



COMUNE DI ACQUANEGRA SUL CHIESE

Provincia di Mantova
RSA "A.Ricciardelli"

REV 2022.00

R.S.A. " A. RICCIARDELLI"
Vicolo Baroni 43
46011 Acquanegra sul Chiese

ENTE GESTORE:
COMUNE DI ACQUANEGRA SUL CHIESE
Piazza XXV Aprile 1
46011 Acquanegra sul Chiese

CARTA DEI SERVIZI



COMUNE DI ACQUANEGRA SUL CHIESE

Provincia di Mantova
RSA "A.Ricciardelli"

INDICE

1 . LA RSA "A.RICCIARDELLI" CENNI STORICI	pag. 4
2 .PREMESSA ALLA CARTA DEI SERVIZI	pag. 6
- I contenuti della carta dei Servizi - Le residenze per anziani - Tutela della salute degli anziani - Qualità dei Servizi ed Accreditamento	
3 . PRINCIPI GUIDA DELL'ATTIVITA' DELLA R.S.A.	pag. 8
4 . INFORMAZIONI - NUMERI UTILI	pag. 10
Organigramma e figure professionali - Caratteristiche strutturali - Visite guidate alla struttura - Accesso al servizio – Rette - Dimissioni	
5 . SERVIZI EROGATI DALLA RESIDENZA	pag. 17
1) Elenco dei servizi 2) Servizio di ristorazione – Menu'	
6 . VITA DELL'OSPITE NELLA STRUTTURA	pag. 19
- Accoglimento in struttura - Giornata tipo dell'ospite - Visite agli ospiti	
7 . PROGRAMMI DI MIGLIORAMENTO – QUALITA'	pag. 21
8 . FORME DI TUTELA	pag. 22
9. GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	pag. 24
Allegati:	pag. 26
- Modulo reclami - Organigramma - Pasti e menu' - Documenti e corredo dell'ospite - Carta dei diritti della persona anziana - Normativa di riferimento – requisiti di miglioramento - Griglia Indicatori e Criteri - Questionario di soddisfazione ospiti - Questionario di soddisfazione famigliari degli ospiti	



COMUNE DI ACQUANEGRA SUL CHIESE

Provincia di Mantova
RSA "A.Ricciardelli"

Gli allegati sono sempre reperibili presso la Struttura o presso gli Uffici Comunali



COMUNE DI ACQUANEGRA SUL CHIESE

Provincia di Mantova

RSA "A. Ricciardelli"

1. LA RSA "A. RICCIARDELLI" - CENNI STORICI

L'idea di una struttura che accogliesse le persone anziane, specie quelle più sole e bisognose, in modo che restassero al proprio paese negli anni che portano al tramonto della vita, è sempre circolata fra la popolazione di Acquanegra, costretta a rivolgersi alle case di riposo nei comuni vicini: Piadena, Asola e Canneto.

Fu grazie a un lascito testamentario della signora Angiola Ricciardelli vedova Tobia, che, verso la prima metà degli anni settanta, il pensiero di costruire una casa-albergo assunse concretezza, essendo l'Ente locale costretto dai tempi ristretti dettati dalla disposizione testamentaria, disposizione che, in mancanza della realizzazione dell'opera, avrebbe dirottato i cospicui fondi verso un Istituto di beneficenza milanese.

Iniziò, quindi, questa corsa contro il tempo e, visto il grande interesse della Comunità acquanegrese anche l'Istituto milanese accolse i rinvii necessari richiesti, rinunciando definitivamente ad acquisire sia gli immobili (un prestigioso palazzo e un'ortaglia con annessa casa colonica situati al centro del paese), sia una ingente dotazione di denaro.

Fu approvato il progetto definitivo per una casa-albergo per anziani, a firma dell'ing. Gianantonio Ferrari, e l'inaugurazione avvenne una domenica mattina: era il maggio 1980, presenti il Sindaco Piergiorgio Grazioli, l'assessore all'assistenza Giuseppe Favalli e, in rappresentanza del Parlamento il Senatore Carlo Grazioli.

La domenica successiva era prevista la tornata elettorale per le elezioni amministrative locali e l'inaugurazione della casa-albergo assunse un chiaro significato politico: infatti, nel maggio 1977, attraverso un meccanismo numerico del Consiglio Comunale, la Giunta di sinistra aveva dovuto cedere il passo a una formazione di centro-sinistra che in quelle elezioni trovò il consenso popolare (anche se solo per 27 voti).

La casa-albergo rimase vuota per un anno e mezzo, tempo dedicato a studiare l'organizzazione interna, assumere un primo nucleo di personale, definire l'arredamento e quant'altro potesse servire al suo funzionamento. Grande impulso in questa fase lo diede il nuovo Sindaco Angelo Magrini, al quale poi tornò a succedere Piergiorgio Grazioli.

L'apertura ufficiale avvenne nel novembre 1981 e il primo ospite che varcò la soglia fu Fiordimonte Monteverdi che per alcuni giorni fu il solo in quella struttura, circondato da tre inservienti e una cuoca: un trattamento davvero principesco!

La realizzazione della casa-albergo, subito dedicata alla memoria della signora Ricciardelli, ha potuto avvenire oltre che con un mutuo a carico del



COMUNE DI ACQUANEGRA SUL CHIESE

Provincia di Mantova
RSA "A.Ricciardelli"

Comune di Acquanegra anche per altre consistenti donazioni: va menzionata, innanzitutto, la storica Società Operaia di Mutuo Soccorso che deliberò in assemblea il proprio autoscioglimento e la vendita dei beni immobili di sua proprietà a favore della struttura per anziani.

Seguiranno, fra le prime donazioni, un'abitazione da parte della signorina Carolina Dall'Acqua e un terreno da parte della Maestra Carolina Bignardi. Anche il Comune di Acquanegra vendette i terreni appartenuti all'ex ECA (Ente Comunale Assistenza) destinando il ricavato alla costruzione della casa-albergo.

Negli anni successivi la struttura si perfezionò sempre più, adeguandosi alle moderne esigenze; alle precedenti donazioni si aggiunsero quelle di Luigi Monteverdi e di Pasquina Perini; inoltre, grazie al lascito dei signori Marchese fu realizzata la cappella per lo svolgimento delle funzioni religiose.

Tutte le amministrazioni comunali che si sono susseguite hanno sempre avuto particolare interesse per la casa-albergo, curando le continue trasformazioni richieste per l'adeguamento agli standard strutturali e gestionali richiesti dalla Regione (standard sempre più esigenti nel ricercare condizioni migliori alla qualità della vita delle persone anziane). E' da osservare che la presenza di un centro residenziale adiacente e retrostante la casa di riposo preclude ora la possibilità di ampliamenti consistenti della struttura in quella direzione.

Lo sforzo finanziario sostenuto a partire dall'anno 2001 per la ristrutturazione va comunque ancora a rapportarsi alla finalità originaria del progetto: permettere agli anziani di trascorrere con dignità il tempo della vita che rimane; questo rientra tra gli impegni e doveri di una Comunità, che trent'anni fa li ha scelti e promette in questo nuovo secolo di mandare avanti.



COMUNE DI ACQUANEGRA SUL CHIESE

Provincia di Mantova

RSA "A.Ricciardelli"

2 . PREMESSA ALLA CARTA DEI SERVIZI

Ormai dalla fine degli anni ottanta è in atto nel nostro Paese un'opera di trasformazione della Pubblica Amministrazione, volta a porre davvero al centro dei suoi obiettivi la soddisfazione dei bisogni del cittadino. Le norme da sole non bastano al raggiungimento di un così ambizioso progetto: occorre un grande cambiamento culturale, che investa sia coloro che erogano il servizio, sia coloro che lo richiedono.

In quest'ottica le Carte dei Servizi hanno la potenzialità di rendere i diversi attori del servizio pubblico consapevoli ciascuno del proprio ruolo, dei propri diritti e doveri.

La Carta dei Servizi non è quindi una mera sequenza di seppur utili ed importanti informazioni, ma è un vero e proprio patto con i cittadini che vincola gli enti erogatori a migliorare la gestione dei servizi mediante l'individuazione di specifici parametri di qualità e attraverso un costante confronto con le attese e le proposte dei fruitori dei servizi.

1 . CONTENUTI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi della nostra Residenza per Anziani intende testimoniare concretamente la presenza di requisiti di Legge ed al contempo costituire uno dei tasselli di un percorso finalizzato ad un "Sistema Qualità" – sistema in grado di coinvolgere i diversi protagonisti del servizio in una attività di monitoraggio continuo e di sviluppo di meccanismi in grado di migliorare continuamente lo stato dei servizi; un passo avanti verso la costruzione di un rapporto di fiducia con l'utente-cliente: i risultati migliori nella cura ed assistenza degli ospiti si verificano proprio quando si riesce a stabilire un rapporto di autentica collaborazione tra i diversi attori delle varie attività.

2 . LE RESIDENZE PER ANZIANI (RSA – Residenze Sanitarie Assistenziali)

Se è vero che la civiltà di una Nazione si misura dalle forme di tutela che riesce a predisporre a favore dei soggetti più deboli e che tra questi gli anziani occupano senz'altro un posto di rilievo sociale, occorreva passare da una cultura dell'assistenza basata sulla beneficenza e la carità ad una cultura dell'assistenza come legittimo diritto. E' questo il processo che ha attraversato tutto l'ultimo quarto del secolo scorso, periodo in cui si sono concretizzati numerosi interventi, non solo legislativi, volti a rendere concreto il diritto alla salute, mediante l'impegno di molti soggetti: operatori, ospiti anziani, parenti e volontari.

3 . TUTELA DELLA SALUTE DEGLI ANZIANI

Nel contesto appena descritto negli anni novanta nasceva il Progetto Obiettivo Anziani, che ha rappresentato un quadro di riferimento per la realizzazione di interventi integrati che anticipavano nei fatti i contenuti della successiva Riforma (legge 328/2000). Il P.O.A. del 1992 al punto avente come titolo "Residenze Sanitarie assistenziali" metteva a carico delle Regioni l'obbligo di riconvertire le vecchie Case di riposo in modo da farle diventare vere e proprie "Case degli anziani", assicurando agli anziani stessi, anche attraverso



COMUNE DI ACQUANEGRA SUL CHIESE

Provincia di Mantova

RSA "A.Ricciardelli"

nuove caratteristiche costruttive, un ambiente familiare, confortevole, sicuro e riservato.

La normativa lombarda, con la programmazione definita dai piani Socio-Assistenziali ha da sempre spinto verso una gestione integrata dei vari servizi offerti alle persone anziane in base al grado ed alla qualità del loro bisogno. Tale orientamento trova il suo naturale sbocco normativo a livello Nazionale nella Legge di riforma dei Servizi Sociali n. 328/2000.

4 . QUALITA' DEI SERVIZI ED ACCREDITAMENTO

In base a norme sia regionali che nazionali le strutture assistenziali per continuare a funzionare devono possedere una complessa serie di requisiti strutturali, tecnologici e organizzativi, che vengono verificati e danno luogo all'accreditamento. La Regione gestisce l'accreditamento tramite appositi Uffici dell'ATS, mediante ispezioni periodiche volte ad accertare la presenza di requisiti minimi stabiliti dal DPR 14/1/1997 - meglio noto come "Decreto Bindi" - e dai successivi provvedimenti Nazionali e Regionali.

Il Gestore del Servizio deve garantire che le strutture accreditate siano dotate di tutto quanto necessario ad assicurare una buona qualità del servizio erogato. In tale contesto la Carta dei Servizi deve permettere ad ogni soggetto interessato di conoscere le regole di funzionamento, lo stato attuale del servizio e gli impegni per il miglioramento, le forme della partecipazione e della tutela. La sola Carta dei Servizi non è certo sufficiente a garantire sia i cittadini che gli Enti di controllo rispetto alla reale applicazione dei suoi contenuti: occorre un Sistema Qualità operante in ogni struttura, la cui attività sia verificabile ed aperta al contributo di ogni soggetto che abbia interesse al buon funzionamento dei servizi.



COMUNE DI ACQUANEGRA SUL CHIESE

Provincia di Mantova

RSA "A. Ricciardelli"

3 . PRINCIPI GUIDA DELL'ATTIVITA' DELLA R.S.A.

Hanno titolo di accesso alla struttura RSA "A. Ricciardelli" gli anziani di età superiore agli anni 65, residenti prioritariamente nel Comune di Acquanegra su Chiese, nell'ambito provinciale di Mantova, nella Regione Lombardia, in condizione di non autosufficienza, valutata secondo la classificazione in uso ai fini della remunerazione regionale.

La struttura ha l'obiettivo di accogliere ospiti non auto-sufficienti, di assisterli dal punto di vista medico e fisioterapico, nonché nelle normali attività quotidiane.

Si ispira ai seguenti principi informatori della propria attività (in ottemperanza alla direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994):

EGUAGLIANZA:

A tutti gli ospiti della residenza sono assicurate, in base al grado ed al tipo di bisogno riscontrato, opportunità di accesso ai servizi al fine di promuovere il loro benessere, senza discriminazioni per motivi di genere, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche ed economiche.

IMPARZIALITA'

La residenza assicura ad ogni persona ospitata servizi e prestazioni di pari livello qualitativo, garantendo le priorità di ordine sanitario.

DIRITTO DI SCELTA

Le residenze per anziani, nel rispetto della Legislazione vigente, assicurano all'utente il diritto di scelta tra tutte le strutture ed i servizi, secondo le proprie esigenze ed il grado di auto-sufficienza, compatibilmente con la disponibilità dei posti.

CONTINUITA'

La residenza assicura con continuità i servizi di cura alle persone anziane e prestazioni integrate adeguate. In caso di funzionamento irregolare o interruzione del Servizio - per qualsiasi causa - saranno tempestivamente attivate procedure atte a ridurre al minimo il disagio.

La direzione si impegna a garantire all'anziano la possibilità di essere seguito dalla stessa equipe, secondo le necessità indicate nel Piano di Assistenza Individuale

TERRITORIALITA'

La residenza per anziani si pone quale vera e propria casa del cittadino anziano, favorendo legami e collegamenti con il tessuto urbano e sociale in cui è situata.

Sostiene con varie iniziative la volontà dell'ospite di mantenere in modo continuo rapporti e relazioni con amici e parenti, con ambienti vitali del suo passato nonché con altri servizi e strutture di sua conoscenza.

QUALITA' DELLA VITA



COMUNE DI ACQUANEGRA SUL CHIESE

Provincia di Mantova

RSA "A.Ricciardelli"

La residenza per anziani si pone quale obiettivo della propria attività, oltre all'assistenza e alla cura dell'anziano, il miglioramento della qualità della sua vita.

Per il raggiungimento di questo obiettivo la residenza si avvale, ove possibile, del contributo diretto e della partecipazione dell'anziano e del suo nucleo familiare, contributo e partecipazione promossi mediante il coinvolgimento, l'informazione e la libertà di espressione.

PARTECIPAZIONE

Alla persona anziana che abita nella residenza ed ai suoi famigliari, nonché a tutti i diversi attori partecipanti alla vita della collettività, è riconosciuta la possibilità di partecipare al miglioramento del servizio attraverso la corretta informazione, la formulazione di proposte mirate al mantenimento o al raggiungimento dello stato di benessere generale.

La residenza cerca di favorire, al suo interno, la presenza e l'attività di qualsiasi forma di volontariato ed inoltre favorisce forme di tutela dei diritti degli utenti

EFFICIENZA ED EFFICACIA

I servizi e le prestazioni sono forniti secondo criteri di efficienza ed efficacia, attraverso l'uso appropriato e senza sprechi delle risorse.

Tutta l'attività della residenza farà propri gli enunciati della "Carta dei Diritti della persona Anziana" riportata in allegato al presente documento.



COMUNE DI ACQUANEGRA SUL CHIESE

Provincia di Mantova
RSA "A. Ricciardelli"

4 . INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE (Numeri utili)

Denominazione:

R.S.A. "A: Ricciardelli"

Indirizzo: Vicolo Baroni 43 – Acquanegra sul Chiese

Reperto Tel 0376/79501

Direzione amministrativa 0376/727220 interno 5-2; 0376/79101 interno 5-2

Fax 0376/790098

mail:casalbergo@comune.acquanegra.mn.it

pec:acquanegrasulchiese.mn@legalmail.it

Posti letto: n. 45

Autorizzati accreditati e a contratto

Ente gestore :

Comune di Acquanegra sul Chiese

Piazza XXV Aprile,1

Centralino e Servizi Amministrativi 0376/79101 interno 5-2 Fax 0376/727206

Mail: protocollo@comune.acquanegra.mn.it

pec: acquanegrasulchiese.mn@legalmail.it

Come si raggiunge la RSA Casa Albergo per anziani "A. Ricciardelli" di Acquanegra sul Chiese

Il centro di Acquanegra sul Chiese si raggiunge tramite la Strada Statale Parma – Brescia o Cremona – Mantova (con deviazione a Piadena -CR per la Statale Asolana). Alla Casa Albergo, in Vicolo Baroni, si accede da Piazza XXV Aprile e dalla principale Via Canneti.

1. ORGANIGRAMMA E FIGURE PROFESSIONALI OPERANTI PRESSO L'ENTE GESTORE E NELLA STRUTTURA

Nominativi e dati relativi alle figure aventi ruolo di responsabilità e coordinamento sono indicati nell' **allegata scheda 2**

Responsabile della Struttura e Legale Rappresentante

Sindaco pro-tempore del Comune di Acquanegra sul Chiese – Ente Gestore

Assessore al servizio

presidente della Commissione della Casa di riposo

Responsabile Comunale del Servizio e Istruttore direttivo

Presso Casa di riposo e/o presso Sede Municipale

Tel 0376/727220 interno 5-2; 0376/79101 interno 5-2

Orario per il pubblico: ore 8,30 – 13,00 di tutti i giorni feriali.



COMUNE DI ACQUANEGRA SUL CHIESE

Provincia di Mantova
RSA "A. Ricciardelli"

Sono chiamati a collaborare al buon funzionamento e alla amministrazione della struttura tutti i dipendenti comunali, in diversi frangenti e con diversi ruoli, in particolare il Responsabile Comunale dei Servizi Tecnici ed i suoi collaboratori (Tel. Diretto 0376/79101 interni 7-1; 7-2).

PERSONALE OPERANTE NELLA STRUTTURA

Oltre all'Istruttore Direttivo :

Medico-Responsabile Sanitario:

Tel. Reparto 0376/79501

Risponde dell'Assistenza sanitaria fornita agli ospiti; sviluppa, insieme alle Infermiere Professionali il Piano di Assistenza Individualizzato, tenendo conto dei dati riguardanti lo stato funzionale, mentale, comportamentale e relazionale, insomma dello stato di salute dell'ospite valutato nella sua globalità. Valuta i mansionari predisposti dalla Capo Sala/Capo servizio, stila il piano di lavoro della fisioterapista personalizzato sui diversi bisogni degli ospiti, così come valuta ed approva i progetti ed il piano di lavoro della animatrice.

Valuta ed approva i menu proposti dal personale di cucina. Collabora con la direzione aziendale nei programmi di miglioramento dei servizi integrati della RSA, nell'ottica dell'efficacia e dell'efficienza

Assicura la continuità del servizio medico mediante l'istituto della reperibilità. E' parte attiva nel raggiungimento degli obiettivi fissati dall'Amministrazione dell'Ente Gestore, da norme nazionali e Regionali ed esplicitati nell'atto di indirizzo.

Medici reperibili

Assicurano la continuità del servizio mediante l'istituto della reperibilità e le eventuali sostituzioni degli altri sanitari operanti in struttura.

Ai medici fanno capo le **Infermiere Professionali** (tra cui una capo-sala), che coprono complessivamente un turno giornaliero di 24 ore per tutti i giorni dell'anno.

Le infermiere professionali valutano, pianificano e gestiscono interventi assistenziali infermieristici, identificando i bisogni dell'utente, in collaborazione con il personale medico.

Coordinano il gruppo di Ausiliarie Socio Assistenziali e Operatrici Socio Sanitarie (indicate anche con la sigla ASA e OSS) presenti nel turno di lavoro e ne controllano l'operato. Mantengono rapporti con i parenti e con l'Ente Gestore.

Gestiscono il magazzino e gli ordini dei prodotti farmaceutici e parafarmaceutici, dei prodotti per l'igiene personale degli ospiti, dei presidi per l'incontinenza e dei prodotti di pulizia.

Fisioterapista:

Presente in struttura per 18 ore settimanali, anche il Sabato mattina in alternanza con l'animatrice



COMUNE DI ACQUANEGRA SUL CHIESE

Provincia di Mantova

RSA "A.Ricciardelli"

Attua, secondo le direttive del Direttore Sanitario, gli interventi inerenti la sfera psico-motoria dell'anziano, riguardanti principalmente la riabilitazione, ma anche la socializzazione, attraverso attività di gruppo, per il mantenimento di un continuo scambio tra la mente ed il corpo.

Esegue il proprio servizio secondo un piano di interventi stabilito dal responsabile sanitario in base alle esigenze personali degli ospiti. Il responsabile sanitario potrà formalizzare le linee guida di erogazione personalizzata del servizio.

Alla Infermiera Capo Sala e Capo Servizio fanno direttamente capo, dal punto di vista organizzativo, non gerarchico (vedasi organigramma nel Documento organizzativo gestionale), quale referente della ditta appaltatrice:

n. 16 Operatrici addette all'Ospite (di cui 8 part-time) di seguito indicate come ASA/OSS tra cui n. 2 Operatrici addette all'ospite inserite come personale sostitutivo permanente al fine di assicurare la continuità del servizio assistenziale

n. 4 addette alla cucina

n. 3 addette ai Servizi Generali

n. 1 animatrice

n. 1 fisioterapista

le altre 5 Infermiere Professionali dipendenti dalla Cooperativa.

La Capo-Sala (Capo Servizio) e' punto di riferimento di tutti i dipendenti della Cooperativa operante nella struttura e si inserisce contemporaneamente nell'organizzazione complessiva della Residenza tra Direzione Amministrativa e Sanitaria, Uffici e Servizi interni, in collaborazione con tutte le altre figure professionali, incidendo in maniera prioritaria sulla assistenza erogata agli anziani ospiti, sull'organizzazione e qualità dei servizi resi, secondo gli indirizzi dell'Ente Gestore e del Direttore Sanitario. Garantisce la continuità dei servizi predisponendo adeguati turni di lavoro; vigila sulla continuità ed uniformità delle prestazioni e sul livello di qualità garantito ad ogni ospite. Risponde, unitamente al responsabile sanitario, delle prestazioni assistenziali erogate da ASA/OSS, fisioterapista, animatrice e dalle IP. Risponde della buona organizzazione e del funzionamento dei servizi integrati alberghieri (ristorazione, pulizia, lavanderia), di sorveglianza agli impianti e della manutenzione interna - in collaborazione e secondo le direttive dell'Ufficio tecnico Comunale-, del servizio di parrucchiere.

Le ASA/OSS erogano le prestazioni tutelari sostitutive delle cure familiari assicurando agli anziani la soddisfazione delle esigenze primarie (alimentazione, cura e igiene della persona e degli ambienti), l'aiuto nello svolgimento delle normali attività quotidiane, la corretta attuazione degli interventi igienico sanitari di semplice attuazione in collaborazione con il personale Infermieristico; partecipano ai progetti di animazione realizzati nella struttura; partecipano al Piano di Assistenza Individualizzato, attuandolo, in



COMUNE DI ACQUANEGRA SUL CHIESE

Provincia di Mantova

RSA "A.Ricciardelli"

collaborazione con le altre figure professionali. Le operatrici seguono uno specifico mansionario riferito ai diversi turni di lavoro, predisposto dalla Capo Servizio a cui è affidata la organizzazione del lavoro in accordo e collaborazione con la direzione sanitaria e la direzione amministrativa

L'animatrice

Opera in un turno diurno feriale per diciannove ore settimanali comprendenti anche il sabato mattina, in alternanza con la fisioterapista

Facilita le relazioni della persona anziana con l'ambiente circostante, con i parenti, gli amici, il compagno di stanza, prevenendo l'insorgenza di situazioni conflittuali e di isolamento, mediante attività di ascolto e di mediazione. Stimola negli anziani le residue capacità intellettuali e di socializzazione. Organizza feste e momenti di incontro con la comunità locale.

E' coadiuvata dalla presenza di Associazioni di volontariato, la cui attività è rivolta ad offrire momenti di ricreazione e svago agli ospiti.

Inoltre opera presso la struttura **una cuoca dipendente Comunale** Essa garantisce il rispetto delle norme igienico-sanitarie e della normativa H.A.C.C.P., recepita in apposito manuale operativo a disposizione presso la Struttura.

Gestisce magazzino e ordini delle derrate alimentari. E' responsabile del servizio mensa e principale interlocutrice della direzione aziendale per l'organizzazione delle attività di propria competenza.

Il personale ausiliario addetto all'ospite opera su turni diurni e notturni feriali – diurni e notturni festivi, mentre il personale di cucina opera su turni diurni feriali e diurni festivi. Il personale addetto ai servizi generali opera secondo turni diurni feriali e diurni festivi

Le operatrici di reparto, le infermiere, la animatrice, la fisioterapista, il personale di cucina ed addetto ai servizi Generali sono soci lavoratori della Cooperativa Sociale a cui sono appaltati i servizi socio-assistenziali, il manutentore interno è un professionista che opera a contratto con la cooperativa fornitrice dei Servizi Socio-assistenziali.

Il Responsabile Sanitario, e i medici di continuità assistenziale, sono liberi professionisti in convenzione con l'Ente Gestore. La cuoca e il responsabile del servizio sono dipendenti dall'Ente Gestore. Tutto il personale operante nella struttura è dotato di cartellino di riconoscimento ed appropriati indumenti da lavoro.

GLI ORARI DI SERVIZIO E I NOMINATIVI

- **DEL RESPONSABILE SANITARIO**
- **DEL RESPONSABILE DELL'AREA SERVIZI SOCIALI DELL'ENTE GESTORE**

SONO ESPOSTI ALL'INGRESSO DEI RISPETTIVI UFFICI AL PIANO TERRA DELLA STRUTTURA

GLI ORARI DI SERVIZIO



COMUNE DI ACQUANEGRA SUL CHIESE

Provincia di Mantova

RSA "A.Ricciardelli"

- **DEL PERSONALE INFERMIERISTICO E ASSISTENZIALE DI REPARTO**
 - **DELLE INFERMIERE PROFESSIONALI**
- SONO DISPONIBILI PRESSO LA GUARDIOLA INFERMIERISTICA AL PIANO TERRA DELLA STRUTTURA**

2. CARATTERISTICHE STRUTTURALI DELLA RESIDENZA

Si possono individuare due nuclei strutturali, uno al Piano Terra ed uno al Primo Piano;

complessivamente vi sono, oltre alle stanze da letto per gli ospiti , ospitanti al massimo due posti letto (con un bagno ogni 2 stanze)

- n. 2 bagni "assistiti" uno al piano terra ed uno al primo piano
- n. 2 sale da pranzo/soggiorno una al Piano terra e una al primo piano
- n. 2 guardiole infermieristiche una al Piano Terra ed una al Primo Piano
- n. 2 cucinette una al Piano terra ed una al Primo Piano
- n. 2 ambulatori medici uno al Piano terra e uno al Primo Piano
- una palestra di fisioterapia al P.T.
- I locali cucina, dispensa e lavanderia al P.T.
- un ufficio al P.T.
- un locale per il culto al P.T.
- La camera mortuaria all'esterno dell'edificio
- Esiste inoltre un'ampia area verde esterna

Il progetto di ristrutturazione ormai ultimato ha adeguato la struttura agli standard strutturali previsti dal DPR 14 Gennaio 1997 e dalla Delibera di Giunta Regionale N. 7/7435 del 14/12/2001.

Alla struttura si accede dalla Via Canneti, mentre l'ingresso da Piazza Marconi è riservato ai fornitori, ai manutentori ed al personale.

3. VISITE GUIDATE

Sono possibili visite guidate alla struttura, contattando gli uffici amministrativi telefono 0376/727220 interno 5-2 oppure 0376/79101 interno 5-2

4. MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO (RICOVERO) - RETTE - DIMISSIONI

Si può essere ricoverati presso la struttura, dopo aver presentato domanda direttamente presso la Struttura o presso il Comune di Acquanegra sul Chiese, rivolgendosi direttamente all'Ufficio Amministrativo, avvalendosi, se del caso, del servizio di Assistente Sociale Comunale; si viene quindi inseriti nella graduatoria stilata secondo i criteri descritti in apposito regolamento (regolamento degli ingressi adottato dal Consiglio Comunale).

Criteri generali per la formazione della graduatoria sono essenzialmente i seguenti:

E' data la priorità ai residenti nel Comune di Acquanegra sul Chiese, in base alle condizioni psico-fisiche valutate secondo i parametri della remunerazione regionale, quindi alla data di presentazione della domanda. Gli stessi criteri sono adottati per i non residenti



COMUNE DI ACQUANEGRA SUL CHIESE

Provincia di Mantova

RSA "A.Ricciardelli"

Maggiori dettagli sulla procedura di formazione della graduatoria sono contenuti nel regolamento degli ingressi, ultimo approvato dal C.C. con atto n. del 21 del 2016, sempre reperibile presso l'Ufficio amministrativo della RSA.

Per quanto riguarda l'arrivo in struttura, esso avviene di norma a cura e/o con mezzo proprio dell'utente e/o dei famigliari, o con auto-ambulanza.

La **retta giornaliera**, che per il 2022 (dal mese di febbraio) è pari ad **€ 52,00**, è unica per qualsiasi ospite, indipendentemente dalle sue condizioni fisiche; il suo ammontare aggiornato viene sempre comunicato ad ospiti e parenti. E' altresì tempestivamente pubblicato sul sito della ATS di Mantova nella sezione non riservata dedicata alle RSA. E' sempre indicata sulla Carta dei servizi consegnata a ospiti e parenti; al momento della domanda inoltre vengono fornite adeguate informazioni al riguardo.

Non viene richiesto deposito cauzionale, ma la retta deve essere pagata anticipatamente entro il giorno 5 di ogni mese con avviso PagoPa emesso dal Comune. Il piano annuale delle rette da pagare è altresì allegato al contratto di ingresso.

Sono compresi nella retta i servizi medico, infermieristico, "alberghiero", di animazione, di lavanderia e guardaroba (anche di indumenti personali intimi e non); la fornitura dei presidi medico-chirurgici, di tutti i medicinali, dei prodotti per l'incontinenza; dei prodotti per l'igiene personale; è altresì compreso il servizio essenziale di "barbiere e parrucchiere". Sono escluse dalla retta le spese di trasporto, comunque venga effettuato il servizio. La struttura non può garantire un servizio di trasporto proprio, ma garantisce l'organizzazione del servizio.

Adeguate informazione sul costo dei servizi esclusi dalla retta viene sempre data agli utenti all'atto del ricovero; aggiornate informazioni al proposito si possono sempre ottenere presso la struttura (Tel. **0376/727220 interno 5-2 oppure 0376/79101 interno 5-2**).

Rimane sempre ed ovviamente esclusa la fornitura di effetti personali (abbigliamento esterno ed intimo, accessori personali e simili)

Gli ospiti e/o i famigliari sottoscrivono all'ingresso apposito contratto il cui schema, studiato in collaborazione con la APROMEIA (associazione delle strutture del mantovano) secondo le linee regionali, è approvato dalla Amministrazione.

Agli ospiti viene rilasciata annualmente, di norma entro la fine di Febbraio e comunque in tempo utile per la presentazione della dichiarazione dei redditi, la dichiarazione attestante le spese sanitarie e non sanitarie sostenute quali componenti della retta, calcolate secondo specifiche direttive regionali.

L'ospite viene dimesso per trasferimento ad altra struttura al massimo entro cinque giorni dalla comunicazione data dagli interessati - o per rientro alla propria abitazione, con preavviso di almeno quindici giorni, con pagamento della retta per i giorni in cui il posto rimane libero, comunque nel limite massimo di cinque giorni; all'atto delle dimissioni viene consegnato il documento medico predisposto dal Responsabile Sanitario e vengono restituiti documenti ed effetti personali.



COMUNE DI ACQUANEGRA SUL CHIESE

Provincia di Mantova
RSA "A.Ricciardelli"

Nel caso di assenza dalla struttura per ricovero ospedaliero o per assenza volontaria, l'ospite sarà tenuto al pagamento per intero della retta di degenza; nel caso di assenza dovuta a ricovero ospedaliero nulla sarà richiesto a totale o parziale copertura del mancato contributo Regionale.

Qualsiasi assenza volontaria dalla struttura, non dovuta a ricovero ospedaliero, che comporti la mancata erogazione del contributo regionale, comporterà il pagamento per intero della retta di degenza e di un ulteriore importo giornaliero pari al mancato contributo regionale; tale importo verrà comunicato con apposita nota all'ospite e/o al parente individuato come destinatario delle comunicazioni amministrative.

Le dimissioni disposte con motivato provvedimento dal responsabile Sanitario e/o dal Responsabile dell'Ente Gestore, che possono avvenire:

- 1) per incompatibilità delle condizioni dell'ospite con la Struttura ovvero per l'impossibilità della Struttura di fornire adeguata assistenza all'ospite;
- 2) per essere venuto meno il rapporto di fiducia tra l'ospite e/o i suoi familiari e la struttura ;
- 3) per mancato pagamento delle rette di degenza avvengono in maniera "protetta"; a tale scopo il responsabile Sanitario e/o il Responsabile del Servizio coinvolgono il Comune (in particolare la Assistente Sociale) e la ATS territorialmente competente (in particolare il CEAD), affinché l'ospite:
 - 4) rientri al proprio domicilio dopo l'attivazione di tutti quei servizi domiciliari possibili e adeguati, a giudizio dell'assistente sociale in collaborazione con il CEAD (Centro per l'Assistenza domiciliare);
 - 5) sia accolto in altra Struttura che possa assicurare all'ospite la speciale assistenza di cui questi abbisogni.

Casi particolari verranno di volta in volta esaminati e le relative decisioni prese o avallate dall'Ente Gestore



5. SERVIZI EROGATI DALLA RESIDENZA

1. Elenco dei servizi

Ospitalità "Alberghiera" e assistenza completa agli ospiti anziani non autosufficienti parziali e totali

Sono previsti, pur non essendoci posti dedicati, ricoveri temporanei della durata massima di giorni sessanta, presentando domanda di ricovero direttamente all'Ufficio Amministrativo della struttura, disposti in subordine rispetto ai ricoveri a tempo indeterminato.

Assistenza sanitaria: medica e infermieristica

Riabilitazione Fisioterapica

Assistenza religiosa

Attività di animazione

Menu' con presenza di piatti alternativi

Servizio di guardaroba e lavanderia non a secco

Uscite con mezzi dell'Ente Gestore per attività ricreative degli ospiti

E' garantito e gratuito il servizio essenziale di barbiere e parrucchiere; è erogato presso la struttura da personale specializzato, secondo un piano predisposto dalla Capo Sala.

Servizi più complessi di parrucchiere (come ad esempio tinte, permanenti) non sono eseguiti presso la struttura e sono a carico dell'ospite

Il Servizio di trasporto degli anziani per visite mediche e ricoveri ospedalieri è assicurato da Associazioni di volontariato che stipulano apposita convenzione con l' Ente Gestore, può essere altresì effettuato in alcuni casi con mezzo proprio dell'Ente Gestore oppure assicurato tramite auto-ambulanza, prenotata dal personale infermieristico.

Le spese di ambulanza e trasporto sono completamente a carico degli ospiti; per il servizio effettuato con mezzo proprio dell'Ente è comunque richiesto un rimborso spese. L'Ente assicura l'organizzazione del servizio di trasporto.

La struttura assicura inoltre la preparazione e la consegna di pasti a domicilio agli anziani residenti nel territorio dell'Ente Gestore.



COMUNE DI ACQUANEGRA SUL CHIESE

Provincia di Mantova

RSA "A.Ricciardelli"

2. SERVIZIO DI RISTORAZIONE: IL MENU'.

Ad ogni età per il mantenimento di una buona salute è necessaria una alimentazione corretta. Nell'anziano fattori come la malnutrizione, il fumo, l'alcolismo, la sedentarietà, possono accelerare la fisiologica involuzione senile fino all'esaurirsi di ogni processo vitale. Per contro una corretta alimentazione influenza positivamente anche alcuni disturbi tipici dell'invecchiamento, come la perdita delle forze, la disidratazione, la stipsi.

Nella nostra struttura i pasti vengono confezionati giornalmente nella cucina interna e vengono trasportati, a temperatura adeguata, con carrelli portavivande nelle sale da pranzo. Alla refezione è presente l'infermiera professionale che determina le porzioni individuali in relazione alle patologie, diete particolari e abitudini degli ospiti.

Il menù adottato è stagionale (invernale ed estivo) articolato rispettivamente su quattro settimane e due settimane; Il menu' giornaliero è esposto ogni sera per il giorno successivo sia al piano terra sia al primo piano

In occasione di particolari festività e ricorrenze viene elaborato un menù che rispecchi le tradizioni locali.

In generale non sono prescritte diete particolari e restrittive in patologie come ipertensione o diabete. Durante la refezione si cerca di sensibilizzare l'ospite ad una alimentazione adeguata. Per motivi di igiene, controllo e sicurezza alimentare è vietato portare agli ospiti cibi preparati in casa. Vengono preparati piatti unici o menu' particolari per gli ospiti che ne necessitano, secondo le direttive del responsabile sanitario.

E' possibile per i famigliari, facendo apposita domanda alla responsabile della cucina, dietro autorizzazione del Responsabile sanitario, in occasione di ricorrenze o feste particolari, consumare il pasto presso la struttura in compagnia dell'ospite non autosufficiente e per il quale il trasporto risulti particolarmente difficoltoso. Per motivi organizzativi e di spazio potranno essere ammesse al massimo sei persone per un numero massimo di due ospiti.

Il prezzo del pasto è uguale a quello stabilito per i pasti esterni.

Orari dei pasti e composizione del menù sono indicati nell' **allegata scheda 3**

La casa di Riposo si avvale per la predisposizione dei menu e dei piatti unici di una consulenza dietologica, assicurata dalla Cooperativa operante presso la Struttura, in osservanza delle disposizioni regionali di cui alla DGR 2569 del 2014.



6. VITA DELL'OSPITE NELLA STRUTTURA

1. ACCOGLIMENTO

La data di ingresso del nuovo ospite viene stabilita dalla Direzione della struttura, la quale trasmette agli Infermieri Professionali la scheda sanitaria. Successivamente le notizie necessarie vengono trasmesse a tutti gli operatori. L'ospite viene di norma accolto nelle ore del mattino, prima del pranzo, dal medico e dalla infermiera di turno che provvedono alla compilazione della sua cartella clinica contenente una valutazione multi-dimensionale dell'ospite stesso.

Ancor prima saranno state indicate all'ospite e ai suoi famigliari alcune procedure burocratiche, le modalità di pagamento, saranno state illustrate alcune regole fondamentali della convivenza in struttura e qualsiasi altra informazione utile; sarà stato predisposto il contratto d'ingresso, il cui schema è approvato dall'Amministrazione ed è conforme alle linee guida di cui alla DGR 20/12/2013, N. 1185.

L'accoglienza viene diversificata secondo il grado di autosufficienza dell'ospite. Gli ospiti in stato di salute non compromesso, vengono intrattenuti nell'ambulatorio medico dall'I.P. per le prime informazioni inerenti l'andamento della vita che si svolge all'interno della struttura.

Gli ospiti totalmente non autosufficienti e impossibilitati vengono direttamente accompagnati nella unità abitativa assegnata e si provvede alla sistemazione più consona (letto, carrozzina, poltrona).

Successivamente il medico effettua una visita e provvede alla compilazione della cartella clinica. L'infermiera, affiancata, compila la cartella infermieristica.

L'ospite viene accompagnato in reparto per presentargli l'ambiente (dove sono il bagno, la camera, la sala da pranzo, ...). Vengono poi presentate le varie figure operative della struttura, il compagno di stanza e gli altri ospiti, cercando di promuovere l'accettazione del nuovo compagno.

L'istituzionalizzazione dell'anziano nella struttura è una fase molto delicata. I rischi più gravi per l'anziano che passa dalla propria abitazione ad una comunità sono il disorientamento spazio-temporale, la depressione reattiva, la perdita della motivazione a "fare da sé" per "lasciarsi fare".

I parenti vengono quindi sempre invitati a stare vicino al loro congiunto nei primi giorni di inserimento in struttura al fine di favorire l'adattamento al nuovo ambiente di vita. Nei giorni successivi sarà compito della animatrice favorire l'inserimento dell'ospite e stimolarlo alla socializzazione.

Attraverso la valutazione multidimensionale dell'ospite ad opera delle varie figure professionali della struttura si formulerà un piano di assistenza individualizzato sull'ospite al fine di migliorare la qualità di vita e stimolarne le capacità residue.

Al momento dell'ingresso in struttura l'ospite deve portare alcuni documenti – oggetti ed indumenti illustrati nella **allegata scheda 4**



COMUNE DI ACQUANEGRA SUL CHIESE

Provincia di Mantova

RSA "A.Ricciardelli"

2. GIORNATA TIPO DELL'OSPITE

La giornata tipo dell'ospite è scandita da alcune precise "tappe" quotidiane:

ORE 6.00: sveglia degli ospiti. Gli operatori si occupano dell'igiene personale del mattino e della loro vestizione

ORE 8.00: la colazione. I pasti vengono distribuiti in due sale di refezione differenti: una per gli ospiti autonomi e una dove sono presenti gli operatori che somministrano direttamente il pasto agli ospiti con difficoltà

Dopo la colazione gli ospiti vengono accompagnati in salone o nei luoghi comuni.

Durante la mattina vengono eseguiti i bagni completi all'ospite con cadenza almeno settimanale; in salone la animatrice intrattiene con la lettura del quotidiano e altre attività ricreative.

ORE 11.15 – 11.45 viene servito il pranzo

Dalle 12.30 alle 14.00 gli ospiti vengono accompagnati nelle loro stanze per il riposo pomeridiano

Ore 15.00 – 15,30 viene servita la merenda

Durante la giornata viene garantito il servizio di fisiochinesiterapia per gli ospiti che ne necessitano

Nell'ambito dell'attività di animazione è prevista l'attività di musicoterapia e/o stimolazione cognitiva, l'organizzazione di giochi come la tombola, il cruciverba. Alcune attività sia di fisioterapia che di animazione sono rivolte a gruppi, altre a singoli ospiti.

Nel periodo estivo gli ospiti vengono accompagnati in giardino

Ore 18.00-18.30 Cena

Ore 19.30 messa a letto degli ospiti per la notte

Durante la notte gli ospiti vengono controllati dal personale ausiliario e viene eseguito un cambio dei presidi per l'incontinenza.

Nel giorno di Sabato sono alternativamente garantite le attività di fisioterapia e animazione; tali attività sono sospese la domenica e nei giorni festivi.

3. VISITE AGLI OSPITI

Le visite agli ospiti sono libere dalle ore 8,00 alle ore 20,00 di tutti i giorni della settimana, con esclusione dell'orario dei pasti e del riposo; sono soggette ad autorizzazione da parte del Responsabile Sanitario negli altri orari. In ogni caso negli orari del riposo i parenti non possono accedere alle stanze di degenza se non per motivi assistenziali.



COMUNE DI ACQUANEGRA SUL CHIESE

Provincia di Mantova

RSA "A. Ricciardelli"

7 . PROGRAMMI DI MIGLIORAMENTO

In base alla normativa sull'accreditamento, ogni struttura deve possedere una serie di requisiti strutturali, strumentali ed organizzativi, sia di tipo nazionale (detti requisiti minimi ex DPR 14/1/1997) sia di tipo regionale.

Dal punto di vista strutturale (ambienti) ci si riferisce, oltre alle norme sulla sicurezza, sul controllo della produzione alimentare e sulla prevenzione incendi, ai regolamenti di igiene comunali, ai requisiti minimi nazionali, alle norme regionali ed ai requisiti ulteriori definiti dalla deliberazione della Giunta regionale del 14/12/2001.

Rispetto a tutto l'insieme di questi requisiti il cittadino e l'ospite sono garantiti della loro esistenza dalle operazioni di accreditamento, appositamente definite per rendere certo il rispetto delle condizioni ed il possesso dei requisiti definiti dalla legge.

La nostra struttura è autorizzata ed accreditata.

Il Comune di Acquanegra sul Chiese, quale Ente gestore della Residenza Sanitaria Assistenziale " A. Ricciardelli" , ha realizzato impegnativi interventi, terminati nell'anno 2008, che rappresentano condizioni di miglior favore per gli ospiti:

- Interventi strutturali importanti;
- Interventi tecnologici consistenti nella dotazione di strumenti, attrezzature ed arredamento, con particolare riferimento ai letti, ai sollevatori ecc.

Interventi organizzativi conseguenti alle mutate condizioni strutturali

- L'avvio di un "Sistema Qualità": in questo senso si è intesa questa Carta dei Servizi come una preziosa occasione di verifica dello Stato del servizio offerto; essa costituisce pertanto uno strumento di tutela dei cittadini, e di crescita organizzativa.

A PROPOSITO DI QUALITA'.....

Se provassimo a dare una definizione di qualità -come requisito di un prodotto o servizio – ci renderemmo probabilmente conto di quante diverse idee di qualità possano esistere. La prima necessità è dunque quella di pervenire ad una definizione di Qualità, come suggerita dalla normativa in materia: "Qualità è l'insieme delle caratteristiche di un prodotto/servizio che, al minor costo, determinano la sua capacità di soddisfare le esigenze espresse o implicite del cliente/utente" (quindi secondo criteri di Efficacia ed Efficienza); ulteriore conseguente necessità è quella di misurare la qualità e quindi:

- occorre conoscere le esigenze dell'utente ed il suo grado di soddisfazione (cosiddetta qualità percepita)
- occorre riuscire a misurare la qualità dei servizi resi attraverso "indicatori" comunemente accettati come "unità di misura"

Per tali scopi sono stati predisposti dei questionari sulla soddisfazione degli utenti (ospiti e famigliari) e degli operatori i cui risultati numerici sono indicativi della qualità "percepita" dei servizi offerti, cioè di tutti quei servizi che



COMUNE DI ACQUANEGRA SUL CHIESE

Provincia di Mantova
RSA "A.Ricciardelli"

compongono l'attività della residenza sanitario-assistenziale. Solo per la prima volta sono stati costruiti insieme ad altre RSA delle stesse nostre dimensioni, con il coordinamento della Provincia di Mantova, dei questionari su indicatori della qualità perché il loro utilizzo comune ci permetteva l'immediato confronto con le altre realtà; insomma ci permetteva di "confrontarci" per migliorare. In seguito sono stati predisposti dall'Ente Gestore in collaborazione con la cooperativa operante nella struttura.

8. FORME DI TUTELA

"Ufficio ospiti "

Presso la RSA è attivo un ufficio cui compete, oltre la funzione di informazione, anche quella di tutela e accoglimento dei reclami.

La funzione di tutela si espleta verso gli utenti tramite:

- L'accoglimento e la raccolta dei reclami contro gli atti o comportamenti che limitano o negano la fruibilità delle prestazioni dovute dall'Ente.
- La trasmissione degli atti alla Direzione per le decisioni in merito.
- La predisposizione della procedura, di seguito illustrata, per l'individuazione e la risoluzione del reclamo e l'attivazione di tutte le iniziative atte alla risoluzione dei disservizi segnalati
- L'accoglienza e la raccolta di nuove idee e proposte, di segnalazioni, di esigenze e necessità urgenti degli ospiti.

Il cittadino utente può inoltre rivolgersi al Difensore civico e all'Ufficio Relazioni Pubbliche e di Pubblica Tutela costituiti presso la ATS.

E' garantito l'accesso alla documentazione socio-sanitaria, presentando apposita e motivata domanda scritta alla Direzione Sanitaria della RSA. Possono chiedere e ottenerne il rilascio l'utente, i famigliari, l'amministratore di sostegno o il Tutore/curatore. Il rilascio avverrà entro i successivi 10 giorni lavorativi, salvo cause di forza maggiore, formalmente esplicitate dalla Direzione Sanitaria.

Modalità di presentazione dei reclami e suggerimenti

I reclami o i suggerimenti scritti possono essere inviati in carta semplice per posta o fax , oppure consegnati all'Ufficio presso la struttura o presso il Comune, servendosi di apposito modulo (**allegata scheda 1**).

I reclami dovranno essere presentati nei modi sopra indicati, di norma entro 15 gg. dal momento in cui l'interessato o un suo rappresentante abbia avuto conoscenza dell'atto, del comportamento, della situazione lesiva dei propri diritti.

L'ufficio preposto nei 3 giorni lavorativi successivi, comunicherà ai responsabili di servizio interessati la notizia del reclamo affinché questi adottino tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e forniscano entro 10 gg. tutte le informazioni necessarie per comunicare un'appropriata risposta all'utente.



COMUNE DI ACQUANEGRA SUL CHIESE

Provincia di Mantova

RSA "A.Ricciardelli"

A tutti i reclami e alle richieste di chiarimento presentate in modo formale e in forma scritta verrà data risposta scritta entro 20 gg. dal ricevimento della segnalazione.

Qualora, invece la questione prospettata con il reclamo sia particolarmente complessa e di non immediata definizione, il termine sopraindicato può essere prorogato di altri 10 gg. e di tale circostanza verrà data notizia al ricorrente.

La carta dei servizi e' consegnata all'atto della domanda di ricovero e all'atto dell'accoglimento in struttura.

Ulteriori informazioni sono contenute nel regolamento generale e nel regolamento degli ingressi.

Nel corso degli anni 2010 e 2011 in ottemperanza alla dgr 8496/2008 e' stato adottato "il codice etico" documento di indirizzo e di enunciazione di principi ispiratori dell'attività della struttura; e' stata nominata apposita commissione avente compiti di controllo e stimolo ed è stata avviata la relativa attività.

Attualmente la struttura è esentata da tale attività (DGR 20/12/2013, N. 1185 e DGR 2569 DEL 31/10/2014) in quanto inferiore agli 80 posti letto e beneficiaria di contributi regionali per un ammontare complessivo inferiore agli 800.000,00 Euro annui.

L'Ente Gestore- Comune di Acquanegra sul Chiese, è sottoposto a una stringente normativa "Anti-corruzione" e a strumenti di controllo e obblighi di trasparenza.

La ditta appaltatrice del Servizio ha adottato un proprio Codice Etico, in ottemperanza alla Legge 231 del 2001.

Sono inoltre allegati alla presente carta:

- la carta dei diritti della persona anziana
- i riferimenti normativi

Rilascio di documentazione sanitaria

L'ospite dimesso è sempre accompagnato da esaustiva relazione medica che permetta alla struttura destinataria e/o al medico che subentri nella cura dell'anziano la migliore presa in carico dell'utente.

Il Fascicolo Socio Sanitario ed i suoi eventuali allegati sono tenuti in osservanza alla disciplina sulla Privacy di cui alla Legge 196/2003 e s.m.i.

Copia della documentazione sanitaria può essere richiesta, per iscritto dai soggetti aventi diritto (a titolo esemplificativo: diretto interessato, tutore, curatore, amministratore di sostegno, persona fornita di delega, autorità giudiziaria, eredi e successori).

Può essere ritirata da chi ha fatto richiesta o da altra persona munita di valida delega accompagnata da copia del documento di identità del delegante e previa esibizione del documento di identità del delegato.



COMUNE DI ACQUANEGRA SUL CHIESE

Provincia di Mantova

RSA "A. Ricciardelli"

La Direzione Sanitaria provvederà al rilascio di copia autenticata del Fascicolo Socio Sanitario entro il termine massimo di trenta giorni dal ricevimento della richiesta; eventuali diritti possono essere determinati con deliberazione di GC.

9. GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

La centralità dell'ospite, quale portatore di valori e bisogni, è ormai parte della cultura del sistema dei servizi della RSA "A. Ricciardelli" e costituisce leva strategica per ogni processo di qualificazione.

Partendo da questa qualificazione, l'impegno di questo ente volto a produrre sistemi tesi a migliorare l'offerta dei servizi per l'anziano fragile, ha anche sviluppato strumenti e realizzato indagini mirate a rilevare la soddisfazione del "cliente"; il grado di soddisfazione del "cliente", infatti, è un indicatore (anche se non l'unico) del livello della qualità del servizio.

Porre attenzione alla "qualità percepita" è strategico ai fini del miglioramento della qualità.

E' stata predisposta apposita procedura per definire le regole adottate dalla RSA per monitorare e misurare periodicamente la qualità percepita dalle parti interessate.

Gli Ospiti, i loro familiari e gli operatori, tra il 15 ottobre e il 15 novembre di ciascun anno, sono invitati alla compilazione dei rispettivi questionari di soddisfazione.

Per la restituzione dei questionari di Ospiti e Familiari è previsto un tempo non inferiore al mese e la stessa può avvenire in forma anonima inserendo il questionario in un'apposita urna situata in reparto al piano terra, oppure consegnandola personalmente all'Animatrice.

Se gli utenti e i loro familiari riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella carta dei servizi della RSA, possono tutelare i loro diritti con un reclamo.

Il reclamo, se urgente, può essere inoltrato agli operatori presenti, a un loro superiore, alla Capo servizi o, direttamente, al Responsabile dei Servizi Sociali, i quali provvederanno a dare una risposta immediata.

Quando il reclamo non riguarda problematiche urgenti, può avvenire anche mediante la compilazione della SCHEDE RECLAMI. Quest'ultima, sarà valutata da Capo servizio o Direttore Sanitario della RSA entro trenta giorni

I risultati, elaborati in forma aggregata e anonima, sono resi noti attraverso: L'esposizione nella bacheca riservata all'utenza. Tale bacheca è situata in reparto a piano terra, in un'ottima posizione e accessibile a chiunque (Ospiti, familiari, parenti, visitatori e chiunque passi o frequenti, a qualsiasi titolo, la RSA);

La pubblicazione sul sito www.comune.acquanegra.mn.it;

L'informazione diretta, da parte del responsabile del servizio, all'Assessore ai Servizi Sociali del comune di Acquanegra che illustrerà la relazione finale e gli eventuali progetti migliorativi, alla Commissione della Casa di Riposo.



COMUNE DI ACQUANEGRA SUL CHIESE

Provincia di Mantova
RSA "A.Ricciardelli"

(allegato D) "Questionario di soddisfazione ospiti; allegato E) "Questionario soddisfazione familiari degli ospiti)



COMUNE DI ACQUANEGRA SUL CHIESE

Provincia di Mantova
RSA "A.Ricciardelli"

All. Scheda 1

MODULO PER SUGGERIMENTI E RECLAMI

Gentile Signore, Egregio Signore,

se ritiene che questa Residenza non abbia rispettato nei Suoi confronti i principi fondamentali o gli standard indicati nella Carta dei Servizi, La invitiamo a compilare il presente modulo e a farlo pervenire all' Ufficio Amministrativo (Vedi Capitolo 4 Punto1 della presente Carta dei Servizi). Si rammenta che eventuali atti a rilevanza civile e penale, di significativa gravità, devono essere oggetto di denuncia all'autorità competente.

La preghiamo di fornirci tutte le informazioni necessarie a risolvere il problema da Lei segnalato nel più breve tempo possibile.

Se lascerà il Suo recapito sarà nostra cura contattarla entro 20 giorni dalla data di consegna del modulo per fornirLe una risposta.

Qualora, ricevuta la risposta, non fosse soddisfatta dell'esito, in base alla Legge Regionale 48/88, Ella potrà rivolgersi al Difensore Civico Regionale.

Utilizzi questo modulo anche per farci pervenire i suoi suggerimenti su come migliorare il servizio.

Grazie per la Sua collaborazione.

Il responsabile del Servizio

Motivo del
reclamo/segnalazione _____

Residenza per
anziani/reparto _____

Data dei fatti
segnalati _____

Suggerimento _____

Richiesta di incontro con Il Funzionario/Responsabile del Servizio si no

Cognome _____

Nome _____

Indirizzo _____ completo

Telefono _____ fax _____ e-
mail _____

Data di consegna del modulo _____



COMUNE DI ACQUANEGRA SUL CHIESE

Provincia di Mantova
RSA "A.Ricciardelli"

All. Scheda 2

ORGANIGRAMMA E FIGURE PROFESSIONALI OPERANTI PER LA STRUTTURA CON COMPITI DI RESPONSABILITA' E COORDINAMENTO

Responsabile della Struttura e Legale Rappresentante

DE PIERI Monica

Tel 0376/79101

Sindaco pro-tempore del Comune di Acquanegra sul Chiese

Responsabile Comunale del Servizio

In servizio presso RSA e presso Ente Gestore

d.ssa BURATO Antonella

0376/727220 interno 5-2– 0376/79101 interno 5-2

Orario per il pubblico: ore 8,30 – 13,00 dal Lunedì al Sabato.

presso la sede della RSA o presso il Municipio

Responsabile Comunale dei Servizi Tecnici

Arch. Samantha Orsi

Presso Sede Ente Gestore

Tel. 0376/79101 interno 7-2

Orario per il pubblico dell'Ufficio Tecno

Tutti i giorni dal Lunedì al Sabato dalle ore 9,30 alle ore 13,00

Medico-Responsabile Sanitario:

Dr.ssa Annalisa Boldini

Tel 0376/79501

Capo Sala e Capo servizio

IP ZECCHINA Maria

Tel 0376/79501

Cuoca responsabile del Servizio Mensa

BARDINI Daniela

Tel 0376/79501



COMUNE DI ACQUANEGRA SUL CHIESE

Provincia di Mantova

RSA "A.Ricciardelli"

All. Scheda 3

Orari dei pasti e composizione dei menu'

Orari dei pasti:

- Colazione ore 8.00
- Pranzo ore 11.45
- Merenda ore 15.30
- Cena ore 18.30

I pasti degli ospiti che necessitano di assistenza durante l'alimentazione vengono distribuiti da quindici a trenta minuti prima.

I visitatori e i parenti non possono accedere alle sale da pranzo durante il pasto.

Composizione tipo del pasto

COLAZIONE: - latte

- caffè d'orzo e latte
- the
- pane
- fette biscottate
- biscotti

PRANZO – CENA: **primo del giorno**

- pasta o riso in bianco o risotto
- pastina in brodo
- brodo di carne o vegetale
- minestrone di verdure

secondo del giorno

- carne di diverso tipo arrosto o bollite o farcite
- carne trita o frullata
- formaggio
- affettato
- altre preparazioni a base di carne o uova
- verdura cotta
 - verdura cruda
- purè
- frutta fresca di stagione
 - frutta cotta
- yogurt e frullati (per diete)

Ad ogni pasto viene distribuito il pane, sulle tavole vengono distribuite le bevande:

acqua filtrata, vino bianco e rosso.

A merenda viene distribuito il the, o yogurt, oppure succo di frutta, ghiaccioli e gelati nella stagione estiva.



COMUNE DI ACQUANEGRA SUL CHIESE

Provincia di Mantova
RSA "A.Ricciardelli"

All. Scheda 4

Documenti e corredo dell'ospite all'ingresso

Documenti

Cartelle cliniche e documentazione sanitaria

- Tessera Sanitaria
- Documento di Identità in corso di validità
- Codice fiscale
- Tessera Elettorale
- Verbale di riconoscimento e tesserini attestanti il riconoscimento della Invalidità Civile e relative esenzioni dalla spesa sanitaria

Corredo Personale Consigliato

Tutta la biancheria e gli indumenti personali devono essere identificabili per mezzo di un numero comunicato dall'ente prima dell'ingresso. Il numero può essere acquistato in merceria e deve essere cucito sugli indumenti in una posizione visibile. I capi d'abbigliamento dovranno essere facilmente lavabili in lavatrice.

La dotazione tipo all'ingresso deve constare di 5 cambi sia intimi che esterni della stagione.

Verranno poi richiesti i capi per altra stagione e di ricambio di quelli deteriorati e di ricambio rispetto a quelli divenuti inappropriati alle condizioni dell'ospite.

La struttura non risponde di capi non numerati.

Si tende il più possibile alla conservazione delle abitudini dell'ospite in fatto di vestiario e tuttavia a seconda del grado di non autosufficienza dell'ospite e delle esigenze di igienizzazione dei capi si consiglia una diversa dotazione di vestiario e di biancheria a seconda dell'evolversi delle sue condizioni di salute.

A Titolo esemplificativo si illustra il possibile e adeguato abbigliamento

Ospite Totalmente non autosufficiente:

- 5 maglie intime di cotone a mezza manica
- calze in cotone e lana
- 6 pigiami in cotone o camice da notte in maglino (non in tela)
- fazzoletti
- 3 asciugamani
- 5 tute da ginnastica
- 5 T-shirt
- 2 maglioni in lana
- 1 paio di pantofole e di ciabatte lavabili

Ospite parzialmente non autosufficiente - donna:

- 5 maglie intime a mezza manica e spalla larga
- 10 mutande
- calze autoreggenti o calzini
- 3 sottovesti
- 6 pigiami o camice da notte non in tela
- 3 asciugamani



COMUNE DI ACQUANEGRA SUL CHIESE

Provincia di Mantova
RSA "A.Ricciardelli"

- fazzoletti
- 5 vestiti con aperture comode (tipo vestaglia), sconsigliate gonne e camicette
- calzature lavabili

Ospite parzialmente non autosufficiente - uomo:

- 5 maglie intime a mezza manica in cotone
- 10 slip o boxer
- 5 tute da ginnastica o pantaloni con camicie
- 5 T-shirt
- 3 cardigan
- 3 asciugamani
- fazzoletti
- calzature lavabili

Per l'igiene quotidiana l'ospite dovrà avere una busta contenente almeno i seguenti prodotti:

- 1 dentifricio
- 1 spazzolino da denti
- 1 contenitore per eventuale protesi dentaria (la struttura fornisce le compresse disinfettanti)
- 1 pettine o spazzola



COMUNE DI ACQUANEGRA SUL CHIESE

Provincia di Mantova

RSA "A.Ricciardelli"

Allegato A

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 fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

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

Istituzioni responsabili della realizzazioni di un valore pubblico (ospedali, residenze Sanitarie-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'art. 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'art. 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

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

il principio di salute, enunciato nell'art. 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 nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e



COMUNE DI ACQUANEGRA SUL CHIESE

Provincia di Mantova
RSA "A. Ricciardelli"

sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La persona anziana al centro di diritti e doveri

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della vita di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una arte i 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.

La tutela dei diritti riconosciuti

E' 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, istruzione ed 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 e locale, l'Ufficio di Pubblica Tutela L'Ufficio di relazioni con il Pubblico. Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito, di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT ed agli URP è costituita da persone anziane.

E' 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.

diritti e doveri

La persona ha diritto	La società e le Istituzioni hanno il dovere
Di conservare e sviluppare 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 venir 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 dell'anziano 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.



COMUNE DI ACQUANEGRA SUL CHIESE

Provincia di Mantova

RSA "A.Ricciardelli"

Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
Di vivere con chi desidera.	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione.	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.



COMUNE DI ACQUANEGRA SUL CHIESE

Provincia di Mantova
RSA "A.Ricciardelli"

Allegato B

Normativa di riferimento

I documenti principali ai quali si fa riferimento, sono la direttiva della Presidenza del consiglio dei ministri del 27/01/94 intitolata "Principi per l'erogazione dei servizi pubblici", la Legge 273/95, riferita alla Carta dei Servizi, le Linee Guida 2/95 del Ministero della Sanità (G.U. 203 del 31/8/95), D.P.R. 14 gennaio 1997, "Approvazione dell'atto di indirizzo e coordinamento alle regioni e alle province autonome di Trento e di Bolzano, in materia di requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi minimi per l'esercizio delle attività sanitarie da parte delle strutture pubbliche e private" le "Regole per la qualità dei servizi sociali, documento base del 15/4/1999, a cura del Ministero per la Solidarietà Sociale", la Legge 328/2000 per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali, ed il Piano Nazionale degli Interventi e dei Servizi Sociali 2001/2003.

Di queste, si intendono riportare alcuni paragrafi del DPR 14/1/97 sui requisiti minimi, nonché le tabelle con i requisiti ulteriori della Regione Lombardia.

Inoltre la Regione ogni anno detta le cosiddette "regole di sistema" con cui fissa gli obiettivi per i diversi attori della rete dei servizi e in particolare per le RSA.

REQUISITI MINIMI ORGANIZZATIVI GENERALI, obbligatori per ciascuna Residenza, tratti da D.P.R. 14 gennaio 1997.

Approvazione dell'atto di indirizzo e coordinamento alle regioni e alle province autonome di Trento e di Bolzano, in materia di requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi minimi per l'esercizio delle attività sanitarie da parte delle strutture pubbliche e private.

Publicato nella Gazz. Uff. 20 febbraio 1997, n. 42, S.O.)

Il presente documento indica i requisiti minimi relativi ai seguenti aspetti organizzativi:

1. politica, obiettivi ed attività;
2. struttura organizzativa;
3. gestione delle risorse umane;
4. gestione delle risorse tecnologiche;
5. gestione, valutazione e miglioramento della qualità, linee guida e regolamenti interni;
6. sistema informativo;

1) POLITICA, OBIETTIVI ED ATTIVITÀ

La Direzione aziendale provvede alla definizione delle politiche complessive dell'azienda ed esplicita gli obiettivi da raggiungere, sia per la tipologia ed i volumi che per la qualità delle prestazioni e dei servizi che intende erogare. La Direzione deve esplicitare ai presidi, alle unità operative ed alle altre articolazioni organizzative, il ruolo, gli obiettivi e le funzioni assegnate agli stessi.

E' adottato un documento in cui sono esplicitati:



COMUNE DI ACQUANEGRA SUL CHIESE

Provincia di Mantova

RSA "A.Ricciardelli"

- la missione, e cioè la ragion d'essere dell'organizzazione ed i valori cui si ispira;
- le politiche complessive, e cioè l'indirizzo dato dalla Direzione Generale, che consiste nel definire i campi prioritari di azione e quali metodi adottare per raggiungere gli obiettivi;
- gli obiettivi:
 - a) devono essere articolati nel tempo;
 - b) devono risultare congruenti con gli obiettivi dei livelli organizzativi sovraordinati;

- l'organizzazione interna con particolare riferimento a:
 - a) l'organigramma con il quale vengono individuati i responsabili delle articolazioni operative e delle funzioni di supporto tecnico-amministrativo e definite le loro funzioni;
 - b) i livelli di responsabilità;
 - c) le modalità di erogazione del servizio;
 - d) le prestazioni e/o le attività erogate;

La Direzione definisce annualmente il piano di lavoro che comprende:

- la tipologia ed il volume di attività previste;
- il piano organizzativo.

La Direzione predispone materiale informativo a disposizione dell'utenza, che specifichi tipologia delle prestazioni erogate, operatori responsabili delle prestazioni, orari, costi.

2) STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La Direzione definisce ed esplicita l'organizzazione e le politiche di gestione delle risorse umane ed economiche per:

- le attività ambulatoriali;
- le attività di ricovero a ciclo continuativo e diurno (acuti e post-acuti);

La Direzione definisce le modalità con cui garantisce la continuità dell'assistenza al paziente in caso di urgenze od eventi imprevisti (clinici, organizzativi, tecnologici).

3) GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

La Direzione definisce il fabbisogno di personale:

- in termini numerici (equivalenti a tempo pieno) per ciascuna professione o qualifica professionale;
- per posizione funzionale;
- per qualifica;
- in rapporto ai volumi ed alle tipologie delle attività, secondo criteri specificati dalle normative regionali.

E' indispensabile che tutti i ruoli e le posizioni funzionali siano ricoperti da personale in possesso dei titoli previsti dalla normativa vigente.

Deve essere predisposto un piano di formazione-aggiornamento del personale, con indicazione del responsabile.

Devono essere normalizzate le modalità per favorire l'inserimento operativo del



COMUNE DI ACQUANEGRA SUL CHIESE

Provincia di Mantova

RSA "A.Ricciardelli"

personale di nuova acquisizione.

4) GESTIONE DELLE RISORSE TECNOLOGICHE

Si devono prevedere specifiche procedure di programmazione degli acquisti delle apparecchiature biomediche e dei dispositivi medici che devono tenere conto dell'obsolescenza, dell'adeguamento alle norme tecniche, della eventuale disponibilità di nuove tecnologie per il miglioramento dell'assistenza sanitaria.

La Direzione adotta un inventario delle apparecchiature in dotazione.

Deve esistere un piano per la manutenzione ordinaria e straordinaria delle apparecchiature biomediche; tale piano deve essere documentato per ciascuna apparecchiatura e reso noto ai diversi livelli operativi.

La Direzione deve provvedere affinché in ogni presidio sia garantito l'uso sicuro, appropriato ed economico delle apparecchiature biomediche.

5) GESTIONE, VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ, LINEE GUIDA E REGOLAMENTI INTERNI

La Direzione è responsabile della creazione delle condizioni organizzative che facilitino e consentano la promozione e il supporto ad attività valutative e di miglioramento dei processi di erogazione dei servizi e delle prestazioni, secondo le indicazioni contenute in questo stesso documento o nella normativa già emanata a livello nazionale o locale.

In tutti i presidi devono essere attivati programmi di valutazione e miglioramento delle attività. I programmi vengono selezionati in rapporto alle priorità individuate.

In ogni azienda deve esistere una struttura organizzativa (o un responsabile in relazione alla complessità della stessa) che presiede alle attività di valutazione e miglioramento della qualità.

Annualmente ogni struttura organizzativa effettua al proprio interno o partecipa ad almeno un progetto di valutazione e verifica di qualità favorendo il coinvolgimento di tutto il personale.

Tale attività sarà utilizzata anche per lo studio dell'appropriatezza nell'utilizzo delle risorse, con particolare riferimento agli episodi di ricovero e all'utilizzo di tecnologie complesse (RMN, TAC, Angioplastiche, etc.).

I laboratori di analisi, i servizi di anatomia, istologia-citologia patologica e i centri trasfusionali devono prevedere attività di controllo di qualità interne ed esterne e partecipare a programmi di miglioramento della qualità.

In tutte le articolazioni organizzative/funzionali è favorito l'utilizzo delle Linee guida predisposte dalle Società scientifiche o da gruppi di esperti per una buona pratica clinica nelle varie branche specialistiche. Inoltre devono essere predisposte con gli operatori, linee guida, regolamenti interni che indichino il processo assistenziale con cui devono essere gestite le evenienze cliniche più frequenti o di maggiore gravità.

Ogni struttura organizzativa predispone una raccolta di regolamenti interni, linee guida, aggiornati per lo svolgimento delle procedure tecniche più rilevanti (selezionate per rischio, frequenza, costo). Il personale deve essere informato sull'esistenza di tali documenti, che sono facilmente accessibili, e che vanno confermati o aggiornati almeno ogni tre anni.



COMUNE DI ACQUANEGRA SUL CHIESE

Provincia di Mantova

RSA "A.Ricciardelli"

Devono essere predisposti documenti simili per lo svolgimento delle principali attività di supporto tecnico-amministrativo, in particolare:

- criteri e modalità di accesso dell'utente (programmazione liste di attesa, accoglimento e registrazione);
- modalità di prelievo, conservazione, trasporto dei materiali organici da sottoporre ad accertamento;
- modalità di pulizia, lavaggio, disinfezione e sterilizzazione di tutti gli strumenti ed accessori;
- pulizia e sanificazione degli ambienti;
- modalità di compilazione, conservazione, archiviazione dei documenti comprovanti un'attività sanitaria.

6) SISTEMA INFORMATIVO

Il sistema informativo è finalizzato alla raccolta, elaborazione ed archiviazione dei dati di struttura, processo ed esito, con gli obiettivi di:

- sostanziare e ridefinire le politiche e gli obiettivi del presidio e della azienda;
- fornire il ritorno informativo alle strutture organizzative, necessario per le valutazioni di loro competenza;
- rispondere al debito informativo nei confronti dei livelli sovra-ordinati.

La Direzione assicura:

- l'individuazione dei bisogni informativi dell'organizzazione;
- la struttura del sistema informativo;
- le modalità di raccolta;
- la diffusione ed utilizzo delle informazioni;
- la valutazione della qualità del dato;
- l'integrazione delle informazioni prodotte nelle attività correnti delle singole unità operative, sezioni, uffici, etc.

Deve essere individuato un referente del sistema informativo responsabile delle procedure di raccolta e verifica della qualità (riproducibilità, accuratezza, completezza) e diffusione dei dati, ferme restando le responsabilità specifiche previste da norme nazionali.

Requisiti minimi specifici, per le RESIDENZE SANITARIE ASSISTENZIALI (R.S.A.)

Le R.S.A. sono presidi che offrono a soggetti non autosufficienti, anziani e non, con esiti di patologie, fisiche, psichiche, sensoriali o miste, non curabili a domicilio, un livello medio di assistenza medica, infermieristica e riabilitativa, accompagnata da un livello "alto" di assistenza tutelare ed alberghiera, modulate in base al modello assistenziale adottato dalle Regioni e Province autonome.

Le R.S.A. sono destinate a soggetti non autosufficienti, non curabili a domicilio, portatori di patologie geriatriche, neurologiche e neuropsichiatriche stabilizzate. Sono da prevedere: ospitalità permanenti, di sollievo alla famiglia non superiori ai 30 giorni, di completamento di cicli riabilitativi eventualmente iniziati in altri presidi del SSN.

REQUISITI MINIMI STRUTTURALI E TECNOLOGICI

Capacità recettiva non inferiore a 20 e non superiore, in via eccezionale, a 120



COMUNE DI ACQUANEGRA SUL CHIESE

Provincia di Mantova

RSA "A.Ricciardelli"

posti articolata in nuclei da 10/20 soggetti.

Area destinata alla residenzialità:

- camere da 1, 2, 3, 4, letti; all'interno di ogni camera deve essere garantita la privacy di ogni singolo ospite e l'accesso ed il movimento di carrozzine;
- servizi igienici attrezzati per la non autosufficienza;
- ambulatorio-medicheria;
- locale controllo personale con servizi igienici annessi;
- cucina attrezzata;
- spazi soggiorno/gioco-TV/spazio collettivo;
- armadi per biancheria pulita;
- locale deposito biancheria sporca;
- locale per vuotatoio e lava-padelle;
- locale deposito per attrezzature, carrozzine e materiale di consumo, ecc.;
- attrezzature particolarmente adattate ad ospiti non deambulanti e non autosufficienti. (letti, materassi e cuscini antidecubito, etc.).

Area destinata alla valutazione e alle terapie:

- locali e attrezzature per prestazioni ambulatoriali e per valutazioni specifiche;
- area destinata all'erogazione delle attività specifiche di riabilitazione;
- locali e palestra con attrezzature per le specifiche attività riabilitative previste.

Area di socializzazione:

- angolo bar;
- sale e soggiorni polivalenti;
- locale per servizi all'ospite;
- servizi igienici.

Aree generali di supporto:

- ingresso con portineria, posta e telefono;
- uffici amministrativi;
- cucina, dispensa e locali accessori (se non appaltate all'esterno);
- lavanderia e stireria (se non appaltate all'esterno);
- magazzini;
- camera ardente;
- depositi pulito e sporco.

REQUISITI MINIMI ORGANIZZATIVI

La R.S.A. deve utilizzare un modello organizzativo che, anche attraverso l'integrazione con i servizi territoriali delle Unità sanitarie locali, garantisca:

- valutazione multidimensionale attraverso appositi strumenti validati dei problemi/bisogni sanitari, cognitivi, psicologici e sociali dell'ospite al momento dell'ammissione e periodicamente;
- stesura di un piano di assistenza individualizzato corrispondente ai problemi/bisogni identificati;
- lavoro degli operatori deputati all'assistenza secondo le modalità e le logiche dell'équipe interdisciplinare;
- raccolta dei dati delle singole valutazioni multidimensionali tale da permettere il controllo continuo delle attività della R.S.A.;
- coinvolgimento della famiglia dell'ospite;
 - personale medico, infermieristico, di assistenza alla persona, di riabilitazione e di assistenza sociale in relazione alle dimensioni e alla



COMUNE DI ACQUANEGRA SUL CHIESE

Provincia di Mantova
RSA "A.Ricciardelli"

tipologia delle prestazioni erogate (secondo standard regionali che stabiliscono la quantità di minuti settimanale di assistenza agli ospiti in base alla loro non autosufficienza ed il cui rispetto costituisce condizione di accreditamento e finanziamento da parte della regione).



COMUNE DI ACQUANEGRA SUL CHIESE

Provincia di Mantova

RSA "A.Ricciardelli"

Allegato C

Griglia Indicatori e Criteri

(con note riferite alla normativa di accreditamento e alle UNI EN ISO 2000)

	<i>Indicatori di qualità</i>	<i>Criteri di valutazione</i>
1	Esiste un documento in cui sono esplicitati missione, principi valori ed obiettivi (con particolare riferimento al mantenimento e al recupero dei maggior grado possibile di autonomia degli ospiti), di cui vi è sintesi nella carta dei servizi.	<i>Per soddisfare l'indicatore, occorre un documento basato sui criteri "Vision e Mission" dei manuali di Qualità Totale, ovvero (in maniera molto più formale e codificata) sul dispositivo delle UNI EN ISO 9001/2000ⁱ, nella sostanza resi cogenti dal capitolo specifico del DPR 14/01/97. Oltre alla "Politica", sono da formalizzare i Principi (così come avvenuto all'interno della Carta dei Servizi, ed infine i Valori, che potrebbero essere rappresentati da una adozione, anche in questo caso formale, della "Carta dei diritti della persona anziana"</i>
2	Esiste un documento di pianificazione delle attività da svolgere in funzione degli obiettivi della struttura	<i>L'indicatore, ovviamente conseguente a quello precedente, è da considerarsi soddisfatto se esistono obiettivi specifici di struttura e i relativi progetti formali per realizzarli.</i>
3	Sono esplicitate le attività della struttura e le modalità di erogazione del servizio, di cui vi è sintesi nella carta dei servizi.	<i>L'indicatore trova ampia risonanza non solo nelle prescrizioni UNI EN ISO o nei manuali di Qualità Totale, ma pure nella normativa destinata alle Pubbliche Amministrazioni, a partire dalla legge 241/90 e successive modificazioni, soprattutto per quanto riguarda i Responsabili dei Procedimenti, per proseguire con il D.L. 29/93, la normativa sugli URP e sulle Carte dei Servizi</i>
4	La struttura garantisce un numero di personale sufficiente rispetto ai carichi di lavoro, alle attività previste anche a fronte di assenze per malattie medio lunghe, periodi feriali e pensionamenti.	<i>L'indicatore è da considerarsi soddisfatto se gli organici sono conformi alle normative e se esistono sistemi formali per garantire le sostituzioni con personale interno e/o esterno.</i>
5	Viene verificato il grado di soddisfazione degli operatori con cadenza periodica (almeno annuale)	<i>Si tratta di realizzare il questionario allegato</i>
6	E' definito l'organigramma del personale con relativa matrice delle responsabilità e attività	<i>L'indicatore risulta concreta applicazione di una articolazione delle attività per processi (o procedimenti), con definizione della quantità di personale attribuita e delle relative funzioni di ciascun operatore o figura professionale. Soprattutto in una organizzazione complessa, il "funzionigramma" consente di cogliere l'intreccio tra attività di "line" e funzioni di supporto, tra cui molte delle attività nel campo della qualità.</i>
7	Esiste un programma di accoglienza e addestramento per i nuovi assunti..	<i>L'organizzazione deve personalizzare un progetto per ciascuna risorsa umana, in particolare mediante la formalizzazione di percorsi di addestramento per i neo assunti, con verifiche dei risultati raggiunti e definizione delle attitudini di ciascuno.</i>



COMUNE DI ACQUANEGRA SUL CHIESE

Provincia di Mantova

RSA "A.Ricciardelli"

8	Esiste un piano annuale di formazione del personale concordato con gli operatori.	<i>La formazione è uno dei principali strumenti a supporto del raggiungimento degli obiettivi individuati dalla Dirigenza. Di particolare precisione le indicazioni fornite dalla norma UNI EN ISO 9004/2000.</i>
9	Esiste evidenza che la direzione ha creato condizioni organizzative che facilitino la valutazione e le attività di miglioramento dei processi di assistenza (documenti, invio a corsi).	<i>Può essere sufficiente descrivere le modalità di reclutamento degli operatori al progetto qualità ed il programma di partecipazione annuale ai vari progetti di miglioramento. Di sicura utilità un confronto con quanto previsto dal DPR 14/01/97.</i>
10	Esiste evidenza che la struttura negli ultimi 24 mesi ha compiuto almeno un progetto di qualità	<i>Allegare i progetti eventualmente realizzati.</i>
11	I dati dei risultati delle varie attività di MCQ vengono presentati e diffusi all'utenza e agli operatori, e vi è sintesi nella carta dei servizi.	<i>Citare gli incontri rivolti ad operatori, parenti e volontari eventualmente realizzati.</i>
12	Sono rilevati periodicamente indicatori di qualità dell'assistenza, che vengono riportati negli aggiornamenti della Carta dei Servizi.	<i>Si tratta della attività di aggiornamento di questo strumento.</i>
13	Esiste un ufficio o un responsabile della promozione della qualità della struttura.	<i>L'indicatore prevede di formalizzare il sistema qualità, definendo i diversi gruppi, la composizione e le relative competenze.</i>
14	Nei programmi di formazione degli operatori sono comprese attività di addestramento alla qualità	<i>Quantificare la formazione effettuata/progettata e le modalità di pubblicizzazione del sistema Qualità. Ogni momento di formazione/aggiornamento, deve contenere richiami al sistema qualità in essere.</i>
15	Viene verificata in maniera programmata la funzionalità dei sistemi di chiamata, degli arredi, degli ausili ed esiste un programma di manutenzione delle apparecchiature.	<i>Descrivere le modalità di verifica e/o segnalazione del guasto, la responsabilità, le modalità di sostituzione, le fasi di definizione e approvazione del programma. Rispetto ad ognuna di queste funzioni il sistema informativo deve quantificare la frequenza dei guasti e, a campione, la funzionalità delle apparecchiature ritenute strategiche (elenco da formalizzare). Particolare enfasi viene attribuita all'argomento sia dal DPR 14/1/97 che dalle norme UNI EN ISO</i>
16	Esiste almeno un sollevatore per modulo o per piano	<i>Quantificare il n° di sollevatori e gli ospiti per piano o modulo cui sono dedicati. La misurazione è riferita al bisogno potenziale e non al numero attuale di ospiti che ne abbisognano. (Lo standard potrebbe essere: 100% almeno 1 sollevatore funzionale per ogni modulo; 75% un sollevatore per piano; 50% un sollevatore per i piani dove è necessario; 25% sollevatori insufficienti e/o non funzionali).</i>
17	Esiste una verifica della funzionalità ed un addestramento all'uso delle carrozzine e ausili individuali	<i>Descrivere le modalità di verifica e/o segnalazione del guasto, la responsabilità, le modalità di sostituzione, le fasi di definizione e approvazione del programma di addestramento.</i>



COMUNE DI ACQUANEGRA SUL CHIESE

Provincia di Mantova

RSA "A.Ricciardelli"

		<i>(Indicatore da ritenersi valido per tutte le strutture: inoltre non ne dividerei la composizione, in quanto l'efficacia si raggiunge sia con l'addestramento che le verifiche di funzionalità).</i>
18	Nel locale visita sono previsti:	<i>Descrivere lo stato dell'arte per ciascun elemento previsto e, in caso di più locali, esprimere una valutazione riassuntiva.</i>
	Letтино per visita con copriletino cartaceo ricambiabile	
	Lavabo con comandi non manuali	
	Scrittoio e sedie	
	Schedario per la conservazione delle cartelle	
	Carrello per la gestione della terapia	
	Carrello per la gestione delle medicazioni (con eventuale strumentario chirurgico)	
19	La struttura è dotata dei seguenti tipi di locali per le attività riabilitative (mantenimento e prevenzione del degrado):	<i>Descrivere lo stato dell'arte per ciascun locale ed il numero di ospiti, e loro stato di salute, cui sono rivolti. (Purtroppo non vi sono riferimenti all'utilizzo dei locali, quindi la valutazione deve intendersi riferita alla sola dotazione strutturale).</i>
	aree attrezzate per attività di gruppo o individuali per attività riabilitative di base	
	palestra dimensionata al n.di ospiti con attrezzatura di base	
20	Esiste un protocollo per l'accoglienza dell'ospite	<i>Descrivere le modalità della struttura, allegare se scritte.</i>
21	Ciascun residente ha un Piano Assistenziale Individuale scritto riportato su cartella o scheda che viene periodicamente aggiornato in incontri multidisciplinari (personale sanitario, assistenziale, sociale) dell'équipe (almeno quindicinali).	<i>Specificare quanti ospiti hanno un Pai, se la sua elaborazione è multidisciplinare e modalità di aggiornamento (vedi standard regionale)</i>
22	E' stato identificato per ogni ospite un case-manager responsabile del piano individuale di assistenza e dei rapporti con i familiari.	<i>Descrivere la situazione. E' indispensabile venga prodotto un documento ufficiale in cui si dia una interpretazione,, delle figure del "Responsabile del caso", "Adest tutor" e "case manager".</i>
23	In caso di ricovero in ospedale per acuti, l'ospite è accompagnato da una sintesi clinica e sono mantenuti i rapporti durante il periodo di ricovero	<i>Descrivere i criteri di compilazione della sintesi clinica, la definizione del responsabile del suo aggiornamento e come e da chi vengono mantenuti i rapporti.</i>
24	E' regolarmente presente un geriatra	<i>Descrivere la quantità di presenza del geriatra in rapporto al numero ed allo stato degli ospiti. Descrivere le modalità di colloquio tra parenti e geriatra.</i>
25	E' regolarmente presente un fisiatra	<i>Descrivere la quantità di presenza del fisiatra in rapporto al numero ed allo stato degli ospiti. Descrivere le modalità di colloquio tra parenti e fisiatra</i>



COMUNE DI ACQUANEGRA SUL CHIESE

Provincia di Mantova

RSA "A.Ricciardelli"

26	Esistono procedure scritte per: il bagno o la doccia; l'igiene orale; l'igiene a letto.	<i>Allegare protocolli scritti o formalizzare per iscritto le pratiche in uso: l'esistenza di un documento scritto è inderogabile, così come i Pai devono specificare eventuali pratiche diverse dai protocolli in uso. (Lo standard potrebbe essere l'esistenza dei protocolli, le modifiche a questi apportate nel corso dell'anno, la quantità di diverse procedure previste dai Pai)</i>
27	La distribuzione e somministrazione di farmaci è fatta da un infermiere professionale	<i>In caso di altre pratiche, descrivere per iscritto. Definire anche le consegne durante le fasce di assenza degli infermieri</i>
28	Vi sono programmi individuali di addestramento alla continenza e di accompagnamento alla toilette.	<i>Qualora esistano, descrivere le modalità. Indicatore da promuovere in tutte le strutture, a prescindere dal n° di ospiti che ne abbisogni</i>
29	E' garantita l'attività di cura dei piedi.	<i>Descrivere le modalità del servizio, chi ha la responsabilità di segnalare la necessità.</i>
30	Sono disponibili per tutti gli ospiti ausili per la prevenzione e il trattamento dei decubiti: materassi e cuscini materiale per le medicazioni adeguato	<i>Descrivere quanti ospiti sono dotati di ausili ed i criteri di attribuzione. (Lo standard potrebbe essere il n° di ausili sul totale degli ospiti ed il numero di ospiti con piaghe maturate in struttura durante l'anno sul totale degli ospiti)</i>
31	Il personale di assistenza è stato specificamente addestrato alla prevenzione e al trattamento dei decubiti.	<i>Specificare le modalità di addestramento, di aggiornamento, di formazione dei neo assunti. (Lo standard potrebbe essere il n° di ore di formazione sul totale degli operatori ed il numero di ospiti con piaghe maturate in struttura durante l'anno sul totale degli ospiti)</i>
32	Vengono alzati e messi in carrozzella anche gli ospiti con gravi problemi di motilità.	<i>Descrivere i motivi che possono ostare tale pratica</i>
33	Tutto il personale è addestrato per la mobilitazione degli ospiti a letto e in spazi attrezzati	<i>Specificare le modalità di addestramento, di aggiornamento, di formazione dei neo assunti e la quantità di ospiti coinvolti</i>
34	Volontari e parenti sono incoraggiati a facilitare i movimenti degli ospiti	<i>Specificare le modalità formali ed informali di incoraggiamento dei parenti, chi lo fa, quando, come si verifica l'efficacia</i>
35	La struttura dispone di un assistente sociale o può fare riferimento facilmente a un assistente sociale	<i>Elencare le attività dell'a.s. dove esiste, o le modalità di attivazione se esterno alla struttura</i>
36	Il menù settimanale è controllato da esperti	<i>Descrivere le modalità di definizione del menù, verificare le condizioni contrattuali e relative verifiche</i>
37	E' possibile scegliere in anticipo tra diversi menù	<i>Illustrare le modalità di scelta</i>
38	E' possibile offrire diete speciali personalizzate per ospiti con esigenze o preferenze particolari (patologie, intolleranze ecc)	<i>Riportare le tipologie di diete possibili, il numero di diete speciali attualmente in essere</i>



COMUNE DI ACQUANEGRA SUL CHIESE

Provincia di Mantova

RSA "A.Ricciardelli"

39	Gli ospiti che ne hanno necessità sono aiutati al momento dei pasti	<i>Specificare le modalità di aiuto, il n° di ospiti attualmente aiutato, ruolo dei familiari e dei volontari</i>
40	I pasti sono ingeriti a giusta temperatura	<i>Specificare come</i>
41	Viene consegnato ai parenti e agli ospiti un documento scritto che spieghi le "regole" della struttura, i reciproci diritti e doveri, le modalità e l'entità delle spese a carico dell'ospite (quota d'ingresso, diaria, materiali sanitari, medicinali, ecc.), di cui vi è sintesi nella carta dei servizi.	<i>Allegare il documento, specificare chi è incaricato della stesura e dell'aggiornamento.</i>
42	Vengono fornite (mediante carta dei servizi o altro) informazioni circa la presenza di associazioni di tutela degli utenti	<i>Specificare le modalità di informazione</i>
43	E' promossa la cultura del rispetto della dignità degli ospiti e degli operatori stessi. Sono attuate tutte le misure per la salvaguardia della privacy, in particolare all'ingresso nella camera, nelle procedure d'igiene personale, in bagno o a letto.	<i>Illustrare le azioni a sostegno della privacy ed eventuali documenti</i>
44	E' verificata la comprensibilità dei moduli relativi al consenso informato	<i>Illustrare come.</i>
45	Sono chiaramente indicati i nominativi dei responsabili dell'assistenza medica ed infermieristica e le modalità di colloquio	<i>Illustrare modalità e allegare modulistica</i>
46	Esistono forme di coinvolgimento di ospiti e familiari nella gestione della struttura (comitati ecc)	<i>Citare ogni forma, per ciascuna descrivere modalità, tempi, attuale n° partecipanti</i>
47	I familiari possono accedere alla struttura durante il giorno (e di notte in caso di necessità) compatibilmente con le esigenze di assistenza e cura degli ospiti	<i>Descrivere o allegare modalità di accesso alla struttura e documenti informativi</i>
48	Gli ospiti, durante il giorno, sono normalmente vestiti, con indumenti e calzature adatti	<i>Descrivere dotazioni medie dei guardaroba, modalità di far fronte alle carenze, a campione, analisi appropriatezza vestiario ospiti</i>
49	E' disponibile nella struttura un barbiere-parrucchiere almeno una volta la settimana.	<i>Descrivere il servizio, modalità di accesso, costi. (lo standard potrebbe essere il seguente: 25% presenza insufficiente del solo servizio a pagamento o c/o volontari, 50% presenza di servizio a pagamento con prezzi non convenzionati, 75% presenza continua del servizio a pagamento con prezzi concordati, 100% come sopra, più servizio fornito direttamente dalla struttura)</i>
50	Viene distribuito e rielaborato periodicamente un questionario per la	<i>Allegare lo strumento, i tempi di somministrazione ed i risultati ottenuti</i>



COMUNE DI ACQUANEGRA SUL CHIESE

Provincia di Mantova
RSA "A.Ricciardelli"

	raccolta delle opinioni dell'utente o dei familiari, di cui vi è sintesi nella carta dei servizi	
51	Vengono esaminati sollecitamente con chiara e regolata procedura di risposta eventuali suggerimenti/osservazioni/informazioni/reclami avanzati dagli utenti e/o familiari aventi diritto	<i>Allegare regolamenti, moduli, n° reclami e n° risposte, con relativa documentazione</i>
52	Esiste un sistema di raccolta dei dati più significativi (anagrafica, dimessi tipologia patologie e disabilità/ durata degenza, ricoveri in ospedale decubiti, fratture, cadute contenzioni) ed un registro degli eventi critici (decubiti, contenzioni, cadute, episodi confusionali, ecc.)	<i>Allegare modulistica, statistiche, risultati, citare i responsabili per ciascun campo informativo presente nell'indicatore</i>
53	Esiste un modello scritto di "consegne" ai cambi di turno	<i>Allegare il modello o descrivere eventuali prassi in essere</i>
54	Il sistema informativo consente di valutare il livello di raggiungimento degli obiettivi.	<i>L'indicatore si riferisce al sistema di obiettivi esposto all'inizio, di cui vi deve essere riscontro scritto.</i>



COMUNE DI ACQUANEGRA SUL CHIESE

Provincia di Mantova
RSA "A. Ricciardelli"

Allegato D)
RSA "A. Ricciardelli"
QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE OSPITI

Gentile Signore/Signora,

Le chiediamo di rispondere al seguente questionario riguardante, le prestazioni e i servizi che riceve presso il nostro istituto ed il Suo grado di soddisfazione al riguardo.

Sulla base del Suo giudizio potremmo migliorare la qualità dei servizi e quindi soddisfare nel modo più completo le esigenze degli Ospiti. Per facilitare l'espressione più sincera delle Sue valutazioni il **QUESTIONARIO** è anonimo. La invitiamo, pertanto, a rispondere a tutte le domande e a depositare il questionario nell'apposito contenitore all'ingresso della RSA o consegnarlo personalmente all'ANIMATRICE _____ entro il _____.

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

N.B.: Nel caso in cui Lei dovesse avere difficoltà nella compilazione del questionario, potrà farsi aiutare dal parente che lo assiste maggiormente durante la degenza in istituto.

Accoglienza e informazioni

1 - Come considera l'accoglienza all'ingresso in struttura?

- Ottima
- Buona
- Discreta
- Sufficiente
- Scarsa

2 - Come considera le informazioni ricevute all'ingresso in riferimento all'attività della struttura (orario pasti, attività animazione, bagno settimanale, igiene personale, servizio guardaroba - lavanderia)?

- Ottime
- Buone
- Discrete
- Sufficienti
- Scarse

Servizi alberghieri

3 - Come valuta il grado d'igiene degli ambienti?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

4 - Come considera il rispetto del silenzio notturno e di quello diurno durante le ore di riposo?

- Ottimo



COMUNE DI ACQUANEGRA SUL CHIESE

Provincia di Mantova
RSA "A.Ricciardelli"

-
- Buono
 - Discreto
 - Sufficiente
 - Scarso

5 - *Come giudica il vitto? (qualità e varietà del cibo)?*

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

6 - *Come giudica la distribuzione del vitto (modalità della somministrazione, orario dei pasti)?*

- Ottima
- Buona
- Discreta
- Sufficiente
- Scarsa

7 - *Come giudica il servizio di lavanderia e guardaroba per la biancheria piana (lenzuola, federe, copriletto, ecc.), biancheria ed indumenti personali?*

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

8 - *Come giudica la disponibilità e la professionalità del personale addetto al guardaroba e alla lavanderia?*

- Ottima
- Buona
- Discreta
- Sufficiente
- Scarsa

9 - *Come considera il servizio di manutenzione generale?*

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

Assistenza sanitaria

10 - *In quale misura, secondo Lei, il suo ricovero ha migliorato la sua salute?*



COMUNE DI ACQUANEGRA SUL CHIESE

Provincia di Mantova
RSA "A.Ricciardelli"

- Ottima
- Buona
- Discreta
- Sufficiente
- Scarsa

11 - *In quale misura le cure ricevute hanno migliorato la Sua autosufficienza (cammino, vestizione, alimentazione, igiene, tono dell'umore, "voglia di guarire")?*

- Ottima
- Buona
- Discreta
- Sufficiente
- Scarsa

12 - *Come giudica il servizio di assistenza infermieristica a Lei fornito?*

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

Fisioterapia

13 - *Come giudica il servizio di terapia fisica (riabilitazione)?*

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

14 - *Come ritiene sia il comportamento del personale di fisioterapia e massofisioterapia per quanto si riferisce alla disponibilità ed alla professionalità?*

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

Animazione

15 - *Come giudica il servizio di animazione?*

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente



COMUNE DI ACQUANEGRA SUL CHIESE

Provincia di Mantova
RSA "A.Ricciardelli"

-
- Scarso

16 - Come ritiene sia il comportamento del personale addetto all'animazione per quanto si riferisce alla disponibilità ed alla professionalità?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

Servizi amministrativi

17 - Come giudica il servizio offerto dagli Uffici Amministrativi?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

18 - Come giudica la disponibilità e professionalità del personale addetto agli uffici amministrativi?

- Ottima
- Buona
- Discreta
- Sufficiente
- Scarsa

Professionalità di alcune figure

19 - Come giudica il rapporto umano di disponibilità e professionalità del personale di reparto (attenzione, premura, ascolto, comprensione, sollecitudine)?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

20 - Come ritiene sia il comportamento dei medici di reparto per quanto si riferisce alla disponibilità ed alla professionalità?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso



COMUNE DI ACQUANEGRA SUL CHIESE

Provincia di Mantova
RSA "A.Ricciardelli"

21 - Come ritiene sia il comportamento della capo sala per quanto si riferisce alla disponibilità ed alla professionalità?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

22 - Come ritiene sia il comportamento del personale infermieristico per quanto si riferisce alla disponibilità ed alla professionalità?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

Cura della persona

23 - Come valuta il grado d'igiene personale offerto alla Sua persona?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

24 - Come ritiene sia il comportamento degli operatori per quanto riguarda la disponibilità e la professionalità?

- Ottima
- Buona
- Discreta
- Sufficiente
- Scarsa

25 - Come giudica l'aiuto alla deambulazione assistita ?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

Privacy

26 - Come giudica il rispetto della sua privacy?

- Ottimo
- Buono



COMUNE DI ACQUANEGRA SUL CHIESE

Provincia di Mantova
RSA "A.Ricciardelli"

-
- Discreto
 - Sufficiente
 - Scarso

27 - Come giudica il grado di riservatezza mantenuto dal personale socio-sanitario circa il suo stato di salute?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

Clima di reparto

28 - Com'è, secondo Lei, il "clima" del reparto? (rilassato, teso)

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente

Esponga, se lo desidera, le Sue osservazioni ed i Suoi suggerimenti:

1) _____

- - Cosa apprezza maggiormente? _____

- - Quali cose considera negative?



COMUNE DI ACQUANEGRA SUL CHIESE

Provincia di Mantova
RSA "A. Ricciardelli"

Allegato E)

RSA "A. Ricciardelli" QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE FAMILIARI DEGLI OSPITI

Gentile Signore/Signora,

Le chiediamo di rispondere al seguente questionario riguardante, le prestazioni ed i servizi offerti al suo familiare presso questa RSA ed il Suo grado di soddisfazione al riguardo.

Sulla base del Suo giudizio potremmo migliorare la qualità dei servizi e quindi soddisfare nel modo più completo le esigenze degli Ospiti. Per facilitare l'espressione più sincera delle Sue valutazioni il **QUESTIONARIO** è anonimo. La invitiamo, pertanto, a rispondere a tutte le domande e a depositare il questionario nell'apposito contenitore all'ingresso della RSA o, se lo desidera, consegnarlo personalmente all'ANIMATRICE _____ entro il _____.

ISTRUZIONI: metta una crocetta sulla risposta che Le sembra più appropriata.

Accoglienza e informazioni

1 - Come considera l'accoglienza all'ingresso in struttura?

- Ottima
- Buona
- Discreta
- Sufficiente
- Scarsa

2 - Come considera le informazioni ricevute all'ingresso in riferimento all'attività della struttura (orario pasti, attività animazione, bagno settimanale, igiene personale, servizio guardaroba - lavanderia)?

- Ottime
- Buone
- Discrete
- Sufficienti
- Scarse

Servizi alberghieri

3 - Come valuta il grado d'igiene degli ambienti?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

4 - Come considera il rispetto del silenzio diurno durante le ore di riposo?



COMUNE DI ACQUANEGRA SUL CHIESE

Provincia di Mantova
RSA "A.Ricciardelli"

-
- Ottimo
 - Buono
 - Discreto
 - Sufficiente
 - Scarso

5 - *Come giudica il vitto? (qualità e varietà del cibo)?*

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

6 - *Come giudica la distribuzione del vitto (modalità della somministrazione, orario dei pasti)?*

- Ottima
- Buona
- Discreta
- Sufficiente
- Scarsa

7 - *Come giudica il servizio di lavanderia e guardaroba per la biancheria piana (lenzuola, federe, copriletto, ecc.), biancheria ed indumenti personali?*

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

8 - *Come giudica la disponibilità e la professionalità del personale addetto al guardaroba e alla lavanderia?*

- Ottima
- Buona
- Discreta
- Sufficiente
- Scarsa

9 - *Come considera il servizio di manutenzione generale?*

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

Assistenza sanitaria

10 – *In quale misura, secondo Lei, il ricovero ha migliorato la salute del Suo familiare?*



COMUNE DI ACQUANEGRA SUL CHIESE

Provincia di Mantova
RSA "A.Ricciardelli"

- Ottima
- Buona
- Discreta
- Sufficiente
- Scarsa

11 - In quale misura le cure ricevute ne hanno migliorato l'autosufficienza (cammino, vestizione, alimentazione, igiene, tono dell'umore, "voglia di guarire")?

- Ottima
- Buona
- Discreta
- Sufficiente
- Scarsa

12 - Come giudica il servizio di assistenza infermieristica fornito all'Ospite?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

Fisioterapia

13 - Come giudica il servizio di terapia fisica (riabilitazione)?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

14 - Come ritiene sia il comportamento del personale di fisioterapia e massofisioterapia per quanto si riferisce alla disponibilità ed alla professionalità?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

Animazione

15 - Come giudica il servizio di animazione?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente



COMUNE DI ACQUANEGRA SUL CHIESE

Provincia di Mantova
RSA "A.Ricciardelli"

-
- Scarso

16 - Come ritiene sia il comportamento del personale addetto all'animazione per quanto si riferisce alla disponibilità ed alla professionalità?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

Servizi amministrativi

17 - Come giudica il servizio offerto dagli Uffici Amministrativi?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

18 - Come giudica la disponibilità e la professionalità del personale addetto agli uffici amministrativi?

- Ottima
- Buona
- Discreta
- Sufficiente
- Scarsa

Professionalità di alcune figure

19 - Come giudica il rapporto umano di disponibilità e professionalità del personale di reparto (attenzione, premura, ascolto, comprensione, sollecitudine)?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

20 - Come ritiene sia il comportamento dei medici di reparto per quanto si riferisce alla disponibilità e alla professionalità?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso



COMUNE DI ACQUANEGRA SUL CHIESE

Provincia di Mantova
RSA "A.Ricciardelli"

21 - Come ritiene sia il comportamento della capo sala per quanto si riferisce alla disponibilità e alla professionalità?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

22 - Come ritiene sia il comportamento del personale infermieristico per quanto si riferisce alla disponibilità e alla professionalità?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

Cura della persona

23 - Come valuta il grado d'igiene personale offerto al Suo familiare?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

24 - Come ritiene sia il comportamento degli operatori (Ausiliarie Socio Assistenziali) per quanto riguarda la disponibilità e la professionalità?

- Ottima
- Buona
- Discreta
- Sufficiente
- Scarsa

25 - Come giudica l'aiuto alla deambulazione assistita ?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

Privacy

26 - Come giudica il rispetto della privacy?

- Ottimo
- Buono



COMUNE DI ACQUANEGRA SUL CHIESE

Provincia di Mantova
RSA "A.Ricciardelli"

-
- Discreto
 - Sufficiente
 - Scarso

27 - Come giudica il grado di riservatezza mantenuto dal personale socio-sanitario circa il lo stato di salute del Suo parente ricoverato?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

Clima di reparto

28 - Com'è, secondo Lei, il "clima" del reparto? (rilassato, teso)

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

Esponga, se lo desidera, le Sue osservazioni ed i Suoi suggerimenti:

1) _____

- - Cosa apprezza
maggiormente? _____



COMUNE DI ACQUANEGRA SUL CHIESE

Provincia di Mantova
RSA "A.Ricciardelli"

- *Quali cose considera negative?*

Grazie per la collaborazione

*Il Responsabile del Servizio
Burato Antonella*