la qualità dei servizi e quindi soddisfare nel modo più completo le esigenze dei residenti.

Per facilitare l'espressione più sincera delle Sue valutazioni il questionario è anonimo.

E' necessario rispondere a tutte le domande e depositare il questionario nell'apposito contenitore all'ingresso della struttura entro il _____

Le faremo conoscere in seguito i risultati del questionario.

Suzzara li _____

IL PRESIDENTE

Suzzara (MN)

ISTRUZIONI: metta una crocetta sulla risposta che Lei vuole dare.

Il mio congiunto si trova presso (apporre una crocetta)

Rsa Boni 1	
Rsa Boni 2 nucleo Arcobaleno	
Rsa Boni 2	

Ricoveri temporanei

- Il suo familiare ha tratto beneficio dal ricovero in RSA (Se NO specificare)?

Si

No

- Ritornerebbe in Fondazione Boni (Se NO specificare)?

Si

no

- Consiglierebbe ad altri il ricovero presso questa struttura (Se NO specificare)?

Si

No

Ricoveri definitivi

Quanto spesso viene a trovare il suo caro?

1. Area infermieristica - assistenziale

- Ritiene che gli operatori, nello svolgimento della loro mansione, rispettino la dignità del suo familiare? (SI / NO – se NO specificare)

Si

No

Suzzara (MN)

- b. Ritieni che gli operatori, nello svolgimento della loro mansione, rispettino la privacy del suo familiare? (SI / NO – se NO specificare)

Si

no

- c. Ritieni che gli operatori, nello svolgimento della loro mansione, rispondano prontamente ai bisogni primari e psicologici del suo familiare? (SI / NO – se NO specificare)

Si

no

n.b. bisogni primari: fame, sete, minzione, defecazione, prurito, dolore, caldo-freddo, stanchezza; psicologici: spiritualità, solitudine, rabbia, noia

2. Area medica

- a. C'è stata disponibilità personale e tempo adeguato da dedicare ai colloqui con voi da parte dei medici? (SI / NO – se NO specificare)

Si

no

- b. C'è stata chiarezza da parte del medico nell'illustrare i problemi di salute e la terapia farmacologica del suo caro? (SI / NO – se NO specificare)

Si

No

- c. In caso di richiesta di visita medica, la consulenza è stata programmata in tempi rapidi? (SI / NO – se NO specificare)

Si

no

3. Area psico-sociale

Suzzara (MN)

- a. Ritiene che tutto il personale dedichi parte del suo tempo per relazionarsi con il suo caro? (SI / NO – se NO specificare)

Si

no

- b. Ritiene che le attività strutturate proposte al suo caro siano congrue al suo livello e di suo gradimento? (SI / NO – se NO specificare quali)

Si

no

- c. Ritiene che venga rispettata la auto-determinazione (le scelte individuali libere rispetto a cosa fare e cosa non fare) del suo caro? (SI / NO – se NO specificare)

Sino

4. Area fisioterapica

- a. Ritiene che le attività fisioterapiche e riabilitative proposte al suo caro siano congrue al suo livello? (SI / NO – se NO specificare)

Si

no

- b. C'è stata disponibilità ai colloqui con voi da parte dei fisioterapisti? (SI / NO – se NO specificare)

Si

no

- c. Ritiene che il programma riabilitativo sia stato adeguato in seguito ad eventuali eventi avversi, con aggravamento delle autonomie motorie del suo caro? (SI / NO – se NO specificare)

Si

no

Suzzara (MN)

5. Area servizi generali

- a. È soddisfatto delle pulizie degli ambienti? (SI / NO – se NO specificare)

Si

no

- b. È soddisfatto della distribuzione e della quantità dei pasti? (SI / NO – se NO specificare)

Si

no

- c. È soddisfatto del servizio di guardaroba / lavanderia? (SI / NO – se NO specificare)

Si

no

6. Area amministrativa

- a. È soddisfatto dell'operato del personale del front-office? (SI / NO – se NO specificare)

Si

no

- b. È soddisfatto delle modalità di pagamento? (SI / NO – se NO specificare)

Si

no

- c. È soddisfatto del servizio amministrativo (fatturazione, comunicazione...)? (SI / NO – se NO specificare)

Si

no

Non firmare. Il questionario è strettamente anonimo.

ALLEGATO 2 QUESTIONARIO SODDISFAZIONE CLIENTE CDI

FONDAZIONE LUIGI BONI ONLUS
CENTRO DIURNO INTEGRATO
QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO

Il questionario è rivolto agli Ospiti del CDI i quali possono farsi aiutare dai propri familiari. La preghiamo di rispondere alle seguenti domande per aiutarci a migliorare il servizio erogato. Il questionario, sottoscritto o in forma anonima potrà essere depositato nell'apposito raccoglitore predisposto all'ingresso del CDI. Se desidera fornire ulteriori informazioni su aspetti particolarmente positivi o negativi del servizio o della struttura, può utilizzare lo spazio riservato alle osservazioni aggiuntive:

Segnare con una X lo spazio corrispondente alla risposta prescelta.

Frequenta il CDI da:

☐ Meno di 6 mesi

☐ Da più di 6 mesi

Rispetto alla sua esperienza, che pensa riguardo a:

		Molto soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
1	Le informazioni ricevute all'arrivo			
2	Il servizio di assistenza che riceve			
3	Il rapporto umano con il personale			
4	Il rapporto umano con gli altri ospiti			
5	Il rispetto della riservatezza e del pudore			
6	La pulizia e l'igiene			
7	La qualità dei pasti			
8	La quantità di spazi comuni a disposizione			
9	L'aspetto e l'arredamento degli ambienti			
10	La quantità di spazio personale a disposizione			
11	Le possibilità di svago			
12	Gli orari di frequenza			
13	La disponibilità del personale a fornire informazioni			
14	La disponibilità di poter fruire di un posto letto per emergenze			

Suzzara (MN)

15	La flessibilità nell'apertura del servizio nel week end			

Osservazioni aggiuntive (scriva quello che ritiene si possa migliorare e che cosa ha apprezzato maggiormente)

ALLEGATO 3 QUESTIONARIO SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

Gentile signore/signora,

il questionario che Le chiediamo di compilare ha lo scopo di farci capire se l'assistenza domiciliare che le è stata fornita ha risposto alle Sue attese, o se, in caso contrario, possiamo migliorare il nostro intervento per il futuro.

Le Sue risposte serviranno a migliorare il servizio, adeguandolo ai bisogni ed alle aspettative delle persone che lo utilizzano.

Dopo averlo compilato non lo firmi (il questionario è anonimo) e lo riconsegni in busta chiusa all'operatore che gliel'ha consegnato.

La ringraziamo per la collaborazione.

CARATTERISTICHE DELL'UTENTE

Sesso ☐ Maschio ☐ Femmina

Età _____

Titolo di studio _____

Stato civile _____

Vive solo?

- ☐ Sì
☐ No

Ha figli?

- ☐ Sì
☐ No

Il questionario viene compilato da:

- ☐ Utente
☐ Familiare
-

1. Come è venuto/a a conoscenza del servizio ADI?

Medico di famiglia

Ospedale

Distretto ASST (ex ASL)

Altro _____

Suzzara (MN)

2. **Indichi quali professionisti sono intervenuti a casa Sua (anche più risposte)**
- Infermiere
 - Fisioterapista
 - Medico specialista
 - Assistente addetto alle cure igieniche
 - Logopedista
 - Educatore
3. **È soddisfatto/a delle informazioni che riceve da chi svolge al Suo domicilio le prestazioni previste nel voucher socio-sanitario?**
- Per nulla soddisfatto
 - Poco soddisfatto
 - Appena soddisfatto
 - Abbastanza soddisfatto
 - Molto soddisfatto
 - Non saprei
4. **È soddisfatto del rapporto che si è creato con l'operatore che si è maggiormente occupato di Lei?**
Indichi quale operatore professionale _____
- Per nulla soddisfatto
 - Poco soddisfatto
 - Appena soddisfatto
 - Abbastanza soddisfatto
 - Molto soddisfatto
 - Non saprei
5. **In assenza dell'assistenza ricevuta con il voucher socio-sanitario avrebbe dovuto lasciare il Suo domicilio?**
- Sì
 - No
6. **Dove avrebbe potuto ricevere le cure di cui aveva bisogno? (rispondere solo se ha risposto SÌ alla domanda precedente)**
- Ospedale
 - Residenza sanitaria assistenziale (casa di riposo)
 - Domicilio di parenti o conoscenti
 - Riabilitazione ospedaliera
 - Altro
 - Non saprei
7. **Dal punto di vista pratico, l'infermiere ha soddisfatto le Sue esigenze?**
- Per nulla soddisfatto
 - Poco soddisfatto
 - Appena soddisfatto
 - Abbastanza soddisfatto
 - Molto soddisfatto
 - Non saprei

Suzzara (MN)

8. Dal punto di vista pratico, il fisioterapista ha soddisfatto le Sue esigenze?

Per nulla soddisfatto
Poco soddisfatto
Appena soddisfatto
Abbastanza soddisfatto
Molto soddisfatto
Non saprei

9. Dal punto di vista pratico, il medico di base ha soddisfatto le Sue esigenze?

Per nulla soddisfatto
Poco soddisfatto
Appena soddisfatto
Abbastanza soddisfatto
Molto soddisfatto
Non saprei

10. Dal punto di vista pratico, l'assistente addetto alle cure igieniche ha soddisfatto le Sue esigenze?

Per nulla soddisfatto
Poco soddisfatto
Appena soddisfatto
Abbastanza soddisfatto
Molto soddisfatto
Non saprei

11. Gli operatori che La assistono rispettano la Sua riservatezza?

Per nulla
Poco
Abbastanza
Molto
Non saprei

12. Gli orari nei quali riceve il servizio rispondono alle Sue necessità?

No
Poco
Abbastanza
Sì

13. Viene avvisato/a in anticipo di eventuali ritardi o cambiamenti di orario?

Mai
Qualche volta
Quasi sempre
Sempre

14. Le Sue esigenze sono sempre note agli operatori che La assistono?

Mai
Qualche volta
Quasi sempre
Sempre

Suzzara (MN)

15. Gli operatori che La assistono sono disponibili al rapporto umano (cortesia, gentilezza, empatia...) con Lei?

- Per niente
- Poco
- Abbastanza
- Molto

16. Ritiene che il cambio (rotazione) degli operatori che La assistono possa crearLe disagi o difficoltà?

- Per niente
- Poco
- Abbastanza
- Molto

17. In generale, è soddisfatto dell'organizzazione del servizio che Le è stato offerto a domicilio?

- Per nulla soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Appena soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Molto soddisfatto
- Non saprei

18.bbe a qualcuno di rivolgersi al servizio di Assistenza domiciliare?

- Sicuramente no
- Forse no
- Forse si
- Sicuramente si

Indichi gli aspetti positivi del servizio

Indichi gli aspetti negativi del servizio ed eventuali suggerimenti per il miglioramento

Nel ringraziarLa per la cortese collaborazione, La informiamo che la raccolta delle informazioni del presente questionario è finalizzata ad elaborazioni statistiche e che i risultati saranno utilizzati solo per valutazioni interne atte al miglioramento dei servizi erogati dalla Fondazione "L. Boni" Onlus.

Data

ALLEGATO 4 QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD)

Gentile utente

Abbiamo bisogno che risponda a questo breve questionario sulla qualità del servizio da noi offerto per poter capire l'andamento della qualità dell'assistenza erogata.

I risultati verranno resi noti e ci serviranno per migliorarci.

Il questionario è anonimo. Dopo averlo compilato non lo firmi e lo inserisca nella busta che le verrà consegnata dall'operatore.

Grazie

B. INFORMAZIONI GENERALI

1. Come è venuto/a a conoscenza della possibilità di avere un Servizio a Domicilio? (1 risp.)

☐ Da un parente/amico

☐ Dall'infermiere

☐ Dal medico di famiglia

☐ Dall'assistente sociale/CEAD-Comune

Altro (specificare)

2. Da quanto usufruisce del Servizio di assistenza domiciliare?

☐ Fino a 3 mesi

☐ da 3 mesi ad 1 anno

☐ da più di 1 anno fino a 2 anni

☐ da più di 2 anni

3. Che tipo di servizio domiciliare riceve?

☐ Igiene personale

☐ Aiuto domestico

☐ Trasporto

☐ Spesa e/o commissioni esterne

☐ Bagno o doccia

☐ Aiuto nell'assunzione di farmaci

☐ Pasto

☐ Servizio Educativo

C. PERCEZIONE DELLA QUALITA'

C1. Valutazione degli orari

1. Gli orari nei quali riceve il servizio rispondono alle sue necessità?

☐ Si

☐ Abbastanza

☐ Poco

☐ No

Note:

Suzzara (MN)

2. Ritiene che il totale delle ore di servizio che riceve ogni settimana sia adeguato?

☐ Si ☐ Abbastanza ☐ Poco ☐ No

Note:

3. Viene avvisata/o in anticipo di eventuali cambiamenti di orario?

☐ Sempre ☐ Quasi sempre ☐ Qualche volta ☐ Mai

Note:

C2. Valutazione degli operatori**4. Il cambio degli operatori (rotazione) che La assistono Le ha creato disagi o difficoltà?**

☐ Molto ☐ Abbastanza ☐ Poco ☐ Per niente

Note:

5. Gli operatori che La assistono sono puntuali?

☐ Sempre ☐ Quasi sempre ☐ Qualche volta ☐ Mai

Note:

6. Le sue esigenze sono sempre note all'operatore o agli operatori che vengono ad assisterLa?

☐ Sempre ☐ Quasi sempre ☐ Qualche volta ☐ Mai

Note:

8. Gli operatori che La assistono sono disponibili al rapporto umano (cortesia, gentilezza, empatia...) con Lei?

☐ Molto ☐ Abbastanza ☐ Poco ☐ Per niente

Note:

9. Gli operatori che La assistono rispettano la Sua riservatezza durante il servizio che riceve?

☐ Molto ☐ Abbastanza ☐ Poco ☐ Per niente

Note:

C3. Valutazione complessiva**10. Ritiene che l'Assistente Sociale del CEAD/Comune, nel prevedere il Suo piano d'assistenza, abbia compreso le Sue reali necessità?**

☐ Si ☐ Abbastanza ☐ Poco ☐ No

Note:

Suzzara (MN)

11. Il Servizio Domiciliare L'ha aiutata a migliorare le Sue condizioni di vita?

O Molto O Abbastanza O Poco O Per niente

Note:

12. Gli eventuali reclami da Lei presentati sono stati presi in considerazione?

O Sempre O Quasi sempre O Qualche volta O Mai
O Non ho presentato reclami

Note:

13. Complessivamente, quanto è soddisfatto del Servizio a domicilio ricevuto fino ad ora?

O Molto O Abbastanza O Poco O Per niente

Note:

14. Consiglierebbe ad un amico o ad un parente di rivolgersi al Servizio di Assistenza Domiciliare?

O Sicuramente sì O Forse sì O Forse no O Sicuramente no

Note:

D. ASPETTI POSITIVI E CRITICITA'**1. Indichi gli aspetti positivi del servizio**

2. Indichi gli aspetti negativi o eventuali suggerimenti per il miglioramento del Servizio

E. CARATTERISTICHE DELL'UTENTE**1. Genere**

Maschio ☐ Femmina ☐

2. Età

Anni.....

Fascia d'età ☐ meno di 65 anni ☐ 65-74 anni ☐ 75-79 anni ☐ 80 anni o più

Suzzara (MN)

3. Titolo di studio

- ☐ Nessun titolo
- ☐ Licenza elementare
- ☐ Licenza media
- ☐ Qualifica professionale
- ☐ Maturità quinquennale
- ☐ Laurea

4. Stato civile

- ☐ Coniugato/convivente
- ☐ Celibe/nubile
- ☐ Divorziato/separato
- ☐ Vedovo/a

5. Vive solo? ☐ **Si** ☐ **No**

6. Ha figli? ☐ **Si** ☐ **No**

A. ASPETTATIVE

Grado di importanza

1. Quali sono i tre aspetti del Servizio a cui pensa non si potrebbe mai rinunciare?

Scelga le tre opzioni che ritiene maggiormente importanti.

ALLEGATO 5 QUESTIONARIO SERVIZIO DI RSA APERTA

Gentile signore/signora,

il questionario che Le chiediamo di compilare ha lo scopo di farci capire se l'assistenza domiciliare che le è stata fornita ha risposto alle Sue attese, o se, in caso contrario, possiamo migliorare il nostro intervento per il futuro.

Le Sue risposte serviranno a migliorare il servizio, adeguandolo ai bisogni ed alle aspettative delle persone che lo utilizzano.

Dopo averlo compilato non lo firmi (il questionario è anonimo) e lo riconsegni in busta chiusa all'operatore che gliel'ha consegnato.

La ringraziamo per la collaborazione.

CARATTERISTICHE DELL'UTENTE

Sesso ☐ Maschio ☐ Femmina

Età _____

Titolo di studio _____

Stato civile _____

Vive solo?

- ☐ Sì
☐ No

Ha figli?

- ☐ Sì
☐ No

Il questionario viene compilato da:

- ☐ Utente
☐ Familiare

19. Come è venuto/a a conoscenza del servizio RSA APERTA?

Medico di famiglia
Ospedale
Distretto ATS (ex ASL)
Servizio CEAD-Comune
Altro _____

20. Indichi quali professionisti sono intervenuti a casa Sua (anche più risposte)

Assistente Sociale

Suzzara (MN)

Fisioterapista
Medico specialista
Operatore Socio-Sanitario
Logopedista
Educatore
Terapista occupazionale

21. È soddisfatto/a delle informazioni che riceve da chi svolge al Suo domicilio le prestazioni previste nel progetto RSA Aperta?

Per nulla soddisfatto
Poco soddisfatto
Appena soddisfatto
Abbastanza soddisfatto
Molto soddisfatto
Non saprei

22. È soddisfatto del rapporto che si è creato con l'operatore che si è maggiormente occupato di Lei?
Indichi quale operatore professionale _____

Per nulla soddisfatto
Poco soddisfatto
Appena soddisfatto
Abbastanza soddisfatto
Molto soddisfatto
Non saprei

23. In assenza dell'assistenza ricevuta con il progetto di RSA Aperta avrebbe dovuto lasciare il Suo domicilio?

Sì
No

24. Dove avrebbe potuto ricevere le cure di cui aveva bisogno? (rispondere solo se ha risposto SÌ alla domanda precedente)

Ospedale
Residenza sanitaria assistenziale (casa di riposo)
Domicilio di parenti o conoscenti
Riabilitazione ospedaliera
Altro
Non saprei

25. Dal punto di vista pratico, l'assistente sociale ha soddisfatto le Sue esigenze?

Per nulla soddisfatto
Poco soddisfatto
Appena soddisfatto
Abbastanza soddisfatto
Molto soddisfatto
Non saprei

26. Dal punto di vista pratico, il fisioterapista ha soddisfatto le Sue esigenze?

Per nulla soddisfatto
Poco soddisfatto
Appena soddisfatto
Abbastanza soddisfatto
Molto soddisfatto
Non saprei

Suzzara (MN)

27. Dal punto di vista pratico, il medico di base ha soddisfatto le Sue esigenze?
- Per nulla soddisfatto
 - Poco soddisfatto
 - Appena soddisfatto
 - Abbastanza soddisfatto
 - Molto soddisfatto
 - Non saprei
28. Dal punto di vista pratico, l'operatore socio-sanitario ha soddisfatto le Sue esigenze?
- Per nulla soddisfatto
 - Poco soddisfatto
 - Appena soddisfatto
 - Abbastanza soddisfatto
 - Molto soddisfatto
 - Non saprei
29. Gli operatori che La assistono rispettano la Sua riservatezza?
- Per nulla
 - Poco
 - Abbastanza
 - Molto
 - Non saprei
30. Gli orari nei quali riceve il servizio rispondono alle Sue necessità?
- No
 - Poco
 - Abbastanza
 - Sì
31. Viene avvisato/a in anticipo di eventuali ritardi o cambiamenti di orario?
- Mai
 - Qualche volta
 - Quasi sempre
 - Sempre
32. Le Sue esigenze sono sempre note agli operatori che La assistono?
- Mai
 - Qualche volta
 - Quasi sempre
 - sempre
33. Gli operatori che La assistono sono disponibili al rapporto umano (cortesia, gentilezza, empatia...) con Lei?
- Per niente
 - Poco
 - Abbastanza
 - Molto
34. Ritiene che il cambio (rotazione) degli operatori che La assistono possa crearLe disagi o difficoltà?
- Per niente
 - Poco
 - Abbastanza
 - Molto

Suzzara (MN)

35. In generale, è soddisfatto dell'organizzazione del servizio che Le è stato offerto a domicilio?

- Per nulla soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Appena soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Molto soddisfatto
- Non saprei

36. Consiglierebbe a qualcuno di rivolgersi al servizio di RSA APERTA?

- Sicuramente no
- Forse no
- Forse sì
- Sicuramente sì

Indichi gli aspetti positivi del servizio

Indichi gli aspetti negativi del servizio ed eventuali suggerimenti per il miglioramento

Nel ringraziarLa per la cortese collaborazione, La informiamo che la raccolta delle informazioni del presente questionario è finalizzata ad elaborazioni statistiche e che i risultati saranno utilizzati solo per valutazioni interne atte al miglioramento dei servizi erogati dalla Fondazione "L. Boni" Onlus.

Data di compilazione _____

ALLEGATO 6 SEGNALAZIONE RECLAMI**Mod-GQ 7.01**(del 01/04/04)**SEGNALAZIONE RECLAMI**

©FONDAZIONE BONI ONLUS

File: Mod-GQ 7.01.doc

DATA _____

N.

☐

NOME _____ COGNOME _____

RAPPORTO CON L'ORGANIZZAZIONE

- * OSPITE/UTENTE
- * FAMILIARE
- * VISITATORE OCCASIONALE
- * VOLONTARIO
- * ALTRO _____

RECLAMO

OGGETTO _____

DESCRIZIONE

Firma

CLASSIFICAZIONE RECLAMO (A CURA DEL RSS)

- * RECLAMO CHE A SEGUITO DI VERIFICA SI DIMOSTRA PRIVO DI RISCONTRO
- * RECLAMO CHE EVIDENZIA UN PRODOTTO/SERVIZIO NON CONFORME
- * RECLAMO CHE EVIDENZIA UN PROBLEMA

NOTE E CONCLUSIONI

FIRMA

ALLEGATO 7 OBIETTIVI STANDARD ED INDICATORI DI QUALITÀ

1. Informare chiaramente e correttamente l'utente sui servizi erogati

Il personale addetto al servizio e quello di supporto amministrativo è in grado di fornire informazioni dettagliate sui servizi offerti, le modalità di erogazione, i tempi di accesso.

A tutti gli utenti è consegnata copia della presente Carta dei Servizi.

Al paziente viene assicurata informazione completa sul patto di assistenza (ed in particolare sulla frequenza, numero e tipologia delle prestazioni previste).

2. Personalizzazione dell'assistenza

Per ogni utente l'equipe individua i bisogni dell'assistito e definisce gli obiettivi correlati.

3. Rispettare la dignità e la privacy dell'utente

I dati personali dell'utente sono trattati nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia di tutela della riservatezza e della privacy e ad essi accede il personale autorizzato e per motivazioni giustificate.

Il personale è vincolato dal segreto professionale.

4. Identificabilità degli operatori

Tutto il personale è fornito di apposito tesserino di riconoscimento (recante logo dell'organizzazione, fotografia dell'operatore, cognome e nome e qualifica dell'operatore) tenuto in evidenza

5. Garantire professionalità

La Fondazione si avvale di operatori qualificati per i quali promuove corsi di formazione previsti dalla legge e dalle necessità correlate all'attività esercitata oltre che corsi di aggiornamento.

L'organizzazione si impegna a recepire quanto concordato nelle riunioni di equipe ogni 15 giorni. Gli operatori si impegnano al rispetto degli orari concordati per le prestazioni con l'utenza.

6. Recepire le esigenze del paziente

La Fondazione Luigi Boni Onlus mette a disposizione dell'utenza apposita modulistica per segnalazioni e reclami; la segreteria del servizio funge, inoltre, da punto segnalazioni e reclami a cui tutti possono accedere o telefonare e garantisce una risposta tempestiva.

Le valutazioni espresse nei questionari di gradimento distribuiti all'utenza saranno pubblicate sul sito internet dell'Ente e vengono tenute in debita considerazione per impostare azioni di miglioramento del servizio.

7. Mantenimento del Sistema Gestione Qualità finalizzato al miglioramento continuo

Il Sistema viene mantenuto costantemente aggiornato. Gli indicatori di qualità vengono definiti sulla base di suggerimenti dei utenti, degli operatori e degli obiettivi di miglioramento.

ALLEGATO 8 CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi. Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche. Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini. La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati);

agenzie di informazione e, più in generale, mass media;

famiglie e formazioni sociali;

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

il principio "di giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;

il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo,

sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;

il principio "di salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

Suzzara (MN)

LA PERSONA HA IL DIRITTO	LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE
di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	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 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 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 conservare la libertà di scegliere dove vivere.	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 essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	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 vivere con chi desidera.	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
di avere una vita di relazione.	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 essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	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 essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
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.	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.

Suzzara (MN)

ALLEGATO 9 INFORMATIVA E CONSENSO PER DOMANDA RICOVERO



Viale Cadorna 4 – Suzzara (MN)

tel 0376/531244 fax 0376/532407

e-mail info@fondazioneboni.it

La informiamo, ai sensi dell'art. 13 del **Codice in materia di protezione dei dati personali, (D.Lgs 196/03)** che per poter la domanda di attivazione del servizio

Rsa ☐Centro diurno integrato ☐Altro:

e dar corso all'assistenza de:

il/la sig./ra _____

Questa amministrazione necessita di conoscere i dati personali e sulla salute del ricoverato ed anche i dati personali riguardante i famigliari o persone cui fare riferimento per la tutela dell'interessato al ricovero.

I dati personali da Lei forniti a questo ente, ovvero altrimenti acquisiti dal medesimo nel rispetto delle disposizioni legislative vigenti, inerenti, connessi e/o strumentali ai servizi assistenziali/sanitari offerti, formeranno oggetto di trattamento, con l'ausilio di mezzi elettronici, nel rispetto della normativa sopra richiamata, degli obblighi di riservatezza e del segreto professionale e d'ufficio.

La natura del conferimento dei dati non è obbligatoria, ma ricordiamo che l'ente non può prescindere, nell'espletamento dei suoi compiti di tutela sanitaria e nell'esecuzione delle procedure amministrative, dall'acquisire direttamente da Lei o tramite altra documentazione medica in Suo possesso o tramite accertamenti o visite, tutti i dati relativi alla persona del ricoverato, ritenuti utili ai fini clinici. **In mancanza del conferimento di dati, l'ente non può accogliere la richiesta di prestazione dei servizi.**

Per i dati necessari e sufficienti, sarà fatta comunicazione di esse all'interno dell'Ente a tutto il personale incaricato, ed all'esterno dell'ente, a:

Banca principale dell'Ente per provvedere alla riscossione delle fatture a vs carico;

Azienda Tutela Salute, Assessorato regionale Welfare, Assicurazioni ed enti previdenziali per ragioni amministrative, A.s.s.t.;

Organi preposti alla vigilanza in materia sanitaria, polizia giudiziaria, per ragioni ispettive o per la stesura di certificazioni e referti;

Altre strutture sanitarie per la richiesta di particolari accertamenti ed analisi;

Enti di ricerca scientifica in campo statistico, epidemiologico, biomedico e clinico;

Sistema Integrato del Sistema Sanitario italiano;

- Imprese che gestiscono uno o più servizi (es. mensa)

Per ulteriori garanzie, La informiamo che:

tutto il personale è stato informato ed informato al rispetto del D.Lgs.196/03.

Suzzara (MN)

in relazione ai predetti trattamenti potrete esercitare tutti i diritti di cui all'art.7 del D.Lgs.196/03 (che alleghiamo), tra cui in particolare, il diritto di conoscere i Vostri dati personali registrati, ottenerne la cancellazione quando consentito dalla legge, l'aggiornamento, la rettifica o l'integrazione, opporVi a trattamenti specifici;

Il Responsabile del trattamento dei dati è il dott. Tedesco Remo

In particolare, ai sensi dell'art.81 ed 82 del D.Lgs. 196/03, che prevede che l'interessato o colui che lo rappresenta debba esprimere per iscritto il proprio consenso per il trattamento dei dati relativi alla salute, la preghiamo di esprimere la sua volontà nella formula qui di seguito scritta.

PER CONSENSO

Il sottoscritto _____

in qualità di:

- ☐ Figlio
- ☐ Genitore
- ☐ Coniuge
- ☐ Tutore
- ☐ Curatore

viene edotto dal medico competente e riconosce che le condizioni psicofisiche dell'interessato non consentono di fornire una informativa diretta e pertanto;

dichiara di aver appreso consapevolmente quanto descritto nell'informativa sopra riportata e di esprimere il proprio consenso al trattamento dei dati personali e sensibili dell'utente e dei propri;

acconsente, inoltre, a che possa essere data informazione relativamente alla presenza dell'interessato

- o a nessuno
- o solo a
- o a tutti coloro che lo richiedano

Data _____ In fede _____

Si informa, inoltre, che nell'ambito delle finalità istituzionali dell'ente potranno essere utilizzati alcuni dati personali del cliente/residente con le seguenti modalità:

- utilizzo del **nome e del cognome** per identificare i luoghi o gli oggetti assegnati all'cliente/residente (es: porta, letto, armadio, suppellettili, etc) che risulteranno quindi visibili a terzi ospiti e visitatori;
- utilizzo di **immagini fotografiche** che potranno essere utilizzate per finalità ricreative all'interno della struttura;
- utilizzo di immagini fotografiche che potranno essere utilizzate per la redazione di **pubblicazioni diffuse** su carta stampata e sul sito internet dell'ente;
- utilizzo di sistema di videosorveglianza diurna e notturna degli ospiti con la finalità di semplice controllo degli eventi. Tali registrazioni vengono conservate per un periodo limitato e poi eliminate.

Il sottoscritto, in qualità di persona responsabile del soggetto interessato e sopra identificato, esprime esplicito consenso per i trattamenti suddetti:

Data _____ In fede _____

ALLEGATO 10 CODICE IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

INFORMATIVA PRIVACY maggio 2018

Gli articoli 12, 13 e 14 del Regolamento Europeo Privacy EU/2016/679 impongono al titolare del trattamento di fornire all'interessato, mediante la predisposizione di una idonea informativa privacy, tutte le informazioni necessarie a fargli comprendere come saranno trattati i suoi dati personali.

Il titolare del trattamento deve fornire la informativa privacy all'interessato, per iscritto o con altri mezzi anche elettronici, quali la pubblicazione della informativa privacy sul sito web aziendale.

Solo qualora venga espressamente richiesto dall'interessato, il titolare del trattamento è esonerato dal rendere la informativa privacy per iscritto e può fornire la informativa privacy oralmente, previa verifica ed accertamento della reale identità dell'interessato.

Qualora i dati personali vengano raccolti presso l'interessato, l'articolo 13 del Regolamento Europeo Privacy impone al titolare del trattamento di fornirVi, prima dell'inizio del trattamento, le seguenti informazioni tramite la informativa privacy:

- **Estremi identificativi e di contatto del Titolare del Trattamento:**
Fondazione Luigi Boni Onlus. Viale Cadorna 4, Suzzara MN, tel 0376/531244 mail info@fondazioneboni.it
- **Rappresentante: Luca Talarico**
- **Dati di contatto del Privacy Officer (ove nominato)**
Responsabile della Conservazione: Luc Devreese
- **Finalità, motivazioni giuridiche e modalità del trattamento**
Assistenza socio-sanitaria, normata dalla Regione Lombardia, con DGR 2569/2014 in particolare ai punti 2.2.5.d Documentazione Sociosanitaria, 2.2.6 Sistema informativo e s.m.e.i. Il trattamento avviene in forma mista (cartacea e informatizzata, con prevalenza della seconda).
- **Legittimi interessi perseguiti dal titolare del trattamento o da terzi**
Il Titolare svolge legittimamente l'attività per la quale è autorizzato, ovvero RSA (Residenza Sanitaria Assistenziale) e C.d.i. (centro diurno integrato). Il trattamento dei dati è finalizzato alla assistenza sociosanitaria dell'interessato e all'assolvimento del debito informativo dovuto alla Regione Lombardia ed alla ATS competente.
- **Destinatari o categorie di destinatari ai quali i dati personali possono essere comunicati**
I suoi dati personali possono essere comunicati all'interno dell'Ente a quelle aziende che operano sull'ospite sia per l'assistenza che per la ristorazione (in caso di diete speciali va specificato il tipo di problema). All'esterno i dati vengono comunicati agli organi di controllo (ATS e Regione Lombardia, Agenzia delle Entrate per il 730 precompilato, ISTAT in modo aggregato e anonimo).

Eventuale trasferimento dei dati personali a un paese terzo o a un'organizzazione internazionale con indicazione delle eventuali garanzie privacy

Questa modalità non è attuata.

- **Periodo di conservazione dei dati personali o criteri utilizzati per determinare tale periodo**
*La conservazione dei dati sanitari è sottoposta alle leggi dello Stato in materia. Allo stato attuale la conservazione è illimitata.
I dati di diversa natura, fatti salvi gli eventuali obblighi di legge, verranno conservati per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali sono stati raccolti o successivamente trattati.*
- **Esistenza dei diritti di accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, opposizione e portabilità**
L'interessato può accedere in qualsiasi momento ai suoi dati, chiederne la rettifica qualora non corretti, richiedere la cancellazione di dati sovrabbondanti ma non di quelli richiesti per Legge al Titolare, può limitare l'accesso dei dati ad alcune figure se questo non ha ricadute sulle sue cure, non può opporsi al trattamento perché i dati sanitari acquisiti hanno conservazione illimitata. La portabilità dei dati non è possibile per lo stesso motivo. L'interessato può invece richiedere copia dei dati per portarli con sé o trasferirli ad altro Titolare.
- **Esistenza del diritto di revocare il consenso in qualsiasi momento**
L'interessato può revocare il consenso in qualsiasi momento, assumendosene le ricadute (dimissione), fermo restando l'obbligo per il Titolare di continuare a detenere illimitatamente i dati sanitari a norma di Legge, anche per futuri controlli degli organi preposti. A tal fine i documenti informatizzati originali e firmati

Suzzara (MN)

digitalmente sono archiviati a norma di legge presso azienda terza che procede alla archiviazione sostitutiva, disponibile anche ai fini legali. Tale azienda è

- **Diritto di poter proporre reclamo a un'autorità di controllo privacy**
- **Natura obbligatoria o facoltativa del conferimento**

Il conferimento dei dati è obbligatorio data la natura del rapporto di cura che si instaura fra interessato e Titolare

- **Conseguenze di un eventuale rifiuto a rispondere**

Se l'interessato si rifiuta di fornire i dati richiesti prima del ricovero, questo non potrà avvenire, mentre se questo accade mentre il ricovero, il rapporto dovrà necessariamente terminare.

- **Esistenza di attività di profilazione o di processi decisionali automatizzati, logica utilizzata e conseguenze per l'interessato**

Le attività di profilazione sull'utente sono disposte dalla Regione Lombardia per inquadrare la tariffa sanitaria da riconoscere al Titolare, inquadrando gli ospiti in "Classi SOSIA". Il Titolare utilizza criteri simili per stabilire la retta di soggiorno degli ospiti. Eventuali processi decisionali informatizzati derivanti sul suo stato di salute possono essere utilizzati dal personale sanitario e possono avere incidenza sul versante economico se queste modificano la Classe/profilazione.

Se l'interessato dispone già di tutte le informazioni previste dal Regolamento Privacy, il titolare del trattamento non è tenuto a fornire la informativa privacy.

Nel caso in cui i dati non siano raccolti presso l'interessato, l'articolo 14 del Regolamento Europeo Privacy impone al titolare del trattamento di indicare nella informativa privacy anche la natura dei dati raccolti e la fonte da cui provengono i dati personali e di fornire la informativa privacy: *entro un mese dalla raccolta dei dati personali, alla prima comunicazione se i dati personali devono essere trasmessi all'interessato, prima della comunicazione se i dati personali devono essere trasmessi ad un altro destinatario.*

In tal caso, il titolare del trattamento non è tenuto a fornire la informativa privacy se prova che tale adempimento: *risulti impossibile o implichi uno sforzo sproporzionato, rischi di rendere impossibile o di pregiudicare gravemente il conseguimento di finalità di interesse pubblico, ricerca scientifica, storica o statistica, sia espressamente escluso dal diritto dell'Unione Europea o da una normativa di uno Stato Membro, sia escluso da una normativa Europea o di uno Stato Membro in materia di segreto professionale o segretezza.*

IL PRESIDENTE

Dichiaro di aver ricevuto la presente informativa e di averne compreso i contenuti

Data.....

Firma
