



# Salutevita

Servizi sociosanitari  
e assistenziali

## **Carta dei servizi della fondazione Salutevita onlus**

(Revisione 02 del 27 Dicembre 2021)

(Revisione 03 del 07 Dicembre 2022)

(Revisione 04 del 27 Aprile 2023)

(Revisione 05 del 01.01.2024)

(Revisione 06 del 02.10.2024)

Sede legale: 46028 Sermide e Felonica (Mantova) Via XXIX Luglio 28  
CASA CANOSSA Via Mantovana 6 · Serravalle a Po · CASA SOLARIS Via XXIX Luglio 28 · Sermide e Felonica  
uffici 0386 61314 · fax 0386 62156 · [info@salutevita.it](mailto:info@salutevita.it) · [fondosalutevita@messaggipec.it](mailto:fondosalutevita@messaggipec.it)  
P.I. 02619900208 - C.F. 01591200207



<b>INDICE</b>	<b>N° pag.</b>	<b>N° allegato</b>
<b>PREMESSA</b>	<b>3</b>	
<b>PRESENTAZIONE:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SCOPI DELLA FONDAZIONE Salutevita ONLUS</li> <li>• LA MISSION</li> <li>• LA VISION</li> <li>• I VALORI</li> </ul>	<b>3, 4</b>	
<b>INFORMAZIONI GENERALI:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• INDIRIZZO SEDE LEGALE E SEDI OPERATIVE</li> <li>• INDIRIZZI POSTA ELETTRONICA</li> <li>• SITO INTERNET</li> <li>• NUMERI DI TELEFONO E FAX</li> <li>• MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI</li> </ul>	<b>4</b>	
<b>RAGGIUNGIBILITÀ DELLA STRUTTURA - Casa Canossa e Casa Solaris</b>	<b>5</b>	
<b>DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE UNITÀ D'OFFERTA - POSTI ABILITATI ALL'ESERCIZIO - POSTI ACCREDITATI – A CONTRATTO</b>	<b>6</b>	
<b>TIPOLOGIA DI RETTE APPLICATE – COSTI SERVIZI</b>	<b>6</b>	<b>1</b>
<b>STRUMENTI E MODALITÀ ATTE A TUTELARE I DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE</b>	<b>6</b>	<b>2</b>
<b>STRUMENTI, MODALITÀ E TEMPI DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E DEI CAREGIVER RISPETTO ALLA QUALITÀ DEI SERVIZI E DELLE PRESTAZIONI USUFRUITE, NONCHÉ PER LA RILEVAZIONE DEI DISSERVIZI.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO OFFERTO</li> <li>• MODULO APPREZZAMENTI –SUGGERIMENTI –RECLAMI</li> </ul>	<b>6,7</b>	<b>3 4</b>
<b>MODALITÀ DI RILASCIO DELLA DICHIARAZIONE PREVISTA AI FINI FISCALI (certificazione utile per la redazione della denuncia dei redditi)</b>	<b>7</b>	
<b>TEMPI E MODALITÀ PER L'ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA O PER OTTENERNE IL RILASCIO</b>	<b>7</b>	
<b>PIANO OPERATIVO PANDEMICO (P.O.P.)</b>	<b>7,8</b>	
<b>DESCRIZIONE UNITÀ D'OFFERTA – MISURE - SERVIZI</b>		
<b>R.S.A. - RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE</b>	<b>9 - 16</b>	<b>1-2-3 4-5-6</b>
<b>R.S.A. APERTA</b>	<b>17-20</b>	
<b>C-Dom – CURE DOMICILIARI Casa Canossa</b>	<b>21-26</b>	
<b>PRESTAZIONI INFERMIERISTICHE FISIOTERAPICHE E SOCIO ASSISTENZIALI PER UTENTI ESTERNI</b>		<b>1</b>

**ELENCO ALLEGATI:**

<b>all.1</b>	RETTE DEGENZA R.S.A. Residenza Sanitaria Assistenziale
<b>all.1</b>	TARIFFARIO PRESTAZIONI A UTENTI ESTERNI
<b>all.2</b>	CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA
<b>all.3</b>	QUESTIONARIO RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE SERVIZI RESIDENZIALI
<b>all.3</b>	QUESTIONARIO RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE SERVIZI EXTRARESIDENZIALI
<b>all.4</b>	MODULO APPREZZAMENTI –SUGGERIMENTI –RECLAMI
<b>all.5</b>	MENU esempio

## PREMESSA

La Carta dei Servizi è lo strumento attraverso il quale Fondazione Salutevita ONLUS presenta sé stessa e i servizi offerti alla potenziale utenza.

Fondazione Salutevita ONLUS, in attuazione delle direttive stabilite da Regione Lombardia in ordine al sistema di controllo dell'esercizio e dell'accreditamento delle unità d'offerta sociosanitarie, si è dotata della presente CARTA DEI SERVIZI nella quale "sono definite le modalità per il concreto esercizio dei diritti dei cittadini, nonché i criteri per l'accesso alle prestazioni e le modalità di erogazione delle stesse, comprese le tipologie di rette applicate e il dettaglio degli eventuali costi aggiuntivi per prestazioni specifiche, nonché , le eventuali indicazioni specifiche definite per le singole unità d'offerta".

Tutte le unità d'offerta sono dettagliate nella presente Carta dei Servizi, che è datata, esposta, a disposizione del pubblico, pubblicata sul sito web [www.salutevita.it](http://www.salutevita.it) , allegata al contratto di ingresso delle unità d'offerta. Residenziali.

## PRESENTAZIONE

Fondazione Salutevita ONLUS nasce con atto pubblico notarile del 18 settembre 2020 dalla fusione tra la Fondazione Giulio Canossa onlus di Serravalle a Po, Fondazione Solaris servizi alla persona onlus di Sermide e Felonica e la fondazione "Salute Vita servizi alla persona onlus".

La sede legale della Fondazione Salutevita ONLUS, di seguito indicata come Fondazione, è nel comune di Sermide e Felonica provincia di Mantova in via XXIX Luglio n. 28.

## SCOPI DELLA FONDAZIONE

La Fondazione non ha fini di lucro.

Essa si propone esclusivamente il perseguimento di finalità di solidarietà sociale nei settori dell'assistenza sociale e socio-sanitaria, dell'assistenza sanitaria, della beneficenza e della formazione, ispirandosi ai principi del rispetto, valorizzazione e promozione integrale della persona.

Ha per scopo di garantire la necessaria assistenza socio - sanitaria a persone svantaggiate o che si trovano in condizioni di fragilità per anzianità, per disabilità psico-fisica e per malattia, senza distinzioni di nazionalità, cultura, razza, religione, sesso, condizione sociale e politica.

La Fondazione provvede al raggiungimento dei propri scopi attraverso:

- a) l'istituzione e la gestione diretta di servizi residenziali, domiciliari e territoriali;
- b) l'assistenza e la collaborazione con enti pubblici e privati per l'istituzione e la gestione di servizi sanitari, assistenziali, alberghieri e amministrativi;
- c) la costituzione e la partecipazione a nuovi soggetti giuridici, sia privati che pubblici.

La Fondazione, nel perseguimento delle proprie finalità, si ispira al principio dell'integrazione delle politiche e dei servizi assistenziali e sanitari, in particolare adeguando la propria azione ai fabbisogni del territorio individuati anche nell'ambito della programmazione territoriale.

Nell'ambito dei propri scopi istituzionali, la Fondazione collabora con gli enti territoriali all'applicazione delle norme vigenti in materia, per la realizzazione del sistema integrato dei servizi alla persona

La Fondazione valorizza l'opera degli enti di terzo settore ed offre occasioni di gratuità e di liberalità.

Nel contesto degli scopi istituzionali e per il miglior perseguimento delle finalità statutarie, la Fondazione può svolgere attività integrative e strumentali, quali, ad esempio:

- promozione, organizzazione e partecipazione ad iniziative culturali, scientifiche, sociali e ricreative rivolte a persone svantaggiate, nonché ai loro familiari, tese alla valorizzazione della persona e alla prevenzione di situazioni di emarginazione;
- promozione culturale, addestramento, formazione e aggiornamento dei soggetti che, a titolo professionale o volontario, operano nei servizi prestati dalla Fondazione o da altri enti di terzo settore aventi le stesse finalità;
- servizi di sostegno e formazione alle famiglie delle persone che usufruiscono dei servizi prestati o accudiscono in proprio una o più persone svantaggiate.

## LA MISSION

La Fondazione si fa promotrice della presa in carico dei bisogni socio-sanitari delle comunità locali, occupandosi della persona che necessita di aiuto, di accudimento e di assistenza, in linea con le politiche di welfare nazionali e regionali.

## LA VISION

Prendersi cura della fragilità e della cronicità promuovendo il benessere, il sostegno e la cura della persona, aggiungendo vita agli anni.



## RAGGIUNGIBILITA' DELLA STRUTTURA

**Casa Canossa:** situata in località Torriana in prossimità della sede del Comune di Serravalle a Po, di un distaccamento delle poste italiane e della fermata degli autobus di linea i cui orari sono consultabili sul sito dell'A.P.A.M. all'indirizzo [www.apam.it](http://www.apam.it). Serravalle a Po dista circa 6 km dalla stazione ferroviaria di Ostiglia-MN-.



**Casa Solaris:** la struttura è situata in un edificio posto in prossimità del centro storico del paese, della Chiesa parrocchiale, del Municipio, di un centro commerciale, della fermata degli autobus di linea i cui orari sono consultabili sul sito dell'A.P.A.M. all'indirizzo [www.apam.it](http://www.apam.it). Serravalle a Po è raggiungibile inoltre con la linea ferroviaria Ferrara Suzzara.



**Fondazione Salutevita ONLUS non effettua servizio di trasporto per raggiungere le sedi operative.**

**DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE UNITA' D'OFFERTA  
POSTI ABILITATI ALL'ESERCIZIO - POSTI ACCREDITATI – A CONTRATTO**

**SERVIZI RESIDENZIALI**

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (R.S.A.) 140 POSTI LETTO TOTALI	AUTORIZZATI (abilitati all'esercizio)	ACCREDITATI	ACCREDITATI a CONTRATTO con A.T.S. Val Padana	di SOLLIEVO
Casa Canossa	71	70	70	1
Casa Solaris	69	68	60	1
<b>TOTALE</b>	140	138	130	2

**SERVIZI EXTRARESIDENZIALI**

- # CURE DOMICILIARI (C-Dom Casa Canossa)
- # R.S.A. APERTA (potenzialmente in tutte le A.T.S. della Regione Lombardia)
- # PRESTAZIONI INFERMIERISTICHE, FISIOTERAPICHE E SOCIO ASSISTENZIALI PER UTENTI ESTERNI
- # GESTIONE DEL PUNTO PRELIEVI DI SERMIDE E FELONICA PER CONTO DELL'A.S.S.T. DI MANTOVA.

**TIPOLOGIA DI RETTE APPLICATE – COSTI SERVIZI**

L'unità d'offerta che prevede la compartecipazione alla spesa da parte dell'utente è la - R.S.A - Residenza Sanitaria Assistenziale

L'indicazione della tipologia di retta applicata, il dettaglio dei costi aggiuntivi per prestazioni specifiche, l'importo del deposito cauzionale e le modalità di applicazione dello stesso sono descritte nell'allegato 1 RETTE DEGENZA R.S.A.

I COSTI delle prestazioni domiciliari infermieristiche, riabilitative e assistenziali sono descritti nell' allegato 1 TARIFFARIO PRESTAZIONI A UTENTI ESTERNI.

**STRUMENTI E MODALITA' ATTE A TUTELARE I DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE**

Fondazione Salutevita ONLUS tutela i diritti delle persone assistite attraverso l'applicazione e il rispetto degli strumenti e delle modalità contenute nei documenti descritti nei punti sotto elencati:

**CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA:** Costituisce parte integrante e sostanziale della presente Carta dei servizi allegato 2

**MODELLO ORGANIZZATIVO GESTIONALE 231/'01** Definisce un modello di organizzazione gestione e controllo idoneo a prevenire la commissione di comportamenti illeciti da parte dei propri amministratori, dipendenti e collaboratori.

**RISPETTO DELLA PRIVACY** Applicazione Regolamento UE 2016/679 – D.Lgs 196/03 in materia di protezione dei dati personali.

**STRUMENTI, MODALITÀ E TEMPI DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E DEI CAREGIVER RISPETTO ALLA QUALITÀ DEI SERVIZI E DELLE PRESTAZIONI USUFRUITE, NONCHÉ PER LA RILEVAZIONE DEI DISSERVIZI.**

La rilevazione del grado di soddisfazione viene effettuata:

- nei confronti dell'utenza, dei famigliari e dei caregiver, rispetto alla qualità dei servizi e delle prestazioni usufruite;
- nei confronti degli operatori, ponendo riguardo al benessere lavorativo.

La rilevazione viene effettuata annualmente mediante consegna ai destinatari di appositi questionari allegato 3 strutturati per le diverse unità d'offerta, al fine di conoscere le specifiche criticità ed attuare piani di miglioramento mirati alla crescita della qualità e della soddisfazione verso il servizio offerto, attraverso il contributo di tutti i soggetti coinvolti.

FAMIGLIARI UTENTI R.S.A.	QUESTIONARIO	* all'ingresso mediante consegna carta dei servizi * nel periodo di monitoraggio annuale
CAREGIVER UTENTI C-Dom Casa Canossa e R.S.A. aperta	QUESTIONARIO	*a chiusura voucher
AREE INDAGINE sul questionario RISPETTO ALLA QUALITÀ DEI SERVIZI E DELLE PRESTAZIONI USUFRUITE		
4. 1.residenza 2. assistenza e Cure 3. Igiene e cura dell'ospite 4. relazione del personale con l'ospite		

6.	5.rapporto con il personale	6. servizi offerti	7. valutazioni conclusive
OPERATORI	QUESTIONARIO	monitoraggio annuale	
AREE INDAGINE sul questionario RISPETTO AL BENESSERE LAVORATIVO sesso, età, nazionalità, servizio in cui opera, anzianità di servizio, organizzazione - comunicazione interna - ambiente di lavoro, orari di lavoro - aggiornamento e formazione - soddisfazione nel lavoro.			

Entro il 31-12 di ciascun anno solare viene effettuata l'analisi dei dati rilevati dalle valutazioni del grado di soddisfazione per il miglioramento della qualità dei servizi e la presa in considerazione delle criticità emerse. Viene formalizzato un piano di miglioramento e viene effettuata la diffusione dei risultati delle indagini e delle misure di miglioramento, mediante la distribuzione di materiale informativo - incontro con familiari, incontro e verbale con ospiti, consegna report agli operatori.

### **GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI: APPREZZAMENTI –SUGGERIMENTI –RECLAMI**

La gestione avviene mediante applicazione di apposita procedura che:

- si applica a tutti i servizi prestati dalla fondazione Salutevita ONLUS
- stabilisce la metodologia di gestione e ne indica le modalità e le azioni da intraprendere
- indica le fasi da seguire per l'intero processo costituito dai punti sotto descritti:

**Segnalazione:** deve essere fatta per iscritto utilizzando apposito modulo allegato 4

I moduli compilati vanno fatti pervenire mediante una delle seguenti modalità:

- \* invio a mezzo posta elettronica all'indirizzo [info@salutevita.it](mailto:info@salutevita.it)
- \* invio a mezzo posta all'indirizzo Via XXIX Luglio, 28 Sermide e Felonica 46028 (MN)
- \* inserimento modulo nell'apposito contenitore all'ingresso di ciascuna casa della Fondazione
- \* consegnati a mano all'ufficio segreteria della Fondazione

**Ricezione:** al ricevimento del modulo, l'ufficio segreteria, dopo averlo protocollato, lo trasmette al coordinatore sociale che valuta l'oggetto della segnalazione e ne predispone gli adempimenti conseguenti.

**Ai reclami** viene data risposta entro 20 giorni dalla data di ricevimento.

### **MODALITA' DI RILASCIO DELLA DICHIARAZIONE PREVISTA AI FINI FISCALI**

(certificazione utile per la redazione della denuncia dei redditi)

Annualmente, entro il termine utile per la redazione della denuncia dei redditi, la Fondazione rilascia la dichiarazione attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie usufruite nell'anno precedente, in conformità alla dichiarazione prevista dalla D.G.R. Lombardia n. 1298/2019.

### **TEMPI E MODALITA' PER L'ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA O PER OTTENERNE IL RILASCIO**

Nel rispetto delle norme relative alla privacy e nella completa trasparenza del lavoro svolto, all'Ospite / obbligato e/o tutore e/o amministratore di sostegno e/o procuratore ha libero accesso alla documentazione socio sanitaria di competenza, durante il periodo di degenza, previo appuntamento.

Su richiesta dell'Ospite o di un suo avente causa la Fondazione è tenuta a predisporre copia della cartella clinica su supporto elettronico o cartaceo entro sette giorni dal ricevimento della richiesta. L'avente diritto dovrà rimborsare alla Fondazione la somma di € 12,00 entro le 100 pagine, di € 24 oltre le 100 pagine, oltre I.V.A. nella misura di legge. La richiesta dovrà essere redatta in forma scritta da far pervenire alla Fondazione anche a mezzo e-mail all'indirizzo: [info@salutevita.it](mailto:info@salutevita.it)

### **PIANO OPERATIVO PANDEMICO (P.O.P.)**

La Fondazione Salutevita ha elaborato il Piano Operativo Pandemico (P.O.P.) in ottemperanza alle disposizioni nazionali e regionali al fine di dotare la struttura gestionale di uno strumento operativo di immediata applicazione nel caso di nuova e futura allerta pandemica — pandemia, con lo scopo di:

- minimizzare il rischio di trasmissione e limitare la morbosità e la mortalità dovute alla pandemia
- ridurre l'impatto della pandemia sui servizi sanitari e sociali ed assicurare il mantenimento dei servizi essenziali
- assicurare una adeguata formazione del personale coinvolto nella risposta alla pandemia
- garantire informazioni aggiornate e tempestive per i decisori, gli operatori sanitari, i media ed il pubblico
- monitorare l'efficienza degli interventi intrapresi.

Si evidenzia che il Piano di risposta a una pandemia influenzale opera non solo in caso di virus influenzali ma anche per qualsiasi microorganismo patogeno a trasmissione aerea.

Il Piano è redatto secondo quanto previsto da specifiche D.G.R. per le parti ritenute applicabili e segue l'approccio dell'organizzazione Mondiale della Sanità (O.M.S.) che suddivide lo svilupparsi di una pandemia in quattro periodi:

\* intrapandemico                      \* allerta pandemica                      \* pandemico                      \* di transizione.

In riferimento alla possibilità che si verifichi una situazione di pandemia il P.O.P.:

- identifica il responsabile del Piano e le responsabilità affidate alle altre figure collaboranti;
- contiene una sequenza di azioni definite per tutti gli interlocutori che a vari livelli sono chiamati a intervenire;
- indica gli interventi previsti dalla struttura al fine di mantenersi in grado di tradurre prontamente il Piano in operatività. Il Piano Operativo Pandemico (P.O.P.) è completo delle procedure in esso richiamate, citate anche come allegati.

**Carta dei servizi**  
**Residenza Sanitaria Assistenziale**

**R.S.A. Casa Canossa**

**R.S.A. Casa Solaris**

**DESCRIZIONE DELL'UNITÀ D'OFFERTA**  
**INDICAZIONE DEI POSTI ABILITATI ALL'ESERCIZIO, ACCREDITATI E A CONTRATTO**

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (R.S.A.) 140 POSTI LETTO TOTALI	AUTORIZZATI (abilitati all'esercizio)	ACCREDITATI	ACCREDITATI a CONTRATTO con A.T.S. Val Padana	di SOLLIEVO
	71	70	70	1
Casa Solaris	69	68	60	1
<b>TOTALE</b>	140	138	130	2

Le Residenze sanitarie assistenziali (R.S.A.) della Fondazione sono inserite nel sistema autorizzativo e di accreditamento di Regione Lombardia per le strutture residenziali per persone ultrasessantacinquenni, basato sul possesso di specifici requisiti strutturali, gestionali e qualitativi.

La R.S.A è una struttura altamente qualificata che si propone il perseguimento di finalità di solidarietà sociale nei settori dell'assistenza sociale e socio sanitaria, della beneficenza e della formazione, ispirandosi ai principi del rispetto, valorizzazione e promozione integrale della persona.

In ogni nucleo abitativo, oltre alle camere di degenza con relativi servizi sono presenti: sala da pranzo, locali adibiti a soggiorno e spazi collettivi (conversazione, lettura, giochi, tv ed attività ludiche), ambulatori medici e infermieristici, locali per il personale, bagni assistiti dotati di attrezzature adeguate al diverso grado di autonomia degli ospiti.

**POSTI LETTO ACCREDITATI A CONTRATTO**

L'accesso ai posti accreditati a contratto è riservato a persone ultrasessantacinquenni residenti in Regione Lombardia.

Per i ricoveri a tempo determinato è prevista una permanenza minima di 30 giorni e massima di 60 giorni.

È previsto il deposito cauzionale (vedi allegato 1).

**POSTI LETTO ACCREDITATI**

L'accesso ai posti letto accreditati è riservato a persone ultrasessantacinquenni residenti in Regione Lombardia o in altre regioni.

Per i ricoveri a tempo determinato è prevista una permanenza minima di 30 giorni e massima di 60 giorni.

È previsto il deposito cauzionale (vedi allegato 1).

Durante il ricovero, la persona rimane a carico del servizio sanitario nazionale per l'assistenza medica di medicina generale e specialistica, e per la fornitura di farmaci, ausili, materiale sanitario e protesico. Pertanto la relativa prescrizione permane in capo al proprio Medico di Medicina Generale (M.M.G.).

Il richiedente/care giver, che sottoscrive la domanda di accoglimento in struttura, si obbliga a garantirne la tempestiva fornitura; nell'eventualità in cui ne fosse impossibilitato, la Fondazione provvederà direttamente per garantire la continuità assistenziale, e addebiterà i relativi costi direttamente nella fattura.

**POSTO LETTO DI SOLLIEVO**

L'accesso ai posti letto di sollievo è riservato a persone ultrasessantacinquenni con disabilità di grado moderato residenti in Regione Lombardia o in altre regioni, i cui care giver (famigliari):

- desiderano un normale periodo di riposo;
- necessitano loro stessi di assistenza e cura per un periodo definito;
- necessitano di sostegno dopo un ricovero ospedaliero dell'Ospite al fine di organizzarne il rientro al domicilio.

Il ricovero dovrà avere carattere di temporaneità, per un periodo compreso tra un minimo di 30 giorni e un massimo di 60 giorni.

Non è previsto il deposito cauzionale (vedi allegato 1).

Durante il ricovero, la persona rimane a carico del servizio sanitario nazionale per l'assistenza medica di medicina generale e specialistica, e per la fornitura di farmaci, ausili, materiale sanitario e protesico. Pertanto la relativa prescrizione permane in capo al proprio Medico di Medicina Generale (M.M.G.).

Il richiedente/care giver, che sottoscrive la domanda di accoglimento in struttura, si obbliga a garantirne la tempestiva fornitura; nell'eventualità in cui ne fosse impossibilitato, la Fondazione provvederà direttamente per garantire la continuità assistenziale, e addebiterà i relativi costi direttamente nella fattura.

### TIPOLOGIA DI RETTE APPLICATE – COSTI SERVIZI

L'importo della retta viene fissato dal Consiglio di Amministrazione, generalmente una volta l'anno. Sempre il Consiglio di Amministrazione, determina i servizi inclusi o esclusi dalla retta giornaliera deliberata (*allegato 1*).

Per tutte le tipologie di posti letto la retta decorre dalla data di conferma del posto

Nel caso in cui il posto letto non sia occupato entro la predetta conferma, il pagamento della retta sarà comunque dovuto anche per i giorni in cui il posto letto è stato messo a disposizione del richiedente senza che questi lo abbia occupato.

La retta di degenza è contabilizzata mensilmente, moltiplicando la retta giornaliera per i giorni di effettiva presenza senza alcuna riduzione nei casi di assenza temporanea dell'ospite.

Tale retta sarà addebitata con fatturazione mensile posticipata, e dovrà essere pagata entro 15 giorni dal ricevimento della fattura, con le modalità indicate dalla Fondazione.

L'Ospite e/o l'obbligato si obbligano in solido al pagamento mensile della fattura.

L'ingresso in struttura è subordinato all'avvenuto versamento del deposito cauzionale (solo per ricoveri su posto accreditato a contratto o accreditato).

Il deposito cauzionale per ricoveri su posto di sollievo non è richiesto. (*allegato 1*)

Tale deposito cauzionale è versato a garanzia del regolare pagamento dei corrispettivi e delle obbligazioni pecuniarie a qualsiasi titolo dovuti in favore della Fondazione medesima durante la permanenza dell'Ospite in struttura nonché quale ristoro di eventuali danneggiamenti arrecati dall'Ospite durante la degenza.

### ORARIO DI FUNZIONAMENTO, DI VISITA E DI APERTURA

La R.S.A. funziona 24 ore su 24 e tutti i giorni dell'anno.

A tutela della sicurezza degli ospiti, l'accesso è consentito tutti i giorni dalle ore 8.00 alle ore 20.00 in entrambe le Case.

Altri orari di accesso dovranno essere concordati preventivamente con il Direttore Sanitario/Referente emergenza pandemica.

Sono, altresì, promosse ed agevolate tutte le forme di coinvolgimento dei familiari e di persone esterne, al fine di mantenere l'ospite il più possibile integrato con l'ambiente esterno.

È opportuno, tuttavia, che tali visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere e che non arrechino disturbo alla tranquillità ed al riposo degli altri anziani ospiti.

È fatto divieto ai visitatori di accedere agli spazi adibiti a cucina, dispense, magazzini e guardaroba e di consegnare agli ospiti alcolici, farmaci e cibo facilmente avariabile.

### CONDIZIONI CHE DANNO TITOLO ALL'ACCESSO

L'accoglimento nella R.S.A. avviene tramite presentazione della DOMANDA DI ACCOGLIMENTO, composta dalla seguente documentazione:

informativa resa ai sensi dell'art.13 del regolamento UE 2016/679

carta dei servizi

scheda clinica informativa (validità 15 giorni)

La modulistica può essere:

- ✚ richiesta a mezzo e.mail all'indirizzo [info@salutevita.it](mailto:info@salutevita.it)
- ✚ scaricata dalla sezione MODULISTICA del sito internet [www.salutevita.it](http://www.salutevita.it)
- ✚ ritirata direttamente presso gli uffici amministrativi delle due sedi operative.

La domanda è accettata solo se corredata da tutti i documenti richiesti.

La sottoscrizione della domanda, nell'ipotesi di accoglimento della stessa, costituisce impegno per:

- ✚ il pagamento anticipato del deposito cauzionale previsto per i posti letto accreditati;
- ✚ la fornitura di farmaci, materiale sanitario e protesico prescritti dal MMG previsto per i posti letto accreditati e di sollievo;
- ✚ la sottoscrizione del contratto di ingresso;
- ✚ il pagamento della retta mensile di degenza;
- ✚ la conoscenza della clausola che l'ingresso non potrà aver corso senza la sottoscrizione del contratto di ingresso.

## **CRITERI DI FORMAZIONE E MODALITA' DI GESTIONE DELLE LISTE D'ATTESA, DI ACCOGLIENZA, DI PRESA IN CARICO E DIMISSIONE DEGLI UTENTI – persona incaricata alle visite guidate**

È possibile effettuare visite guidate ai nuclei di degenza a cura del Referente di struttura o da altro operatore da esso incaricato, previa autorizzazione del Direttore Sanitario/referente emergenza pandemica nel rispetto delle disposizioni previste nel Piano Operativo Pandemico (P.O.P.).

### **POSTI ACCREDITATI A CONTRATTO**

Per la formazione della lista d'attesa, sono presi in considerazione i seguenti criteri di priorità:

- ✦ classe S.OS.I.A. (la classe S.OS.I.A. assegnata all'ospite è legata al suo livello di fragilità misurata attraverso tre indicatori identificati come specifici della fragilità: l'indicatore correlato alla mobilità (capacità motoria), l'indicatore relativo allo stato cognitivo e al comportamento ed infine l'indicatore della severità della comorbidità);
- ✦ ordine cronologico di presentazione della domanda.

Le domande vengono classificate dal Direttore Sanitario.

L'accesso ai posti accreditati a contratto comporta la revoca del M.M.G. con contestuale presa in carico da parte dei medici della struttura, compreso il servizio di reperibilità medica sulle 24 ore.

### **POSTO DI SOLLIEVO E POSTI ACCREDITATI**

Per la formazione della lista d'attesa per i posti accreditati e il posto di sollievo, viene considerato esclusivamente l'ordine cronologico di presentazione delle domande. L'accesso ai posti accreditati comporta il mantenimento del M.M.G.

### **CONSULTAZIONE LISTE D'ATTESA**

Per consultare le liste d'attesa è possibile procedere nel seguente modo:

- ✦ contattando l'ufficio accoglimenti al n° 038661314 attendere avvio del messaggio vocale e digitare l'interno 300 oppure 400

### **ACCOGLIENZA e PRESA IN CARICO**

Al momento della disponibilità di un posto letto, il sottoscrittore della domanda viene contattato telefonicamente da un operatore della fondazione. L'accettazione o il rifiuto del posto deve avvenire entro due ore dalla comunicazione.

In caso di ritardo nella risposta (oltre le due ore) la fondazione si ritiene libera di passare ad altro ospite in graduatoria. In caso di rinuncia la domanda viene messa in coda alla lista d'attesa, e dopo il secondo rifiuto la domanda viene tolta dalla graduatoria.

In caso di accettazione del posto, l'operatore della fondazione concorda la data di ingresso dell'ospite, che deve avvenire entro due giorni dall'assenso, e le modalità di consegna del contratto sottoscritto, che deve avvenire prima dell'accoglimento.

La retta di degenza è calcolata dal giorno di accettazione del posto.

Dopo l'espletamento delle pratiche amministrative, il familiare/caregiver viene accompagnato dal personale nel nucleo di degenza a cui viene assegnato l'ospite. Quest'ultimo viene sistemato in stanza con l'aiuto del personale socio assistenziale che inizia a raccogliere le informazioni utili a predisporre i primi approcci assistenziali. Vengono fornite notizie utili circa le attività e i servizi offerti dalla R.S.A., viene controllata la biancheria, gli effetti personali. Il personale infermieristico si incontra poi con ospite e familiari/caregiver per lo scambio di notizie di competenza e la programmazione dei primi interventi (rilevazione parametri, richiesta informazioni, ecc). Si tengono poi successivamente gli incontri con le altre figure professionali della struttura, compresa la visita del medico.

Ogni professionista raccoglie le notizie indispensabili per impostare l'assistenza di propria competenza e le osservazioni necessarie nei primi giorni e fino al momento delle valutazioni dell'equipe che stende il P.A.I.

Il primo periodo che trascorre dall'ingresso di ogni anziano nella RSA va considerato come periodo di prova: è indispensabile, infatti, che le sue condizioni di salute e di non autosufficienza vengano conosciute in modo approfondito dall'equipe socio-sanitaria operante nel presidio, per essere certi che l'offerta assistenziale sia idonea a soddisfare i suoi bisogni, in termini specifici.

Ogni nuovo ingresso si intende effettuato in via di esperimento, con facoltà dell'Amministrazione di dimettere l'ospite in caso questi, per le sue condizioni fisiche o psicofisiche, non possa essere adeguatamente assistito.

L'ingresso deve avvenire, preferibilmente, nelle ore centrali del mattino nei giorni dal lunedì al venerdì. In ogni caso, l'ingresso è concordato.

L'amministrazione si riserva di collocare gli ospiti nei reparti della R.S.A. in base alle condizioni di salute, ai bisogni e alle necessità organizzative dei servizi. Infatti i vari reparti sono strutturati in modo da garantire, per quanto riguarda l'intervento sociale e sanitario, la migliore assistenza possibile in rapporto alle reali condizioni della persona che, durante la sua permanenza, può necessitare di prestazioni di diversa natura e di diverso tipo.

L'ospite viene accolto, quindi accompagnato nella sua camera e aiutato a sistemarsi il suo corredo personale; successivamente sarà accompagnato a visitare la struttura e presentato agli altri ospiti e alle figure professionali presenti. L'ospite viene accomodato in camera singola, doppia o a tre posti a seconda della richiesta dell'ospite stesso o del familiare/caregiver ed in base alle disponibilità momentanee della struttura.

Tuttavia in qualsiasi momento ad insindacabile giudizio della direzione sanitaria l'ospite può essere spostato di camera.

A cura del Direttore Sanitario e del Referente di struttura viene predisposta apposita cartella sanitaria personale dell'ospite, completa di ogni dato sanitario e familiare.

L'accesso al fascicolo socio assistenziale è consentito esclusivamente al personale medico ed infermieristico, e agli operatori incaricati. Tutti i dati in essa contenuti sono adeguatamente trattati ai fini della tutela della privacy.

Per ciascun ospite viene formulato un piano di assistenza individualizzato (PAI) contenente tutte le informazioni socio-sanitarie dell'anziano al fine di programmare gli obiettivi, gli strumenti di intervento, i tempi di realizzazione e le modalità di verifica dell'attività di assistenza. Sia al momento della messa a punto del piano che ad ogni verifica periodica concorrono tutte le figure professionali: medico, infermieri, fisioterapista, educatori, personale ausiliario.

### **IL PROGETTO INDIVIDUALIZZATO (P.I.)**

Nei giorni successivi all'ingresso, il nuovo ospite viene tenuto sotto particolare osservazione.

L'equipe socio-sanitaria approfondirà la conoscenza della documentazione rilasciata eventualmente dall'ospedale di provenienza, dalla Commissione dell'A.T.S. di riferimento e degli Enti gestori socio-assistenziali inviati inerente il profilo di salute dell'anziano: tale conoscenza verrà armonizzata con la conoscenza diretta dell'Ospite, per disporre degli elementi utili all'approfondita predisposizione del progetto individualizzato (P.I.).

Il P.I. dovrà essere predisposto entro il termine di trenta giorni dall'ingresso dell'anziano nel presidio, e il P.A.I. (piano assistenziale individualizzato) con i rispettivi obiettivi e modalità per il loro raggiungimento, i tempi e modi di verifica e di riprogettazione. Il P.I. viene rivisto e discusso dall'equipe ogni qual volta si modificano, a causa di nuovi eventi patologici, le condizioni di salute dell'ospite. In ogni caso la verifica deve essere programmata ogni sei mesi.

Il P.I. sarà condiviso quindi con l'ospite/obbligato/tutore/A.d.S./procuratore e dovrà essere aggiornato con verifiche semestrali. Partecipano alla stesura del P.I. tutte le figure professionali presenti in struttura: medico, infermieri, fisioterapisti, educatori, psicologi, operatori socio sanitari e ausiliari socioassistenziali.

### **REGOLE DI CONVIVENZA COMUNITARIA**

Agli ospiti è assicurata una normale vita di relazione in base alle varie propensioni e desideri, organizzando anche le attività in maniera tale da permettere, nei limiti strutturali, la predisposizione delle migliori condizioni relazionali possibili, rendendo l'ospite protagonista della propria giornata, pur nel reciproco rispetto delle persone e nella valorizzazione dell'individualità.

L'ospite si impegna a:

1. Osservare le regole di igiene dell'ambiente e della persona, secondo le prescrizioni ed il calendario predisposto;
2. Mantenere in buono stato l'alloggio e gli spazi comuni, le strutture, gli arredi e gli impianti che vi si trovano installati. Si impegna, altresì, ad adeguarsi alla richiesta dell'ente di garantire il corretto uso degli stessi in relazione alle proprie capacità psico – fisiche;
3. Consentire al personale di servizio o a qualsiasi altra persona incaricata di accedere nella stanza per provvedere alla pulizia, controlli e riparazioni;
4. Rispettare le normali regole ed ogni altra norma di convivenza che l'ente emanerà e che sarà opportunamente portata a conoscenza degli ospiti.

È fatto divieto di fumare e di introdurre all'interno della struttura bevande alcoliche o alimenti senza l'autorizzazione del Direttore Sanitario.

### **DIMISSIONI E DECESSO**

La Fondazione non garantisce il mantenimento del posto qualora si verificano le seguenti condizioni:

- scadenza del trentesimo giorno di assenza consecutivo;
- in caso di insolvenza del pagamento della retta trascorsi trenta giorni dal ricevimento del sollecito di pagamento;
- nel caso in cui un familiare somministri o autorizzi la somministrazione di qualsiasi tipo di medicinale o trattamenti alla persona, di bevanda o cibo, o senza previa autorizzazione della Direzione Sanitaria della Struttura, correttamente riportata nel fascicolo-socio sanitario;
- nel caso di lesione del rapporto fiduciario tra l'ospite e/o il suo familiare e gli operatori della Struttura ad insindacabile giudizio del Direttore Sanitario;

- nel caso in cui l'evoluzione psico-fisica dell'Ospite richieda un trattamento sanitario che la struttura non sia in grado di garantire.

In caso di recesso del contratto o dimissioni, la Fondazione ha l'obbligo di darne tempestiva comunicazione agli uffici competenti dell'A.T.S. Val Padana e del Comune di residenza dell'Ospite.

La Fondazione potrà recedere con comunicazione scritta inviata all'Ospite / obbligato e/o tutore e/o amministratore di sostegno nel caso di reiterati e gravi ritardi o non avvenuti pagamenti delle quote di rette a carico dell'Ospite.

Altri motivi di recesso, possono risiedere nell'impossibilità da parte della Fondazione di gestire l'Ospite, ovvero quando sono ripetutamente violate le regole di convivenza previste dalla Carta dei Servizi e questo faccia insorgere seri e comprovati motivi di incompatibilità con la vita dell'Istituzione o qualora le stesse incompatibilità sorgano con uno o più parenti dell'Ospite.

In questi casi, la Fondazione si attiverà affinché le dimissioni avvengano in forma assistita dal Comune e dall'A.T.S. Val Padana.

È possibile recedere dal contratto con preavviso di almeno 20 giorni (o corrisposti in denaro per retta equivalente) da comunicarsi per iscritto, fermo quanto innanzi indicato per i pagamenti minimi delle rette.

Al termine della permanenza dell'Ospite presso la struttura verrà restituito il deposito cauzionale, a condizione che non si siano verificate, durante il periodo di ricovero, mancanze od inadempienze in ordine ai corrispettivi dovuti in favore della Fondazione e/o eventuali danneggiamenti, imputabili all'Ospite, a proprietà o beni della Fondazione stessa. La restituzione avverrà mediante bonifico bancario dopo l'avvenuto pagamento dell'ultima retta di degenza ed eventuali altre pendenze. In caso di decesso dell'ospite la restituzione del deposito cauzionale avverrà previa presentazione da parte degli eredi di atto notorio o certificazione sostitutiva dell'atto di notorietà.

In caso di inadempimento la Fondazione tratterà dal deposito cauzionale l'importo dovuto fatto salvo in ogni caso il diritto della Fondazione al recupero delle maggiori somme dovute mediante separata azione a tutela del credito.

In caso di decesso l'impresa funebre è scelta dai familiari o aventi causa del de cuius.

#### **MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI E DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ PREVISTE**

- **L'assistenza medica** è assicurata 24 ore al giorno. L'orario di presenza dei medici interni è esposto in bacheca informazioni. La Fondazione garantisce con i propri medici un servizio di pronta reperibilità per interventi di urgenza e nelle fasce orarie in cui è il medico non è presente in struttura. Il Direttore Sanitario vigila sull'organizzazione medica, infermieristica, socio-assistenziale e riabilitativa, assicurando il rispetto delle regole, dei protocolli e delle procedure correttamente validate e implementate, assicura un utilizzo appropriato dei farmaci e vigila sugli aspetti igienico-sanitari e organizzativi della struttura.

- **L'assistenza infermieristica** è garantita dalle ore 06.00 alle ore 21.00 da parte di personale qualificato. In base alla disponibilità del personale in servizio è prevista assistenza infermieristica h24 in alcuni giorni del mese. L'infermiere professionale è impegnato in prima persona, in collaborazione con i medici, nella prevenzione, educazione, cura e riabilitazione dell'ospite. È presente un'infermiera coordinatrice che si occupa dell'organizzazione dei servizi e della vita di reparto.

- **Il servizio di fisioterapia** è attivo dal lunedì al sabato. Si eseguono programmi di rieducazione neuromotoria e/o di terapia fisica, provvedendo in tal modo alla prevenzione, cura, riabilitazione e mantenimento delle capacità motorie e funzionali. Per le persone con buona autonomia fisica vengono organizzati momenti di "ginnastica dolce".

- **Il servizio assistenziale** è garantito 24 ore su 24 da parte di personale qualificato O.S.S. e A.S.A. che provvede, in generale, alla cura della persona e a compensare la capacità residue dell'ospite.

- **Il servizio socioeducativo** è garantito dal lunedì al sabato. Agli ospiti vengono proposte attività manuali individuali e di gruppo, feste, giochi, musica, letture, gite, uscite in paese, cinema, incontri con ospiti di altre R.S.A. del territorio. L'educatrice dispone della collaborazione di tutto il personale per l'organizzazione di attività individuali che consentano agli ospiti di mantenere anche all'interno della Residenza le proprie abitudini di vita.

- **Servizio di psicologia clinica** lo psicologo valuta con cadenza programmata le capacità cognitive degli ospiti tramite l'applicazione di scale di valutazione validate e basate su evidenze scientifiche.

- **Servizio di logopedia** il logopedista valuta nella fase d'ingresso e in itinere la condizione comunicativo-linguistica e relazionale dell'ospite mediante una prima visita con elaborazione della conseguente terapia, ove necessitates; valuta altresì le abilità deglutitorie degli ospiti per problemi riferibili all'alimentazione durante i pasti.

- **Servizio di radiologia domiciliare presso le RSA della fondazione** il servizio prevede l'esecuzione di indagini diagnostiche ai degenti delle RSA della fondazione all'interno della struttura, su richiesta di un medico interno della fondazione, responsabile della appropriatezza prescrittiva. Il servizio si svolge avvalendosi di attrezzatura di ultima generazione, nel rispetto delle norme di sicurezza in materia di protezione da radiazioni ionizzanti.

- **Servizio di consulenza nutrizionale ed epatologica** il servizio prevede la valutazione clinico nutrizionale ai degenti delle RSA della fondazione all'interno della struttura, da parte di Medico esterno specialista, su richiesta di un medico interno della fondazione, responsabile della appropriatezza prescrittiva.

Il Medico esterno specialista che svolge la visita effettua la valutazione clinico nutrizionale mediante la raccolta anamnestica, la valutazione antropometrica, la stesura del programma alimentare-dietetico, eventuale prescrizione di piano terapeutico nutrizionale.

**- Servizio di volontariato:**

Presso le RSA della fondazione operano Associazioni di volontariato la cui attività è regolata da specifica convenzione. In particolare il servizio di volontariato collabora nello svolgimento di alcune attività ricreative (accompagnamento, socializzazione). Il personale volontario è identificato da apposito cartellino di riconoscimento e l'attività svolta dai medesimi è solo a titolo gratuito.

- **Assistenza spirituale e religiosa** l'assistenza religiosa di culto Cattolico è assicurata dal Sacerdote che si rende disponibile alle richieste di aiuto spirituale o religioso, al colloquio, all'ascolto, alla somministrazione dei Sacramenti alla celebrazione della S. Messa nella Cappella in occasione delle più importanti festività religiose.

La Fondazione su richiesta degli interessati può ospitare ministri anche di altre confessioni.

- **Servizio Amministrativo di RSA** l'ufficio accogliimento offre supporto all'ospite ed ai suoi familiari nelle diverse fasi di inserimento della persona in R.S.A, nonché informazioni inerenti il funzionamento dei servizi erogati. L'ufficio gestisce tutto l'iter burocratico - amministrativo della fase di ingresso dell'ospite.

- **Servizio di lavanderia e guardaroba** la fondazione dispone di un servizio di guardaroba interno, mentre il servizio di lavanderia / stireria è affidato a ditta esterna convenzionata.

- **Servizio di pulizia degli ambienti** è garantito da una ditta esterna ed eseguito secondo un dettagliato programma di lavoro che prevede, oltre all'attività quotidiana, gli interventi periodici di pulizia e di sanificazione di ambienti e suppellettili.

- **Servizio di ristorazione** è affidato alla ditta Markas Srl di Bolzano. La qualità e l'igiene della catena alimentare sono garantite dalla puntuale applicazione delle vigenti leggi in materia di manipolazione, trasformazione e conservazione degli alimenti (H.A.C.C.P.).

- **Servizio di barbiere e parrucchiere** Il servizio si svolge presso i locali messi a disposizione all'interno delle strutture, con cadenza quindicinale per ciascuna Rsa. La prestazione potrà essere effettuata al letto del richiedente, nel caso in cui questi non fosse trasportabile previa autorizzazione del Direttore Sanitario/Referente Emergenza pandemica.

- **Servizio di podologia** I trattamenti offerti sono i seguenti:

trattamento del piede diabetico;

trattamento delle unghie dolorose,

trattamento delle micosi;

trattamento dei calli e delle ipercheratosi plantari;

trattamento delle ulcere.

- **Telefono:** L'ospite può ricevere telefonate o videochiamate preferibilmente nelle seguenti fasce orarie:

mattino 10,30-12,00;

pomeriggio 15,30-18,00

**MENU TIPO**

Il menù è programmato stagionalmente in cicli di 4 settimane e viene esposto nelle sale da pranzo dei vari nuclei. Si tiene conto dei gusti degli ospiti e della capacità individuale ad alimentarsi. Il menù è suddiviso in "menù invernale" con decorrenza da novembre a marzo, e "menù estivo" da Aprile a Ottobre. Il menù giornaliero viene presentato agli ospiti con un giorno di anticipo, così da consentire la scelta tra diverse possibilità. Può essere, inoltre, personalizzato per aderire a particolari preferenze alimentari degli ospiti, a problemi di masticazione e deglutizione o in presenza di patologie specifiche dell'ospite. *allegato 5).*

**CUSTODIA DEI BENI DEGLI OSPITI:**

La Fondazione non risponde per furti e smarrimenti di denaro o altri beni dell'ospite da questi custoditi. In casi eccezionali è possibile depositare minime somme di denaro presso l'ufficio accogliimenti per la custodia in cassaforte. In caso di decesso e in assenza di diverse disposizioni in vita del ricoverato, il denaro e gli oggetti di valore in suo possesso vengono depositati presso gli uffici a disposizione degli eredi. Il denaro e gli oggetti di valore non ritirati dagli eredi entro un anno dal decesso o dalle dimissioni dell'ospite deceduto o dimesso, si intendono acquisiti dalla Fondazione in via definitiva. Il vestiario del deceduto o dimesso, se non ritirato entro 10 giorni, può essere utilizzato dalla Fondazione.

In caso di assenza di eredi i beni suddetti rimarranno in custodia alla struttura in attesa di disposizioni conformi alla legge e potranno essere trattiene dall'ente.

La Struttura garantisce la stipula delle assicurazioni previste dalla vigente normativa. Gli ospiti sono comunque invitati a non trattiene presso sé oggetti di valore o denaro. La struttura non si assume alcuna responsabilità in caso di furto o loro smarrimento, se non in custodia presso l'Ente.

Modalità di rilascio agli utenti della dichiarazione prevista ai fini fiscali (vedi pagina 8)

Tempistiche e le modalità per l'accesso alla documentazione sociosanitaria o per ottenerne il rilascio (vedi pagina 8)  
 Scheda di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza e la scheda per esprimere apprezzamenti o lamentele o per denunciare i disservizi. Vedi *allegato 3) allegato 4)*

Giornata tipo dell'ospite					
orario	Attività	Operatori coinvolti	Protocolli e Procedura	Collaboraz.	Ospiti coinvolti
6.00	alzata	asa/oss	igiene, alzata, mobilizzazione	infermiere: valutazione clinica, medicazioni	in base alle autonomie residue
8.00	colazione	asa/oss	alimentazione e aiuto alla colazione	Infermiere	tutti gli ospiti
	somministrazione terapia farmacologica	infermiere	gestione della terapia	/	tutti gli ospiti
9.00	attività educative, di animazione e riabilitative	animatore/educatore, fisioterapista	progetto riabilitativo progetto educativo	asa/oss volontari e familiari	in base a quanto previsto nel P.I. e nel PAI
9.00	visita medica per aggiornamento terapie	medico	aggiornamento FASAS	Infermiere	in base al bisogno dell'ospite e in base programma visite
	Visite familiari	Animatore/educatore	Procedura visite ospiti	Familiari	Ospiti con visita programmata
12.00	pranzo	asa/oss	alimentazione e aiuto al pasto	asa/oss, servizio mensa	tutti gli ospiti
13.00	riposo pomeridiano	asa/oss	messa a letto	fisioterapista	l'ospite che lo desidera
14.00	alzata	asa/oss	igiene, alzata, mobilizzazione	asa/oss, fisioterapista	in base autonomie residue
Dalle 15.00 alle 18	Visite familiari	Animatore/educatore	Procedura visite ospiti	Familiari	Ospiti con visita programmata
16.00	merenda	asa/oss	alimentazione e aiuto alla merenda	asa/oss	l'ospite che lo desidera
16.30	attività educative e di animazione attività riabilitative	animatore/educatore, fisioterapista	progetto riabilitativo progetto educativo	/ asa/oss volontari e familiari	in base a quanto previsto nel PI e nel PAI
17/30 - 18	preparazione e somministrazione terapia farmacologica	infermiere	gestione della terapia	/	tutti gli ospiti
18.20 19.00	cena	asa/oss	alimentazione e aiuto al pasto	Asa/oss volontari familiari	tutti gli ospiti Chi necessita di sostituzione
19.30	messa a letto e cura dell'igiene	asa/oss	messa a letto	/ infermieri	in base alle autonomie residue
20.30 21.30	Riposo	Infermiere asa/oss	sorveglianza	/	tutti gli ospiti in base a cond cliniche

# Carta dei servizi

## R.S.A. Aperta

### 1) PREMESSA

La R.S.A. aperta, è una misura innovativa, introdotta da Regione Lombardia con D.G.R. 856/'13, successivamente revisionata da D.G.R. 2942/'14, ed attualmente confermata da D.G.R. 7769/'18.

La misura R.S.A. aperta:

- promuove, in una logica di prossimità, la flessibilizzazione del sistema di offerta tradizionalmente rivolto alla cura delle persone anziane, valorizzandone le competenze. Le prestazioni erogabili, sia al domicilio sia accedendo alla struttura, sono mirate a sostenere il mantenimento delle capacità residue delle persone beneficiarie ed a contrastarne il decadimento delle diverse funzioni;
  - riconosce la possibilità di erogare diverse tipologie di servizi, sia all'interno delle strutture, consentendo al target di utenza individuato l'accesso anche per poche ore, sia all'esterno direttamente presso il domicilio delle stesse;
  - offre la possibilità di usufruire di servizi sanitari e sociosanitari utili a sostenere la permanenza al domicilio della persona, il più a lungo possibile, rinviando nel tempo la necessità di un ricovero in una struttura;
- Risulta incompatibile la fruizione contemporanea di misura R.S.A. aperta e di altre misure e/o interventi regionali e/o altri servizi/unità d'offerta della rete sociosanitaria, eccezione fatta per interventi di tipo ambulatoriale e per le prestazioni occasionali o continuative di soli prelievi erogati in Assistenza Domiciliare Integrata (C-DOM CASA CANOSSA).

## 2) DESTINATARI E REQUISITI PER L'ACCESSO ALLA MISURA R.S.A. APERTA

La misura R.S.A. aperta si rivolge a:

1. **PERSONE CON DEMENZA:** presenza di certificazione rilasciata da medico specialista geriatra/neurologo di strutture accreditate/equipe ex U.V.A. (Unità di Valutazione Alzheimer) ora C.D.C.D. (Centri per Deficit Cognitivi e Demenze);
2. **ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI:**
  - età pari o superiore a 75 anni di età
  - invalidi civili al 100%
  - ridotte autonomie residue rilevate mediante compilazione di apposita scala, compilata al domicilio durante la valutazione multidimensionale.

In entrambi i casi (punto 1 e 2) le persone devono disporre di almeno un care giver familiare e/o professionale che presta assistenza nell'arco della giornata e della settimana.

## 3) SERVIZI OFFERTI – PRESTAZIONI EROGABILI

Al fine di rispondere in maniera specifica ai bisogni differenziati degli utenti e qualificare le prestazioni erogabili attraverso la misura R.S.A. aperta, sono state previste due diverse aree di interventi (di seguito elencati), che vengono attivati in base al progetto individuale elaborato a seguito della valutazione multidimensionale che si effettua al domicilio.

### 1. INTERVENTI PER PERSONE AFFETTE DA DEMENZA CERTIFICATA

- Valutazione multidimensionale per l'accesso alla misura
  - Interventi di stimolazione cognitiva (non previsti nei casi di demenza molto grave o in stadio terminale).
- Si tratta di interventi erogabili sia a domicilio che in struttura per massimizzare le funzioni residue e mantenere il più a lungo possibile l'autonomia individuale.
- Interventi di consulenza alla famiglia per la gestione dei disturbi del comportamento
- Si tratta di interventi consulenziali, erogabili a domicilio, rivolti alla famiglia e finalizzati alla gestione del disturbo del comportamento della persona affetta da demenza.
- Interventi di supporto psicologico al care giver
- Interventi erogabili finalizzati a sostenere il care giver nella gestione delle dinamiche relazionali con il paziente affetto da demenza
- Interventi di stimolazione/mantenimento delle capacità motorie
  - Igiene personale completa
- Intervento che prevede un operatore che coadiuva il care giver nell'espletamento dell'igiene personale completa. È rivolto unicamente a persone preferibilmente non allettate e con disturbi attivi del comportamento e difficoltà severa all'esecuzione dell'igiene.
- Interventi di sostegno in caso di disturbi comportamentali
  - Consulenza e addestramento alla famiglia/care giver per l'adattamento e la protesizzazione degli ambienti abitativi (non previsti nei casi di demenza molto grave o in stadio terminale)
- Si tratta di interventi erogabili a domicilio volti ad aiutare la famiglia a individuare soluzioni, adattando gli ambienti in funzione delle difficoltà/esigenze della persona affetta da demenza. Hanno l'obiettivo di favorire l'orientamento dell'anziano nel proprio domicilio, garantire la sicurezza e facilitare il riconoscimento degli oggetti di uso quotidiano.
- Interventi di riabilitazione motoria (previsti solo nei casi di demenza di grado moderato e di grado severo)
  - Nursing (non previsti nei casi di demenza lieve)

Interventi a domicilio finalizzati ad aiutare i familiari/care giver ad adottare soluzioni atte alla gestione delle difficoltà legate all'assistenza quotidiana.

- Interventi per problematiche legate alla malnutrizione/disfagia (non previsti nei casi di demenza lieve)
- Interventi di mantenimento delle capacità (previsti solo nei casi di demenza molto grave o in stadio terminale)

## **2. INTERVENTI PER PERSONE NON AUTOSUFFICIENTI**

- Valutazione multidimensionale per l'accesso alla misura
- Interventi per il mantenimento delle abilità residue: si tratta di interventi che possono avere una valenza preventiva, diversificati in ambito educativo, psicomotorio, animativo, assistenziale, finalizzati a conservare il più a lungo possibile le capacità/abilità personali. Sono erogabili sia a domicilio che all'interno della struttura.
- Consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per la protesizzazione degli ambienti abitativi
- Consulenza alla famiglia/care giver per la gestione di problematiche specifiche relative all'alimentazione
- Consulenza alla famiglia/care giver per la gestione di problematiche specifiche relative all'igiene personale
- Interventi a domicilio occasionale e limitati nel tempo in sostituzione del care giver.

Si tratta di interventi, non prevalenti rispetto al piano di assistenza, volti a favorire la permanenza delle persone al proprio domicilio e a supportare il care giver in condizioni impreviste e occasionali

### **4) MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI ATTRAVERSO LA MISURA (PRESA IN CARICO UTENTE)**

#### **FASE 1 RICHIESTA DI ACCESSO ALLA MISURA R.S.A. APERTA - PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA**

Il cittadino interessato al servizio presenta domanda di accesso alla misura R.S.A. aperta direttamente alla Fondazione Salutevita onlus

Il modulo di richiesta è scaricabile dal sito della fondazione [www.salutevita.it](http://www.salutevita.it) nella sezione "Modulistica", oppure richiedibile tramite i canali indicati nel paragrafo "INFORMAZIONI GENERALI" o ritirabile presso gli uffici amministrativi delle due sedi operative.

Il modulo, debitamente compilato, sottoscritto e completo di tutta la documentazione richiesta, elencata in allegato alla domanda, dovrà essere riconsegnato agli uffici amministrativi che provvederanno a protocollare la domanda e consegnarla al referente misura R.S.A. Aperta per la verifica dei requisiti di accesso, come descritto nel successivo punto.

#### **FASE 2 VERIFICA E TEMPISTICA DEI REQUISITI DI ACCESSO ALLA VALUTAZIONE MULTIDIMENSIONALE (V.D.M.)**

**A) La verifica dei requisiti di accesso alla valutazione multidimensionale** è effettuata dal referente misura R.S.A. Aperta e avviene:

- \* entro 5 giorni lavorativi dalla data di presentazione della domanda;
- \* mediante controllo della corrispondenza della documentazione ricevuta ai requisiti richiesti dalla misura R.S.A. Aperta.

**B) La valutazione multidimensionale** al domicilio è effettuata dall'educatore professionale (referente misura R.S.A. Aperta) e dal Medico e avviene:

- \* entro i successivi 10 giorni lavorativi, previo appuntamento con il richiedente;
- \* mediante valutazione multidimensionale a domicilio (VDM) per la valutazione dei seguenti indicatori:
  - anamnesi clinica;
  - rilevazione degli eventuali interventi sanitari e sociali già in atto, anche finalizzata a escludere eventuali incompatibilità con l'erogazione della misura;
  - somministrazione di scale validate
  - rilevazione dei bisogni socio assistenziali del destinatario della misura.

#### **FASE 3) VERIFICA DI IDONEITA' - ATTIVAZIONE MISURA - STESURA E GESTIONE DEL PROGETTO INDIVIDUALE**

**1) Verifica di idoneità** Nel caso in cui i precedenti punti 2A) 2B) sopra descritti siano valutati:

- **Negativamente:** il referente procede alla comunicazione della non attivazione della misura R.S.A. Aperta al richiedente specificandone le motivazioni;
- **Positivamente:** il referente procede all'attivazione della misura R.S.A. Aperta per il richiedente.

#### **2) Attivazione misura**

Il referente predispose, per ogni persona beneficiaria della misura, un Fascicolo Socio Sanitario Assistenziale (F.A.S.A.S.) contenente la valutazione multidimensionale, le scale di valutazione, l'eventuale documentazione sanitaria, il Progetto Individuale (P.I.), il Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.), il diario contenente la registrazione degli interventi, assicurando anche i necessari raccordi territoriali con Medico di medicina generale, e Comune di residenza.

#### **3) Stesura del progetto individuale P.I.**

Il referente, per ogni persona beneficiaria della misura, definisce obiettivi, aree di intervento, tempi e figure professionali, per una durata non superiore ai 3 mesi ed attiva gli interventi entro i successivi 30 giorni dalla stesura del P.I.

#### **4) Gestione del progetto individuale P.I.**

Il referente monitora l'andamento degli interventi attivati mediante confronto con équipe multidisciplinare che effettua gli interventi al domicilio e attraverso confronto diretto con il beneficiario della misura. Il monitoraggio ha la stessa durata del periodo della misura attivata.

Le interruzioni della misura:

- inferiori a 15 giorni, sono documentate nel fascicolo F.A.S.A.S. e non prevedono la sospensione della presa in carico;
- superiori ai 15 giorni, comportano la necessità di rivalutazione del P.I.
- superiori ai 30 giorni prevedono la chiusura della presa in carico

La presa in carico presso altre unità d'offerta sociosanitarie, prevede la chiusura del progetto.

#### **COSTI SERVIZI**

Tutti i servizi sono compresi nella misura e non prevedono costi a carico del beneficiario.

#### **ORARIO DI FUNZIONAMENTO – PERSONA INCARICATA**

La R.S.A. Aperta funziona dal Lunedì al Venerdì negli orari stabiliti e concordati tra il referente della misura e il beneficiario.

La persona incaricata alla gestione della R.S.A. Aperta è il Coordinatore sociale, contattabile dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 al numero 3404225039.

#### **MODALITA' DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI**

tutti gli operatori di Fondazione Salutevita ONLUS sono identificabili tramite tesserino di riconoscimento che riporta nome, cognome, qualifica professionale e fotografia

Gli strumenti, le modalità e i tempi di valutazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei caregiver rispetto alla qualità dei servizi e delle prestazioni usufruite, nonché per la rilevazione dei disservizi sono descritti a pag. 6-7 e negli allegati 3) 4) Scheda di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza e Scheda per esprimere apprezzamenti o lamentele o per denunciare i disservizi

# **Carta dei servizi**

## **Cure Domiciliari**

### **C-Dom Casa Canossa**

#### **DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

Il servizio Cure domiciliari C-Dom di cui alla D.G.R. XI/6867/2022 permette ai cittadini che ne hanno bisogno di essere assistiti a casa con programmi personalizzati, fornendo al domicilio prestazioni socio-sanitarie di tipo medico-specialistico, infermieristico, riabilitativo e assistenziale di aiuto alla persona

Le cure domiciliari si collocano nella rete dei servizi sociosanitari territoriali e garantiscono, alle persone non autosufficienti e in condizioni di fragilità, percorsi assistenziali a domicilio, assicurando la continuità dell'assistenza tra Ospedale e Territorio.

Il servizio C-Dom ha pertanto tra i suoi obiettivi:

\* migliorare la qualità di vita, limitando il declino funzionale della persona;

- \* supportare la famiglia nel lavoro di cura;
- ridurre i ricoveri ospedalieri impropri e il ricorso ai servizi di emergenza/urgenza;
- \* evitare, laddove possibile, il ricovero definitivo in strutture residenziali.
- \* migliorare la qualità di vita, limitando si rivolge a persone residenti in Regione Lombardia, di qualunque età, che necessitano di cure domiciliari in quanto in situazione di fragilità.

Risulta incompatibile la fruizione contemporanea di servizio C-Dom e di altre misure e/o interventi regionali e/o altri servizi/unità d'offerta della rete sociosanitaria, eccezione fatta per le prestazioni occasionali o continuative (es. prelievi, fleboclisi, ecc) ad utenti che usufruiscono della misura R.S.A. aperta.

Il coordinatore del servizio, individuato dall'ente gestore quale Care Manager è presente nella sede operativa indicata e riceve le richieste di prestazioni, ne organizza l'attuazione mediante l'equipe operativa composta da:

- infermieri;
- fisioterapisti;
- ausiliari socio assistenziali /operatori socio sanitari
- da tutte le professionalità richieste da specifica D.G.R. Regione Lombardia

Il coordinatore del servizio, individuato dall'ente gestore quale Care Manager è presente nella sede operativa indicata e riceve le richieste di prestazioni, ne organizza l'attuazione mediante l'equipe operativa composta da:

- infermieri;
- fisioterapisti;
- ausiliari socio assistenziali /operatori socio sanitari
- da tutte le professionalità richieste da specifica D.G.R. Regione Lombardia

Per l'effettuazione di consulenze specifiche la struttura della fondazione è supportata da medici specialisti (fisiatra – internista/geriatra – psichiatra) e professionisti dell'area sociale (psicologo - educatore) con rapporto di convenzione. Il numero delle persone assegnate al servizio varia in relazione al numero delle prestazioni richieste, tenendo conto che occorre rispettare il numero e la calendarizzazione delle prestazioni da erogare.

L'erogazione dei voucher socio-sanitari e delle prestazioni estemporanee è garantita da operatori fortemente motivati con un livello di professionalità elevato riguardo le complessità assistenziali dei soggetti fragili, ove per fragili intendiamo persone che per motivi vari, in via temporanea o permanente, si trovino nella condizione di non poter svolgere autonomamente le normali attività di vita quotidiana.

Gli operatori sono dotati di idonei cartellini di riconoscimento.

#### DESCRIZIONE SERVIZI CURE DOMICILIARI C-Dom Casa Canossa

**Fondazione Salutevita ONLUS eroga i propri servizi di CURE DOMICILIARI C-Dom Casa Canossa nell'ambito territoriale denominato DISTRETTO BASSO MANTOVANO.**

La sede organizzativa coincide con la sede operativa sita in Casa Canossa, Via Mantovana n°6 – CAP 46030 Serravalle a Po – MN – tel. 0386840104 [info@salutevita.it](mailto:info@salutevita.it)

#### RAGGIUNGIBILITA' DELLA STRUTTURA

**Casa Canossa:** situata in località Torriana in prossimità della sede del Comune di Serravalle a Po, di un distaccamento delle poste italiane e della fermata degli autobus di linea i cui orari sono consultabili sul sito dell'A.P.A.M. all'indirizzo [www.apam.it](http://www.apam.it). Serravalle a Po dista circa 6 km dalla stazione ferroviaria di Ostiglia-MN-.

#### INFORMAZIONI GENERALI C-DOM Casa Canossa

<b>SEDE LEGALE</b> <b>Fondazione Salutevita ONLUS</b>	via XXIX Luglio n°28	CAP 46028	Sermide e Felonica -MN-
<b>Indirizzo posta elettronica</b>	<a href="mailto:info@salutevita.it">info@salutevita.it</a>		
<b>Indirizzo posta elettronica certificata</b> <b>P.E.C.</b>	<a href="mailto:fondsalutevita@messagingpec.it">fondsalutevita@messagingpec.it</a>		
<b>Sito internet</b>	<a href="http://www.salutevita.it">www.salutevita.it</a>		

<b>P.I. 02619900208</b>	<b>C.F. 015991200207</b>
<b>Numero di telefono UFFICI: 0386-61314</b>	<b>Numero di fax: 0386-62156</b>
È attivo un servizio di risposta automatico che attraverso messaggio vocale guida alla scelta del tasto/contatto/servizio	
<b>SEDE OPERATIVA C-Dom</b> <b>Casa Canossa via Mantovana n°6, C.A.P. 46030, Serravalle a Po - MN - Telefono 0386-840104</b>	
<b>APERTURA AL PUBBLICO</b> dalle ore 8.00 alle ore 12.00 dal lunedì al venerdì. CHIUSO il sabato e festivi	
<b>SERVIZIO EROGATO NEL DISTRETTO BASSO MANTOVANO</b>	
<b><u>SEGRETERIA - ORARIO DI FUNZIONAMENTO – PERSONA INCARICATA</u></b>	
Il servizio di segreteria è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 08,00 alle ore 16,00 al recapito telefonico: 0386 61314 digitando il tasto n. 5 C-Dom Casa Canossa. È disponibile un servizio di reperibilità telefonica 7 giorni su 7 dalle ore 09.00 alle ore 18.00 al numero: 3483279741. Il servizio è inoltre contattabile a mezzo e-mail al seguente indirizzo: <a href="mailto:assistenzadomiciliare.integrata@salutevita.it">assistenzadomiciliare.integrata@salutevita.it</a> Il servizio C-Dom Casa Canossa è erogato 7 giorni su 7 per almeno 49 ore settimanali, in ragione della risposta al bisogno collegata ai P.A.I. <i>Gli orari possono subire variazioni in relazione al volume delle commesse/prestazioni assegnate</i>	

#### **MODALITA' DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI**

tutti gli operatori di Fondazione Salutevita ONLUS sono identificabili tramite tesserino di riconoscimento che riporta nome, cognome, qualifica professionale e fotografia.

#### **SERVIZI OFFERTI – PRESTAZIONI EROGABILI**

Le Cure domiciliari hanno come obiettivi:

- ✦ la stabilizzazione del quadro clinico;
- ✦ la stabilizzazione del quadro clinico della persona a seguito di dimissione ospedaliera;
- ✦ garantire la continuità dell'assistenza tra sistema sanitario, sociosanitario e sociale;
- ✦ il miglioramento della qualità della vita quotidiana e il rallentamento del declino funzionale;
- ✦ la prevenzione dell'utilizzo inappropriato o intempestivo dell'ospedalizzazione o di setting residenziali territoriali;
- ✦ prevenire/limitare il deterioramento della persona in condizione di fragilità, rispondendo ad una logica di prevenzione del carico di cronicità/fragilità e di inclusione della persona attraverso il sostegno al suo mantenimento nel proprio contesto di vita.

Le cure domiciliari si collocano nella rete dei servizi sociosanitari volti a garantire alle persone, in condizione di fragilità, prestazioni sociosanitarie integrate "a domicilio", anche in contesti di residenzialità individuale/collettiva, alternativa alla propria casa, eletti dalla persona a dimora abituale.

Le prestazioni declinate all'interno del Piano di Assistenza Individuale (P.A.I. ), redatto all'esito della definizione del progetto Individuale, sono erogate da personale qualificato ed in possesso degli specifici titoli professionali, e sono complementari e non sostitutive del caregiver familiare.

Le specifiche prestazioni, fornite attraverso i caregiver professionali (infermieri, tecnici della riabilitazione quali fisioterapisti, terapisti occupazionali, logopedisti ecc.) possono quindi sostenere e/o integrare presenze familiari esistenti e disponibili (parenti e/o loro collaboratori) ma non sostituirle.

#### **DESTINATARI E REQUISITI PER L'ACCESSO AL SERVIZIO**

Il servizio C-Dom Casa Canossa si rivolge a persone residenti in Regione Lombardia, di qualunque età, che necessitano di cure domiciliari in quanto in situazione di fragilità.

Il servizio è rivolto a quelle persone che, per motivi di salute, si trovano, in via temporanea o permanente, nella condizione di non poter svolgere in modo autonomo, del tutto o in parte, le normali attività di vita quotidiana e che non possono recarsi né essere trasportate presso le strutture o i servizi sanitari.

Per accedere al servizio devono essere presenti tutte le seguenti condizioni:

- Bisogni sanitari e sociosanitari gestibili a domicilio
- Non autosufficienza, parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo

- Non deambulabilità e non trasportabilità, con i comuni mezzi, presso i servizi ambulatoriali territoriali
- Presenza di una rete familiare formale e/o informale di supporto
- Abitative che garantiscono la praticabilità dell'assistenza

Più nello specifico, il C-Dom Casa Canossa è rivolto a persone in situazione di fragilità, caratterizzate da:

- presenza di una condizione di non autosufficienza parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo;
- presenza di una condizione di non deambulabilità;
- non trasportabilità presso presidi sanitari ambulatoriali in grado di rispondere ai bisogni della persona;
- presenza di supporto nella rete familiare/parentale o informale;
- presenza di condizioni abitative che garantiscono la praticabilità dell'assistenza acquisite anche a seguito di azioni necessarie per il superamento di eventuali fattori ostativi (esempio: abbattimento di barriere architettoniche).

#### COSTI SERVIZI

Il C-Dom Casa Canossa è un insieme coordinato di attività sociosanitarie rese a domicilio da operatori qualificati, con oneri a carico del Fondo Sanitario Nazionale.

Tutti i servizi sono compresi nel voucher assegnato al servizio e non prevedono costi a carico del beneficiario.

#### MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI (FASI DI PRESA IN CARICO UTENTE)

##### ATTIVAZIONE DELLE CURE DOMICILIARI

L'attivazione delle cure domiciliari avviene con prescrizione del M.M.G./P.D.F. su ricettario regionale per utenti che necessitano di assistenza/riabilitazione e non possono recarsi presso strutture sanitarie poiché impossibilitati a spostarsi dal domicilio con i comuni mezzi di trasporto. Può essere attivata anche all'esito della dimissione ospedaliera.

La prescrizione deve indicare:

- la diagnosi di patologia o di condizione;
- i bisogni o le motivazioni della richiesta di attivazione delle Cure Domiciliari.

La scheda unica di triage è compilata dal MMG/PLS nell'ambito del sistema di gestione digitale del territorio in corso di sviluppo e trasmessa, attraverso il sistema stesso, al Distretto di residenza o di domicilio dell'assistito.

Nelle ipotesi in cui il MMG/PLS non possa procedere a tale compilazione, ferma restando in capo allo stesso la prescrizione sulla ricetta, vi provvede l'EVM del distretto ai fini della formulazione del Progetto individuale (PI).

Ogni riammissione al servizio, a seguito di precedente dimissione, richiede una nuova prescrizione medica.

**Non occorre una nuova prescrizione per le seguenti casistiche:**

- rivalutazione periodica;
- sospensione temporanea del servizio;
- rivalutazione a fronte di mutate condizione cliniche.

In tal caso è necessaria la ridefinizione del PI da parte dell'EVM del distretto.

#### PERCORSI E LIVELLI (TITOLO)

La logica di classificazione parte innanzi tutto dalla distinzione tra:

- ✚ bisogni semplici (prestazionali)
- ✚ bisogni complessi (compositi), con ulteriore sub articolazione nelle rispettive categorie:

Risposte a bisogni prestazionali (mono professionali e/o mono prestazionali):

1. prelievi;
2. prestazione generico;
3. percorso gestione Alvo;
4. percorso gestione Catetere;
5. percorso gestione Stomie;
6. percorso Lesioni (articolato in Lesioni A, Lesioni B, Lesioni C);
7. percorso Fisioterapia (articolato in Fisioterapia A, Fisioterapia B, Fisioterapia C, Fisioterapia D).

Risposte a bisogni compositi (multidimensionali e/o multiprofessionali):

1. Livello I;
2. Livello II;
3. Livello III (articolato in IIIA, IIIB, IIIC);
4. Alta Intensità.

#### PRESA IN CARICO

La presa in carico dell'assistito, prevede:

- ✚ il coinvolgimento del medico di Medicina Generale (M.M.G.) o del Pediatra di Fiducia (P.d.F.)

- ✦ la definizione del progetto di cura integrata che può contemplare anche interventi in capo al Comune o ad altro gestore (come nel caso di pazienti inseriti nei percorsi della cronicità)
- ✦ la definizione del P.A.I.
- ✦ l'individuazione del Care Manager, ossia di un operatore, generalmente infermiere, già coinvolto nell'assistenza, cui viene affidato il compito di assicurare la regia ed il coordinamento dell'intero processo assistenziale dell'assistito
- ✦ l'erogazione degli interventi coerenti con i bisogni rilevati e con il progetto
- ✦ il monitoraggio continuo
- ✦ la dimissione che deve essere sempre motivata.

### **MODALITA' DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI E DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' PREVISTE**

Con la presa in carico dell'Utente si procede, dopo l'analisi dei bisogni emersi dalla valutazione multidisciplinare, alla stesura del Piano Assistenza Individualizzata - P.A.I. e alla definizione degli obiettivi dell'assistenza.

Il Piano Assistenza Individualizzata - P.A.I. deve essere coerente con quanto emerso in precedenza, in modo da garantire che siano messe a disposizione dell'Utente e della sua famiglia tutte le competenze professionali necessarie per tutto il periodo previsto.

La Fondazione si impegna a dare attuazione ai protocolli di continuità dell'assistenza previsti dalla normativa vigente ed elaborati dalle figure sanitarie competenti.

Durante il periodo di erogazione del servizio è tenuto aggiornato, presso il domicilio della persona assistita, un diario domiciliare per la registrazione delle prestazioni erogate dai diversi operatori, datate e controfirmate dall'operatore e dall'assistito /tutore/amministratore di sostegno, al fine di assicurare l'integrazione degli interventi ed il trasferimento reciproco delle informazioni per il raggiungimento degli obiettivi assistenziali.

Qualora intervengano delle variazioni nelle condizioni della persona assistita si procede ad una rivalutazione, a cura dell'unità di valutazione multidisciplinare dell'A.T.S., che può portare o ad un rinnovo del medesimo profilo o all'attribuzione di un nuovo profilo e quindi all'erogazione di un nuovo voucher.

### **Modulistica – documentazione**

I nostri operatori sono tenuti alla compilazione di vari documenti ogni qual volta si recano presso il domicilio dell'utente. È richiesta la collaborazione dell'utente o di un familiare per la conservazione della documentazione utilizzata a supporto delle prestazioni erogate (P.A.I. e diario degli interventi), che rimane al domicilio per tutta la durata del voucher.

Nel corso del periodo di erogazione delle prestazioni, tali documenti dovranno essere conservati con cura presso il domicilio dell'utente per consentirne la consultazione da parte del medico curante e la verifica da parte degli operatori dell'A.T.S.

### **Chiusura del voucher**

Se durante l'erogazione del servizio non sono emerse delle variazioni, alla scadenza del periodo previsto dal Piano Assistenza Individualizzata - P.A.I.:

- a) si procede a rivalutare l'assistito, nel caso la persona necessiti di una prosecuzione dell'intervento;
- b) se vengono meno i bisogni assistenziali il voucher è chiuso.

### **DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA**

Per quanto concerne gli aspetti dell'accoglienza e della presa in carico dell'utente, di elaborazione del P.I. e del P.A.I., di tutte le fasi di avvio dell'assistenza, dei tempi e dei soggetti coinvolti, la Fondazione ha elaborato un progetto individualizzato attraverso la stesura di una procedura condivisa e studiata per facilitare l'inserimento dell'ospite in R.S.A. ed una presa in carico ottimale sia per la R.S.A. che per il Servizio C-Dom. Inoltre, a conclusione di una preventiva fase sperimentale relativa ad un progetto di studio per la valutazione degli aspetti psicologici e dell'impatto sulla qualità della vita in R.S.A. e sulle possibili strategie d'intervento socio assistenziale, si è proceduto alla revisione della procedura esistente, che è attualmente in uso.

Ai sensi della D.g.r. 2569/2014, punto 2.2.4, lettera, d) è adottato ed operativo per ciascun ospite di R.S.A. e per ciascun utente Com un Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (Fa.S.A.S). Il (Fa.S.A.S) costituisce l'insieme unitario della documentazione sociosanitaria relativa all'assistito. Esso si articola in varie sezioni atte a rendere evidenza del progetto di presa in carico dell'utente, degli interventi pianificati ed attuati nel rispetto della situazione individuale e relazione dell'utente, assicurati dalla Fondazione. Il Fa.S.A.S. si compone di varie sezioni: *il Fascicolo Sanitario, il Fascicolo Sociale, Valutazioni dei diversi professionisti, Scale di Valutazione, Progetto Individuale (P.I), Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.), Diario eventi ed interventi* (per ciascuna figura professionale), *modulistica relativa alla privacy, al consenso informato, alla tutela giuridica della persona* (se attivata) ed ogni altra *documentazione/modulistica* in uso necessaria alla tracciabilità, monitoraggio e verifica degli interventi e prestazioni

eseguite (cfr. scheda di rilevazione delle cadute, la scheda per la rilevazione ed il monitoraggio degli strumenti di protezione e tutela, la scheda di monitoraggio delle lesioni da decubito etc.).

La documentazione relativa all'ospite ed il Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario sono facilmente accessibili dalle figure professionali operanti all'interno della R.S.A. Per quanto concerne il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata, il Fa.S.A.S. è conservato presso il domicilio dell'utente assistito. Ciascun soggetto è opportunamente coinvolto nella compilazione del Fa.S.A.S. sia nell'ambito delle periodiche riunioni d'equipe (a supporto della continuità assistenziale e della multidisciplinarietà degli interventi assistenziali), sia individualmente in base alle necessità socio assistenziali ed agli interventi da effettuarsi od effettuati.

La Fondazione si è dotata di specifico supporto informatico che raggruppa, per ciascun utente inserito, tutta la documentazione relativa al percorso assistenziale.

Le tempistiche e le modalità per l'accesso alla documentazione sociosanitaria o per ottenerne il rilascio, sono descritte a pag.7

Gli strumenti, le modalità e i tempi di valutazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei caregiver rispetto alla qualità dei servizi e delle prestazioni usufruite, nonché per la rilevazione dei disservizi sono descritti a pag. 6-7 e negli allegati 3) 4) Scheda di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza e Scheda per esprimere apprezzamenti o lamentele o per denunciare i disservizi



## RETTE DEGENZA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE R.S.A. in vigore dal 01.03.2025

**LEGENDA:** C = COSTO COMPRESO NELLA RETTA E = COSTO ESCLUSO DALLA RETTA

TIPOLOGIA POSTO LETTO	ACCREDITATO A CONTRATTO		ACCREDITATO	**DI SOLLIEVO
	Tempo indeterminato*	Tempo determinato		
DEPOSITO CAUZIONALE	€ 2.077,00	€ 2.232,00	€ 2.480,00	non previsto
RETTA GIORNALIERA	€ 67,00	€ 72,00	€ 80,00	€ 80,00
Vitto e alloggio	C	C	C	C
Supplemento stanza singola	Non previsto	Non previsto	Non previsto	Non previsto
Assistenza medica	C	C	C	C
Assistenza infermieristica	C	C	C	C
Servizio di fisioterapia	C	C	C	C
Servizio assistenziale (servizi alla persona)	C	C	C	C
Servizio socioeducativo	C	C	C	C
Uscite programmate (gite)	C	C	C	C
Servizio di psicologia clinica	C	C	C	C
Valutazione logopedica iniziale presso la R.S.A. quando richiesto dai medici della R.S.A.	C	C	C	C
Servizio di radiologia presso R.S.A. (quando richiesto dai medici della R.S.A.)	C	C	C	C
Servizio di consulenza nutrizionale ed epatologica	C	C	C	C
Servizio di volontariato	C	C	C	C
Assistenza spirituale e religiosa	C	C	C	C
Servizio amministrativo	C	C	C	C
Servizio di lavanderia e guardaroba (per indumenti personali e biancheria piana)	C	C	C	C
Servizio di pulizia degli ambienti	C	C	C	C
Servizio di ristorazione	C	C	C	C
Servizio di parrucchiere - barbiere	E	E	E	E
Servizio di podologia	E	E	E	E
Abbonamento a quotidiani	C	C	C	C
Servizio religioso	C	C	C	C
Costi per trasporto sanitario e protetto per visite ed esami strumentali (quando richiesto dai medici della R.S.A.)	C	C	E	E
Farmaci, materiale sanitario, prodotti per incontinenza	C	C	E	E
Costi trasporto sanitario e protetto per ingresso e dimissione/decesso	E	E	E	E

\***Per il ricovero su posto accreditato a contratto a tempo indeterminato** inferiore a sessanta giorni (escluso il caso di decesso) il costo della predetta quota giornaliera è pari ad € 72,00 al netto del contributo sanitario regionale.

\*\***Per il ricovero su posto di sollievo** per un tempo inferiore a trenta giorni (escluso il caso di decesso) il costo della quota giornaliera per i trenta giorni minimi di degenza dovrà essere pagato comunque, anche in caso di uscita anticipata.

Sede legale: 46028 Sermide e Felonica (Mantova) Via XXIX Luglio 28

CASA CANOSSA Via Mantovana 6 · Serravalle a Po · CASA SOLARIS Via XXIX Luglio 28 · Sermide e Felonica

uffici 0386 61314 · fax 0386 62156 · info@salutevita.it · fondsalutevita@messagingpec.it

P.I. 02619900208 - C.F. 01591200207





# Salutevita

Servizi sociosanitari  
e assistenziali

## TARIFFARIO PRESTAZIONI a UTENTI ESTERNI

Modalità di tariffazione

- 1) **TARIFFA A PRESTAZIONE:** si applica quando viene effettuata una singola prestazione
- 2) **TARIFFA AD ACCESSO:** si applica quando vengono effettuate prestazioni o attività multiple nello stesso intervento. Il compenso viene definito assumendo a riferimento la prestazione a tariffa più elevata ed applicando alle rimanenti prestazioni, la riduzione del 50%.

Alle tariffe si applica una maggiorazione di 0.40€/Km per distanze superiori a 10km

PRESTAZIONI INFERMIERISTICHE	
Misurazione di uno o più parametri vitali e valori (temperatura, polso arterioso, pressione arteriosa, atti respiratori, diuresi, peso corporeo, misure antropometriche)	€20
Misurazione della pressione venosa centrale, sorveglianza di cateteri venosi centrali e di altri accessi vascolari impiantati da un medico	€15
Somministrazione dei medicinali prescritti per via enterale	€15
Somministrazione di medicinali prescritti per via parenterale	€15
Somministrazione di medicinali prescritti per via topica	€10
Somministrazione dei medicinali prescritti o di sostanze non medicinali per via inalatoria	€10
Somministrazione dei medicinali prescritti per altra via	€15
Bendaggio semplice	€10
Bendaggio complesso	€20
Manipolazione e controllo drenaggi	€15
Medicazione semplice	€15
Medicazione complessa, controllo lesione da pressione, formazione e addestramento caregiver	€25
Prelievo capillare e venoso del sangue o raccolta di liquidi biologici mediante esami estemporanei	€15
Esecuzione di vaccinazioni prescritte	€15
Mantenimento della pervietà delle vie aeree superiori, aspirazione delle secrezioni di un paziente anche se intubato o tracheotomizzato	€20
Ventilazione manuale strumentale o mediante maschera e controllo dell'adattamento di un paziente ad un ventilatore	€40
Preparazione e somministrazione di alimenti speciali da far assumere a mezzo sonda gastrica o pompa enterale	€30
Controllo del liquido aspirato da una sonda gastrica	€20
Controllo ed assistenza delle stomie delle vie urinarie	€25
Posizionamento e assistenza ordinaria di un catetere vescicale a permanenza	€30
Instillazione di drenaggio urinario esterno	€30
Igiene della zona genitale nella donna e nell'uomo	€20
Controllo e cure ordinarie della pelle e/o delle mucose attorno ai drenaggi, cateteri e sonde	€12
Controllo ed assistenza corrente a stomie delle vie intestinali	€20
Clistere (per ogni scopo), estrazioni di fecalomi	€30
Lavaggio rettale goccia a goccia	€10

Sede legale: 46028 Sermide e Felonica (Mantova) Via XXIX Luglio 28

CASA CANOSSA Via Mantovana 6 · Serravalle a Po · CASA SOLARIS Via XXIX Luglio 28 · Sermide e Felonica

uffici 0386 61314 · fax 0386 62156 · info@salutevita.it · fondosalutevita@messagingpec.it

P.I. 02619900208 - C.F. 01591200207

<b>PRESTAZIONI RIABILITATIVE</b>		
<b>RIEDUCAZIONE FUNZIONALE</b>		
Kinesiterapia neurologica/ortopedica	(30 minuti)	<b>€25</b>
	(50 minuti)	<b>€40</b>
Attività fisica adattata	(30 minuti)	<b>€20</b>
	(50 minuti)	<b>€40</b>
Kinesiterapia a domicilio		<b>€45</b>
TAPING		<b>€10</b>
<b>TRATTAMENTI MANUALI</b>		
Pompage		<b>€30</b>
Terapia manuale avanzata	(30 minuti)	<b>€30</b>
	(50 minuti)	<b>€50</b>
Massoterapia avanzata	(30 minuti)	<b>€30</b>
	(50 minuti)	<b>€45</b>
Linfodreanaggio	(30 minuti)	<b>€30</b>
	(50 minuti)	<b>€50</b>
Osteopatia valutazione		<b>€20</b>
Osteopatia trattamento		<b>€60</b>
<b>ULTRASUONO</b>		
Manuale		<b>€15</b>
In acqua		<b>€10</b>
<b>ELETTROTERRAPIE (SINGOLE/DOPPIE)</b>		
Ionoforesi		<b>€10-18</b>
TENS		<b>€10-18</b>
Elettrostimolazione		<b>€10-18</b>
Correnti interferenziali		<b>€10-18</b>
Correnti diadinamiche		<b>€10-18</b>
RADAR		<b>€10-18</b>
<b>TERAPIE FISICHE</b>		
C.E.M.P.		<b>€20</b>
TECAR		<b>€28</b>
LASER		<b>€28</b>
<b>PACCHETTI FISIOTERAPICI</b>		
Sconti sulle prestazioni erogate per utenti esterni che effettuano il pagamento in anticipo differenziati per quantità di terapie erogate e periodi del trattamento		
<b>1 trattamento gratuito ogni 10 eseguiti</b>		
<b>10% di sconto su ogni pagamento mensile eseguito per trattamenti di mantenimento</b>		
<b>20% di sconto su ogni pagamento mensile eseguito per trattamenti post-operatori (almeno 3 mesi di trattamento)</b>		
<b>PRESTAZIONI ASSISTENZIALI DOMICILIARI</b>		
Igiene assistita 1 operatore	1 prestazione	<b>€20</b>
	10 prestazioni	<b>€180</b>
Igiene assistita 2 operatori	1 prestazione	<b>€40</b>
	10 prestazioni	<b>€360</b>
Supporto alle prestazioni Infermieristiche	1 prestazione	<b>€20</b>
	10 prestazioni	<b>€180</b>
Posizionamento e mobilizzazione	1 prestazione	<b>€15</b>
	10 prestazioni	<b>€135</b>
Rilevazione parametri (t° corporea, frequenza respiratoria e cardiaca, peso corporeo)	1 prestazione	<b>€20</b>
	10 prestazioni	<b>€180</b>
Addestramento e colloqui con familiari/caregiver per gestione del paziente sotto il profilo igienico-sanitario	1 prestazione	<b>€15</b>
	10 prestazioni	<b>€135</b>
Sostituzione temporanea del caregiver 1 prestazione		<b>€20/ora</b>
Sostituzione temporanea del caregiver 10 prestazioni		<b>€180</b>







# Salutevita

Servizi sociosanitari  
e assistenziali

## 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 psicologicamente, 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 delle 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 richiede 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).

### LA PERSONA ANZIANA AL CENTRO DI DIRITTI E DI DOVERI

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.

Sede legale: 46028 Sermide e Felonica (Mantova) Via XXIX Luglio 28

CASA CANOSSA Via Mantovana 6 - Serravalle a Po - CASA SOLARIS Via XXIX Luglio 28 - Sermide e Felonica

uffici 0386 61314 - fax 0386 62156 - info@salutevita.it - fonsalutevita@messaggipec.it

P.I. 02619900208 - C.F. 01591200207

<b>La persona ha il diritto</b>	<b>La società e le istituzioni hanno il dovere</b>
Di sviluppare e di riconoscere 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 caso 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, condivisione e di solidarietà sociale che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

## **LA TUTELA DEI DIRITTI RICONOSCIUTI**

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale o locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. È constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

È necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.



# Salutevita

Servizi sociosanitari  
e assistenziali

## Rilevazione della soddisfazione della qualità del servizio offerto in R.S.A. -

Gent. le Signora/e,

Le chiediamo un po' del suo tempo per compilare questo questionario, garantendole il rispetto della privacy e la riservatezza dei dati che andremo a rilevare.

Il questionario servirà a rilevare i dati necessari al miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi erogati,

Le chiediamo di barrare con una X la risposta che le sembra più adatta, ricordandole di barrare solo una risposta.

### La invitiamo a riconsegnarlo compilato entro 15 giorni dal ricevimento tramite

- consegna manuale al personale che gestisce le visite familiari/ospiti;
- invio a mezzo posta all'indirizzo Fondazione Salutevita, Via 29 Luglio n°28, 46028, Sermide e Felonica
- invio a mezzo posta elettronica all'indirizzo [info@salutevita.it](mailto:info@salutevita.it)

Ricordiamo che in caso di bisogno è possibile contattare il coordinatore sociale al numero 340/4225039.

Ringraziandola per il contributo e la collaborazione che ci vorrà offrire, porgiamo i nostri più sinceri saluti.

IL PRESIDENTE



OSPITE PRESSO	Casa Canossa		Casa Solaris			
	<input type="checkbox"/> R.S.A.		<input type="checkbox"/> R.S.A.			
			<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/> 
			soddisfacente	accettabile	poco	non
			soddisfacente	accettabile	soddisfacente	soddisfacente
<b>1. RELAZIONE TRA OSPITI E FAMILIARI</b>						
1.1 Modalità adottate dalla struttura per poter contattare il proprio familiare			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2 Luogo in cui viene effettuato l'incontro/videochiamata			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3 Frequenza delle visite/videochiamate			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4 Informazioni in merito alle modalità di svolgimento degli incontri/videochiamate			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.5 Tempo a disposizione per l'incontro/videochiamata col proprio familiare			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
INDICAZIONI/SUGGERIMENTI:						
<b>2. IGIENE E CURA DELL'OSPITE</b>						
3.1 Igiene personale			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2 Abbigliamento e cura della persona			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
INDICAZIONI/SUGGERIMENTI:						
<b>3. COMUNICAZIONE CON I FAMILIARI</b>						
3.1 Informazioni in merito allo stato di salute dell'ospite			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2 Informazioni in merito alle disposizioni emanate all' interno della struttura			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3 Rapporto umano instaurato con il personale			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4 Efficienza nel rispondere ai bisogni del singolo ospite/famigliare			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
INDICAZIONI/SUGGERIMENTI:						



# Salutevita

Servizi sociosanitari  
e assistenziali

## **Rilevazione della soddisfazione della qualità del servizio offerto.**

- **Servizi extra residenziali – R.S.A. Aperta – C-Dom Casa Canossa**

Gent. le Signora/e,

Le chiediamo un po' del suo tempo per compilare questo questionario, garantendole il rispetto della privacy e la riservatezza dei dati che andremo a rilevare.

Il questionario servirà a rilevare i dati necessari al miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi erogati,

Le chiediamo di barrare con una X la risposta che le sembra più adatta, ricordandole di barrare solo una risposta.

### **La invitiamo a riconsegnarlo compilato entro 15 giorni dal ricevimento tramite**

- consegna manuale al personale che gestisce le visite famigliari/ospiti;
- invio a mezzo posta all'indirizzo Fondazione Salutevita, Via 29 Luglio n°28, 46028, Sermide e Felonica
- invio a mezzo posta elettronica all'indirizzo [info@salutevita.it](mailto:info@salutevita.it)

Ricordiamo che in caso di bisogno è possibile contattare il coordinatore sociale al numero 340/4225039.

Ringraziandola per il contributo e la collaborazione che ci vorrà offrire, porgiamo i nostri più sinceri saluti.

IL PRESIDENTE



SERVIZI DOMICILIARI	<input type="checkbox"/> Casa Canossa		<input type="checkbox"/> Casa Solaris			
	<b>R.S.A. Aperta</b>		<input type="checkbox"/> <b>C-DOM Casa Canossa</b>			
						
			soddisfacente	accettabile	poco	non
<b>1. INFORMAZIONE</b>						
1.1 Informazioni ricevute da chi svolge le prestazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>2. CONTINUITA' DELL'ASSISTENZA</b>						
2.1 Risposta alle sue esigenze	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>3. ORGANIZZAZIONE DELL'ASSISTENZA</b>						
3.1 Organizzazione del servizio (orari, comunicazioni con i responsabili, ecc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2 Orari degli appuntamenti/accessi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3 Rispetto della riservatezza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>4. AREA RELAZIONALE</b>						
4.1 Relazione con gli operatori	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2 Disponibilità degli operatori (ascolto, chiarimenti, consigli ecc.) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>5. PROCEDURE EMERGENZA COVID-19</b>						
5.1 Informazioni in merito alle misure di prevenzione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.2 Procedure/dispositivi utilizzati per prevenire il contagio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.3 Triage effettuato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**EVENTUALI OSSERVAZIONI / COMMENTI / SUGGERIMENTI**

\_\_\_\_\_



# Salutevita

Servizi sociosanitari  
e assistenziali

## MODULO PER APPREZZAMENTI - SUGGERIMENTI - RECLAMI.

Gentile Sig./Sig.ra,

se ritiene che questa Fondazione, nei suoi confronti, non abbia rispettato i principi fondamentali o gli standard indicati nella Carta dei Servizi, la invitiamo a compilare il presente modulo e a riconsegnarlo mediante una delle seguenti modalità:

- \* invio a mezzo posta elettronica all'indirizzo [info@salutevita.it](mailto:info@salutevita.it)
- \* invio a mezzo posta all'indirizzo Via XXIX Luglio, 28 Sermide e Felonica 46028 (MN)
- \* inserimento nell'apposito contenitore all'ingresso della Fondazione
- \* inserimento modulo nell'apposito contenitore all'ingresso di ciascuna casa della Fondazione

Nella compilazione, La preghiamo di fornirci e dettagliare tutte le informazioni necessarie per riuscire a risolvere il problema da Lei segnalato nel più breve tempo possibile.

Sarà nostra cura contattarla entro 20 giorni dalla data di ricevimento del modulo per fornirle una risposta.

La informiamo inoltre che questo modulo può essere utilizzato anche per farci pervenire suggerimenti circa il miglioramento del/i servizio/i.

Le garantiamo il rispetto della privacy e la riservatezza dei dati e la ringraziamo per il contributo e la collaborazione che ci vorrà offrire.

### **IMPORTANTE (barrare) riferimento della segnalazione:**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> RSA casa Canossa                    | <input type="checkbox"/> RSA casa Solaris                    |
| <input type="checkbox"/> C-Dom casa Canossa                  |  |
| <input type="checkbox"/> RSA aperta casa Canossa             | <input type="checkbox"/> RSA aperta casa Solaris             |
| <input type="checkbox"/> Servizio riabilitativo casa Canossa | <input type="checkbox"/> Servizio riabilitativo casa Solaris |

MOTIVO DELLA SEGNALAZIONE (descrizione)

---

---

---

---

---

---

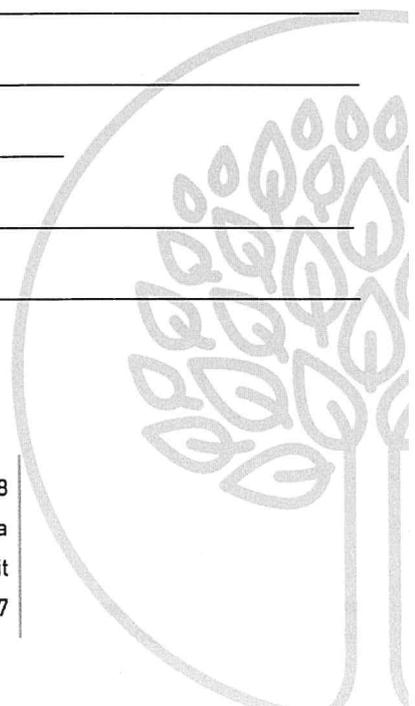
---

---

AVVENUTO IL GIORNO \_\_\_\_\_ ALLE ORE \_\_\_\_\_

PERSONE COINVOLTE: \_\_\_\_\_

---



SERVIZIO COINVOLTO (assistenza diretta all'ospite, assistenza medico infermieristica, terapia fisica, animazione, pulizia, cucina, guardaroba, parrucchiere, barbiere, servizio amministrativo)

---

NOME E COGNOME DELL'UTENTE \_\_\_\_\_

NOME E COGNOME DEL FAMILIARE/CAREGIVER \_\_\_\_\_

GRADO DI PARENTELA O DI RAPPORTO CON L'UTENTE \_\_\_\_\_

INDIRIZZO o INDIRIZZO e-mail \_\_\_\_\_

TELEFONO \_\_\_\_\_

DATA \_\_\_\_\_

FIRMA LEGGIBILE \_\_\_\_\_