



**CARTA DEI SERVIZI
DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE**

**Fondazione Le Rondini
Città di Lumezzane Onlus**



**CARTA DEI
SERVIZI
RESIDENZA SANITARIA
ASSISTENZIALE**

Edizione n° 20



CARTA DEI SERVIZI DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

Gentile Signora/e

Il documento che Le viene presentato costituisce la **"Carta dei Servizi"** della Residenza Sanitaria Assistenziale per anziani (di seguito definita "Residenza" o "RSA") gestita dalla Fondazione Le Rondini Città di Lumezzane Onlus.

Questo documento descrive i servizi offerti dalla RSA ed è parte integrante della documentazione che Lei sottoscriverà in caso di personale ammissione alla Residenza o di ammissione di un suo parente o persona assistita o rappresentata.

La Carta dei Servizi sarà sempre affissa nei locali della Fondazione e distribuita anche ai parenti dell'Ospite, nonché distribuita nella sua versione aggiornata qualora dovesse subire modifiche.

Intendiamo con essa offrire alcune informazioni utili per conoscere la struttura e le modalità di funzionamento e comprendere il livello dei servizi ed i contenuti delle prestazioni offerte dalla struttura stessa.

L'ingresso di una persona anziana in una struttura residenziale o l'utilizzo dei suoi servizi, anche se determinato da una grave compromissione delle condizioni di salute e di autonomia che la famiglia non è più in grado di affrontare, è un passaggio molto difficile, sia per l'interessato che per i suoi familiari.

Per questo riteniamo necessario non solo assicurare ai nostri ospiti tutte le prestazioni necessarie, ma anche sforzarci di creare all'interno della Residenza un clima sereno ed una modalità comunicativa attenta all'ascolto, al rispetto della dignità, alla riservatezza, alla condivisione.

Si tratta di un obiettivo tutt'altro che facile da realizzare e raggiungibile solo con la collaborazione delle famiglie, dei volontari, del personale interno e di tutte le persone "vicine" al paziente ed alla Residenza Le Rondini.

Il Consiglio di Amministrazione, il Comitato d'Indirizzo, la Direzione ed il personale della Fondazione sono sempre disponibili per cogliere con tempestività le esigenze, per sollecitare i suggerimenti, i consigli e gli stimoli a meglio operare.



CARTA DEI SERVIZI DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

INDICE

INFORMAZIONI GENERALI	4
• Dove siamo	8
• Visite guidate	8
MODALITA' DI RICHIESTA E DI ACCESSO PER LA RSA.....	9
DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA DELLA RESIDENZA	14
SERVIZI OFFERTI DALLA RSA.....	14
MODALITA' DI RILASCIO DELLA CERTIFICAZIONE VALIDA AI FINI FISCALI.....	19
L' ASSISTENZA SPIRITUALE	19
IL VOLONTARIATO	19
QUOTIDIANITA'	20
CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA	24
ALLEGATI.....	24



CARTA DEI SERVIZI DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

INFORMAZIONI GENERALI

Cenni storici

Nel 1993 è stata inaugurata la “Residenza Le Rondini”, frutto della generosità e dell’impegno dei cittadini lumezzanesi.

Essa è stata concepita e vissuta come un bene di tutta la Comunità, come un luogo da tutelare, in quanto “casa” degli anziani fragili del paese.

La gestione del servizio fu allora assegnata all’Azienda Speciale del Comune.

All’Azienda Speciale, operativa fino al febbraio 2010, è subentrata la Fondazione le Rondini Città di Lumezzane – ONLUS.

La Fondazione nasce quale espressione dello spirito di solidarietà e del senso civico della gente di Lumezzane da sempre impegnata a fronteggiare i bisogni della propria comunità ed in particolare delle persone che al suo interno risultano più deboli e bisognose. Ha quindi lo scopo di riunire e integrare le risorse presenti nel territorio, per impegnarle in risposte solidali, organizzate ed efficienti.

La Fondazione non ha scopo di lucro e persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale nei settori dell’assistenza sociale e sociosanitaria a persone svantaggiate con particolare riguardo alle persone anziane del territorio di Lumezzane.

La Fondazione le Rondini Città di Lumezzane- Onlus costituisce una virtuosa attuazione del principio di sussidiarietà, sancito dall’articolo 118 della Costituzione.

Esso impegna le amministrazioni locali a favorire l’autonoma iniziativa dei cittadini per lo svolgimento di attività di interesse generale, lasciando loro spazio ogni qual volta esse trovino concretizzazione in strutture operative adeguatamente organizzate ed in grado di garantire buona gestione, professionalità ed approccio universalistico ed imparziale ai bisogni dei cittadini.



CARTA DEI SERVIZI DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

Le linee di fondo che guidano l'organizzazione sono riconducibili al concetto di persona come soggetto individuale di diritto, al suo rispetto e all'importanza dell'apertura alla dimensione comunitaria. Una comunità è chiamata infatti a riflettere sui propri valori e le proprie regole secondo tre principali momenti normativi:

- **la fondamentale uguaglianza delle persone** (stabilita dalla Costituzione);
- **il fondamentale bisogno di protezione della vita umana** (radicato nelle convenzioni internazionali);
- **il principio della solidarietà** (espresso nell'organizzazione e nella struttura dei sistemi sociali).

La Fondazione svolge la propria attività nel rispetto di alcuni principi fondamentali.

Eguaglianza

Ogni persona ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio economiche. Agli ospiti viene garantita la parità di trattamento.

Imparzialità

I comportamenti degli operatori verso gli utenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia imparzialità.

Continuità

La RSA le Rondini assicura la continuità e regolarità delle cure. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del Servizio adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Partecipazione

La RSA Le Rondini garantisce all'utente la partecipazione alle prestazioni erogate attraverso un'informazione corretta, chiara e completa

L'ospite e la famiglia partecipano alla costruzione del PAI o ne sono ampiamente informati

Osservazioni e suggerimenti degli ospiti e/o dei familiari vengono accolti e considerati come opportunità in ordine al miglioramento del Servizio. In tal senso, si utilizzano appositi questionari allo scopo di raccogliere le segnalazioni di eventuali disservizi o suggerimenti, al fine di ottimizzare l'organizzazione.

Approccio olistico

L'organizzazione della RSA è orientata al soddisfacimento dei bisogni soggettivi mediante l'erogazione di interventi sanitari e sociali in una dimensione umana e personalizzata.

Trasparenza

L'organizzazione della Residenza intende assicurare agli Ospiti e ai loro familiari la più ampia e completa informazione sulle possibilità offerte dalla struttura organizzativa e dei singoli Servizi.

Inoltre nella gestione del servizio è garantita la massima trasparenza sia a livello economico che gestionale.

Ogni anno la Fondazione elabora un bilancio che è reso pubblico mentre tutte le riunioni sono verbalizzate.

Efficienza ed Efficacia

Ogni attività è tesa al miglioramento dell'efficienza e viene effettuata con puntuale attenzione a non compromettere l'efficacia del Servizio reso.

Qualità della vita

L'organizzazione attua tale valore attraverso un processo di erogazione del servizio definito e controllato da procedure e protocolli, grazie anche ad interventi educativi a integrazione con la vita del territorio, che mirano a mantenere un ruolo sociale anche quando l'anziano è istituzionalizzato.



CARTA DEI SERVIZI DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

Strumenti

Lavoro per obiettivi

La Fondazione ha conseguito il certificato di qualità ISO 9001: 2008 ed ha attivato i processi lavorativi considerando obiettivi e risultati.

Valutazione e controllo

La qualità dei servizi erogati è costantemente monitorata grazie al sistema delle verifiche interne e alla raccolta e analisi degli indicatori di qualità.

Il piano di assistenza individualizzato (PAI)

Il punto di riferimento per tutta l'organizzazione della RSA è il Piano di Assistenza Individualizzato, progetto specifico redatto per ogni ospite, in collaborazione con la famiglia, che tutela altresì la privacy, la dignità e l'identità individuale dell'anziano.

L'assistenza fornita dalla RSA è organizzata in modo di essere il più possibile adeguata ai bisogni e ai desideri dei suoi ospiti, ma non può sostituire i rapporti socio-affettivi della famiglia e della realtà territoriale da cui essi provengono. I parenti, gli amici ed i volontari devono collaborare con la RSA per il bene dell'ospite e per meglio far fronte alle sue esigenze, nel rispetto delle sue libere scelte.

Qualità delle prestazioni

Sul piano del miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti, la Residenza Le Rondini concentra i propri sforzi sui seguenti obiettivi:

- Rafforzare la personalizzazione degli interventi sull'Ospite;
- Sviluppare maggiormente l'integrazione fra le diverse figure professionali che compongono l'equipe;
- Migliorare i livelli di comunicazione interna e con l'utenza esterna;
- Consolidare ed ampliare le attività di animazione nella struttura.

Formazione

Gli obiettivi formativi sono coerenti ai progetti di miglioramento della Qualità.

Tutte le funzioni presenti nella Residenza Le Rondini sono coinvolte nei processi formativi finalizzati a:

- Migliorare i processi di comunicazione Operatori/Ospiti/Familiari;
- Favorire lo sviluppo del lavoro d'equipe e la personalizzazione degli interventi;
- Garantire il costante aggiornamento degli operatori dal punto di vista tecnico ed assistenziale.

Strumenti di verifica e di informazione

Sono previsti :

- Somministrazione di questionari di gradimento (vedi allegato);
- L'esito dei questionari viene affisso nelle bacheche della struttura e attraverso apposite riunioni con ospiti famigliari ed operatori avviene la condivisione dei risultati;
- Incontri periodici con i familiari per la presentazione dei programmi e di progetti per la condivisione degli obiettivi e lo scambio delle informazioni.

Carta dei diritti dell'anziano

La RSA Le Rondini ha assunto quale riferimento ideale del proprio operato il Codice Etico e la CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO, riportata all'interno di questa Carta dei Servizi. Tali documenti vengono distribuiti a tutto il personale che opera nella struttura ed affisso in ogni suo nucleo abitativo.



CARTA DEI SERVIZI DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

Documento di politica per la Qualità

La RSA Le Rondini pone al centro della propria attività sociale e imprenditoriale una costante attenzione alla qualità nel raggiungimento dei suoi scopi e nella produzione dei servizi. La politica per la qualità costituisce una strategia fondamentale della Fondazione per il miglioramento continuo dei servizi. Tale politica si fonda su alcuni orientamenti valoriali:

a) **la centralità dell'utente,**

La Fondazione ha lo scopo di ospitare ed assistere gli adulti e gli anziani svantaggiati e/o in condizioni di disagio che ne fanno richiesta, affetti da inabilità permanente o temporanea, non assistibili al domicilio e che non necessitano di ricovero in strutture di tipo ospedaliero o nei centri di riabilitazione (Dgr. 3540/2012); a tal fine eroga quelle forme di assistenza e quegli interventi terapeutici ritenuti necessari nell'ambito di un programma elaborato dall'Ente, conformemente agli indirizzi regionali. L'attenzione degli operatori deve infatti essere focalizzata sull'ospite e i suoi bisogni. La formazione si pone necessaria per gli operatori, di conseguenza la strategia aziendale deve tendere a raggiungere nella quotidianità di pensieri ed azioni questo primo importante valore.

b) **la condivisione**

La condivisione favorisce la dignità e il riconoscimento al lavoro di tutti coloro che operano all'interno dell'organizzazione. Questa scelta strategica comporta un forte impegno da parte di tutti. Consente all'organizzazione e ai singoli operatori, di crescere e di trovare una più forte identità grupale al fine di favorire il riconoscimento valoriale autentico del lavoro di cura delle diverse professionalità chiamate a fare squadra ed equipe.

c) **La creazione di un clima positivo**

La creazione di un clima positivo tra gli operatori, sottende che tale clima possa poi ricadere sulla qualità del clima di vita per gli ospiti. Si pone quindi centrale la soddisfazione dei bisogni primari per gli operatori e di conseguenza: condizioni ambientali favorevoli all'attività lavorativa, livelli retributivi in linea con il mercato dove si opera, chiarezza organizzativa con precise responsabilità dei singoli, buon livello di sicurezza, non solo come stabilità del posto di lavoro, ma anche come cultura dell'errore. Permane centrale la costruzione di rapporti gerarchici improntati al pieno rispetto dell'individuo, buon livello di sincerità e socialità tra i colleghi.

d) **il rapporto con il territorio:**

Nello svolgimento delle proprie attività istituzionali la Fondazione si propone di incentivare il concorso e la partecipazione di tutte le realtà che costituiscono espressione della Società civile del territorio in cui essa si trova ad operare. Da sempre la Fondazione si caratterizza per il suo forte legame con il territorio. Fa parte della strategia aziendale fortificare sempre più questo legame attraverso la realizzazione di eventi che mirano a portare al centro dell'attenzione della Comunità la vita e gli ospiti della Residenza. Sono numerosi i volontari che operano all'interno della Residenza ed iscritti all'Associazione volontari le Rondini. L'Associazione è esclusivamente dedicata alle necessità della Fondazione, ad essi e alle loro sollecitazioni o richieste viene posta particolare attenzione; le loro iniziative sono raccolte e sono incoraggiate. Grazie ad essi il legame con il territorio è potenziato e mantenuto vivo.

e) **l'innovazione**

I servizi alla persona, richiedono un forte orientamento innovativo che si realizza attraverso: la formazione costante del proprio personale, la sperimentazione e la messa a punto di modelli organizzativi rinnovati, pensati per i costanti nuovi bisogni degli utenti e dei nuovi servizi, la sperimentazione di nuove metodologie e di nuovi prodotti.

f) ***l'etica**

L'etica nell'attività imprenditoriale, soprattutto per la Fondazione le Rondini Città di Lumezzane Onlus che opera in assenza di lucro, è di fondamentale importanza per il buon funzionamento e la credibilità nei confronti di cittadini, clienti/utenti, fornitori, stakeholders e più in generale verso l'intero contesto socio economico nel quale la stessa opera.



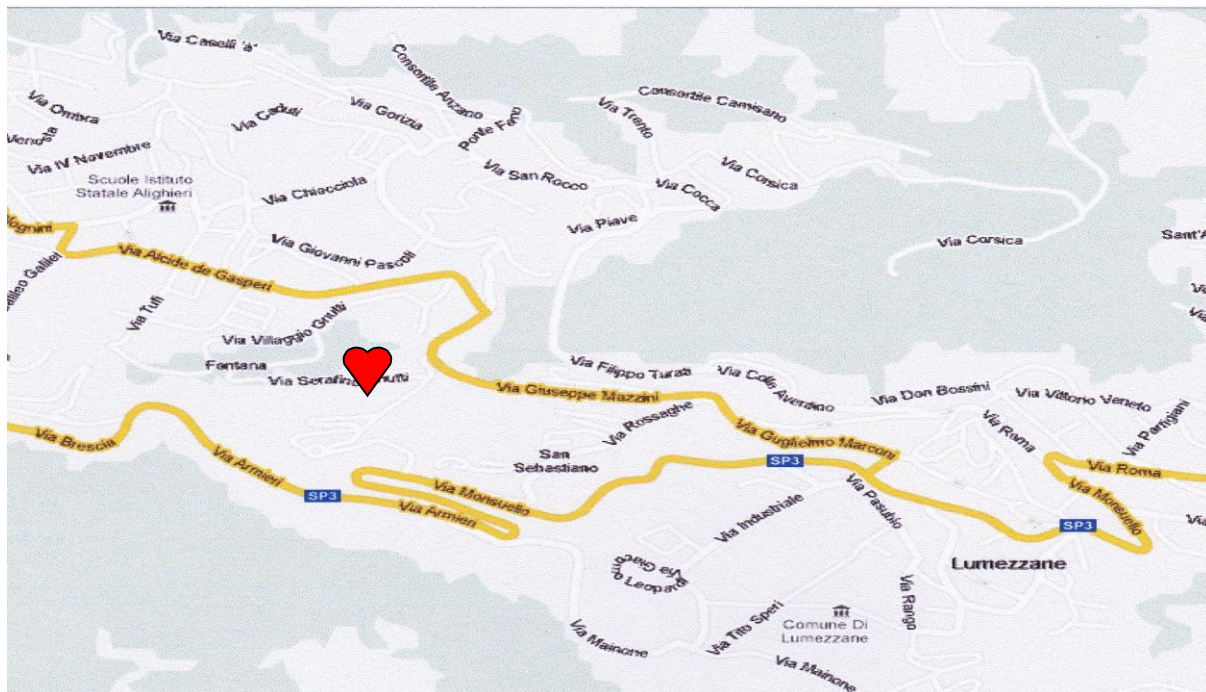
CARTA DEI SERVIZI DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

Dove siamo

La R.S.A. Le Rondini è situata nel paese di Lumezzane, in provincia di Brescia, e più precisamente nella frazione Villaggio Gnutti.

* Come raggiungerci

- **Con Autobus** – Brescia trasporti SPA – partenza da Brescia con cambio a Sarezzo crocevia per Lumezzane durata del viaggio ora 1:40
- **Con il proprio automezzo:**



Contatti

Fondazione le Rondini Città di Lumezzane Onlus
via Umberto Gnutti, 4 - 25066 Lumezzane (Brescia)

La Casa è raggiungibile telefonicamente al numero

Telefono **030 8920348**

Fax **030 8259645**

E-mail direct@le-rondini.it

Visite guidate

Ai potenziali utenti e/o ai loro familiari è garantita la possibilità di effettuare visite guidate alla struttura. A tal fine è sufficiente concordare con la Direzione tempi e modalità dell'accesso telefonando al nr.**030.8920348**.



CARTA DEI SERVIZI DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

MODALITA' DI RICHIESTA E DI ACCESSO PER LA RSA

La RSA Le Rondini è autorizzata per 125 posti letto: 108 accreditati contrattualizzati (di cui 88 contrattualizzati e 20 per il Nucleo Alzheimer), 5 posti solo autorizzati e 12 accreditati e non contrattualizzati .

Destinatari

La R.S.A. è un Servizio comunitario residenziale previsto dalla normativa nazionale e regionale per accogliere anziani non più in grado, per le precarie condizioni psico-fisiche e sociali, di continuare a vivere al proprio domicilio.

A queste persone la R.S.A. è chiamata a garantire adeguati interventi di natura socio-assistenziale e sanitaria.

La RSA accoglie uomini e donne non autosufficienti totali, dando la precedenza ai cittadini residenti nel Comune di Lumezzane.

Richiesta d'accesso per i 108 posti letto a contratto:

Per accedere alla RSA è necessario inoltrare richiesta all'Assistente Sociale di riferimento del Servizio Anziani dell'ASST di Gardone V.T. (Tel. 030/8915206) che in base al Protocollo Operativo per prenotazione di ricoveri presso le Residenze Sanitario- Assistenziali (Modifica al precedente delibera 39/AZ del 17/01/1966) entro cinque giorni lavorativi successivi alla richiesta attiva L'UCAM che gestisce la lista d'attesa e che inquadra l'utente con valutazione multidimensionale e lo inserisce nella lista di attesa per la R.S.A. con un punteggio che è in funzione della "gravità" complessiva dello stato di salute e delle condizioni sociali della persona. Quando si libera un posto letto, la R.S.A. è tenuta a darne comunicazione all'Assistente Sociale di riferimento del Servizio Anziani dell'ASST che provvede a contattare l'utente primo della lista di attesa e ad indirizzarlo all'incontro con i referenti della R.S.A. per la procedura del pre-ingresso.

La Residenza Le Rondini non potrà essere in alcun modo ritenuta responsabile delle liste d'attesa.

Pre ingresso

L'utente che dovrà fruire di uno dei servizi offerti dalla Residenza Le Rondini è coinvolto dagli operatori del servizio di destinazione, almeno il giorno prima della sua attivazione, nella procedura definitiva del "pre-ingresso". È questo un momento di incontro funzionale:

- alla conoscenza reciproca operatori/utente/cliente;
- alla riduzione, per quanto possibile, dello stress che colpisce i familiari nel momento del ricovero del loro caro;
- all'avvio di un rapporto con la struttura fondato sulla chiarezza e sulla completezza delle informazioni;
- alla costruzione di uno stile di relazione "collaborativo" con i familiari e con gli ospiti.

Nel corso del "pre-ingresso" vengono fornite le informazioni utili ad approfondire la conoscenza del nuovo contesto ambientale:

- Presentazione del gruppo di lavoro;
- Visita degli spazi di pertinenza del servizio;
- Consigli sugli effetti personali necessari/utili;
- Orario dei pasti;
- Modalità di funzionamento del servizio di lavanderia;
- Descrizione degli spazi collettivi della R.S.A.;
- Date e orari delle cerimonie religiose;
- Indicazioni su modalità e tempi delle visite;



CARTA DEI SERVIZI DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

- Modalità di fruizione dei servizi accessori quali: barbiere, parrucchiera, manicure, pedicure;
- Punti di riferimento istituzionali per problematiche emergenti;
- Modalità di effettuazione delle pratiche amministrative.

Vengono raccolti dati circa le abitudini, i gusti, le inclinazioni della persona fruitrice del servizio con la verifica dell'attualità della scheda dell'ospite redatta dall'UCAM dell'ASST già a disposizione degli operatori al momento del pre-ingresso nella R.S.A. L'equipe socio sanitaria il giorno dell'ingresso provvede ad una valutazione delle problematiche assistenziali della persona, ed al ritiro della documentazione sanitaria in possesso del familiare o della persona fruitrice del servizio, provvede alla predisposizione del FASAS (Fascicolo sanitario sociale), della scheda S.OS.I.A (scheda di osservazione intermedia di assistenza) ed alla valutazione per poter redigere, entro 30 giorni dall'ingresso dell'ospite, il PI Progetto Individuale.

Inoltre nel corso del "pre-ingresso" vengono fornite indicazioni in merito all'orario in cui l'ospite sarà accolto in struttura.

L'organizzazione e la gestione del trasporto dell'ospite il giorno dell'ingresso è a carico dei familiari.

Domanda di ospitalità, contratto e modulistica richiesta

Le modalità di pre-ingresso prevedono l'obbligatoria compilazione e sottoscrizione da parte dell'utente o del suo rappresentate legale (tutore, curatore, amministratore di sostegno, parente o persona delegata) o del Comune (sia quando assuma l'intero onere di pagare la retta direttamente sia quando disponga il ricovero per mezzo di propri provvedimenti), della seguente documentazione:

- **domanda di ospitalità;**
- **autorizzazione al trattamento dei dati personali**, ai sensi del D.Lg. 196/03, GDPR 679/2016 e s.m.;
- **scheda terapia in atto** compilata dal medico curante;
- **contratto d'ingresso** per la definizione dei rapporti giuridici ed economici;
- **consenso informato per il ricovero in RSA;**
- **consenso informato per il passaggio al medico della struttura (solo per gli ospiti che usufruiscono di posti accreditati);**
- **consenso informato alle prestazioni medico sanitarie ed alle cure farmacologiche;**
- **consenso informato alle uscite.**

Tutti i documenti menzionati, che hanno una primaria rilevanza sotto i profili della responsabilità della RSA e delle assunzioni di obblighi contrattuali da parte della RSA stessa e dell'utente o chi per lui fa la richiesta, dovranno essere consegnati debitamente completati e sottoscritti alla data del pre-ingresso insieme ai rispettivi allegati.

La sottoscrizione della "Domanda di ospitalità" e del "Contratto individuale di ingresso" comportano l'accettazione integrale della "Carta dei servizi" e del "Regolamento interno", nonché l'accettazione e la sottoscrizione dei relativi allegati ai vari documenti.

Richiesta d'accesso per i 17 posti letto di cui 5 posti solo autorizzati 12 accreditati e non contrattualizzati:

La richiesta per il posto letto non accreditato può pervenire dall'ASST o da un privato cittadino.

Di seguito sono definiti i criteri per la presa in carico progressiva di nuovi ospiti ovvero secondo criteri di priorità riferibili a livelli di urgenza improcrastinabile e commisurati alla disponibilità di risorse strumentali e umane idonee;



CARTA DEI SERVIZI DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

1. **Residenza:** L'accesso è prioritariamente riservato a soggetti residenti nel Comune di Lumezzane. Per i soggetti non residenti, si procederà alla valutazione della domanda, quando la lista dei residenti sarà sprovvista di candidati
2. Sono ammesse le domande di soggetti non autosufficienti ultra sessantacinquenni;
3. **Condizioni sanitarie:** al fine di salvaguardare la congruità tra bisogni sanitari dell'anziano e prestazioni sanitarie previste e dovute dalle RSA, si stabilisce, che non potranno essere inseriti in RSA:
 - soggetti in condizioni sanitarie caratterizzata da comorbilità, severità ed instabilità clinica tali da richiedere cure intensive sanitarie;
 - soggetti per i quali non è stato completato l'iter diagnostico/strumentale e formulato l'approccio terapeutico conseguente.
4. L'inserimento nella RSA è sempre volontario. Qualora l'utente non sia completamente consapevole, deve essere assicurato il rispetto dei diritti della persona da ricoverare.
 - a. Deve essere indicata nella scheda la presenza o meno dell'assenso da parte dell'utente.
 - b. All'atto della domanda deve essere inoltre raccolto il consenso al trattamento dei dati, come prescritto dal d.lgs 196/2003, dal GDPR 679/2016 e s.m.
5. La domanda viene accolta dall'Assistente Sociale della Fondazione che consegna la modulistica necessaria per l'ingresso in RSA e svolge un primo colloquio con i familiari.
6. A seguito della restituzione della documentazione da parte dell'interessato o dei familiari, la Fondazione completa l'iter della valutazione, definendo la fascia di gravità assistenziale del soggetto secondo la scheda 059 MD DSA con valutazione sociale e funzionale.
7. La struttura al liberarsi del posto valuterà il livello di gravità e se procedere ad un ingresso di utente maschio o femmina, in relazione alla propria organizzazione e distribuzione interna delle camere.

Criteria di inserimento in lista e di assegnazione del punteggio

Il calcolo del punteggio per l'inserimento in Lista deve considerare:

- a) la valutazione sociale
- b) la valutazione funzionale
- c) la residenza
- d) il tempo di attesa, legato all'anzianità di iscrizione in lista
- e) il punteggio totale

Eventuali situazioni di necessità o priorità potranno essere definite su indicazioni del Presidente.

a) La valutazione sociale

L'esito della valutazione sociale è un punteggio ottenuto utilizzando *la scheda 059 MD DSA con valutazione sociale e funzionale (max 50 punti)*.

La scheda è compilata dall'Assistente Sociale della Fondazione.

b) La valutazione funzionale

L'esito della valutazione funzionale è un punteggio ottenuto utilizzando *la scheda 059 MD DSA con valutazione sociale e funzionale (max 58 punti)*.

Tale valutazione è effettuata utilizzando la scheda di valutazione del medico, consegnata dai familiari e dall'Assistente Sociale della Fondazione.

c) La residenza

- ai residenti nel Comune di Lumezzane sono **attribuiti punti 10**



CARTA DEI SERVIZI DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

- ai non residenti nel Comune di Lumezzane ma domiciliati, in quanto accolti presso l'abitazione di parenti in modo stabile e continuativo per esigenze assistenziali ovvero con figli o nipoti di supporto affettivo e/o operativo residenti nel Comune di Lumezzane sono **attribuiti punti 5**
- ai residenti in altri Comuni della Valtrompia sono **attribuiti punti 3**
- ai non residenti nei Comuni della Valtrompia, purché appartenenti al territorio regionale sono **attribuiti punti 1**

d) Il tempo dalla data di iscrizione: 0.5 punti/die

e) Il punteggio totale

Il punteggio definitivo è dato dalla somma di:

- valutazione sociale
- valutazione funzionale
- residenza
- tempo dalla data d'iscrizione in lista.

Al fine di tutelare, a parità di gravità sanitaria, le persone in situazione di maggiore fragilità sociale, il parametro che determinerà la posizione in graduatoria all'interno della fascia di gravità assegnata dalla valutazione sanitaria, sarà il punteggio attribuito secondo la scheda 059 MD DSA con valutazione sociale e funzionale. La priorità è quindi data in base alla gravità di tipo sanitario, in via subordinata, dalla gravità sociale; risulterà pertanto favorito, a parità di classificazione sanitaria, il soggetto con maggiore fragilità sociale;

Per l'occupazione del posto letto che si è reso vacante l'Assistente Sociale, d'intesa con la Direzione Sanitaria, scorre la graduatoria delle domande in base ai seguenti criteri:

1. Al liberarsi del posto, in base alla classe di gravità richiesta dalla RSA, entra in struttura la persona che in graduatoria ha il maggior punteggio complessivo.
 - A parità di punteggio complessivo entra chi ha il punteggio di Fragilità più alto.
 - A parità di punteggio, viene privilegiata la domanda con data anteriore.
 - A parità di punteggio e di data di prestazione della domanda viene privilegiato il richiedente più anziano.
2. Al fine di supportare la domiciliarità e di garantire risposte alle urgenze, alla disponibilità del posto letto, si attivano le seguenti graduatorie in ordine di priorità:
 - inserimenti temporanei
 - inserimenti a tempo indeterminato

Ad ogni tipologia corrisponde una graduatoria.

Pertanto nella lista di attesa sono distinte le diverse tipologie di domanda

Tutte le graduatorie vengono aggiornate con periodicità settimanale dall'Assistente Sociale della Fondazione

Sono previste le seguenti tipologie di ricoveri a tempo determinato:

1. inserimento temporaneo programmato: per gli ingressi temporanei programmati si utilizzerà per la valutazione ed inserimento in graduatoria la scheda 059 MD DSA con valutazione sociale e funzionale
2. inserimento temporaneo urgente: è ipotizzato per la seguente casistica:
 - pazienti dimessi dai reparti ospedalieri, non gestibili a domicilio e non accoglibili in IDR. Per le situazioni sanitarie più complesse, sarà il direttore Sanitario della RSA ad autorizzare l'ingresso in base alla compatibilità assistenziale della struttura in quel momento



CARTA DEI SERVIZI DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

- rapido o imprevisto impedimento del care-giver
 - episodio transitorio di malattia del soggetto “solo assoluto” (in carenza di riferimenti familiari vicini)
 - situazioni di emergenza sociale (problemi logistici o altro)
3. Al momento dell'accoglimento della domanda l'Assistente Sociale concorderà con la famiglia e l'anziano un progetto che indicherà i tempi di durata dell'inserimento in accordo con la RSA (massimo 2 mesi)

Inserimento a tempo indeterminato

1. Per gli inserimenti a tempo indeterminato si utilizzerà per la valutazione e l'inserimento in graduatoria la scheda 059 MD DSA con valutazione sociale e funzionale
2. Al fine di garantire il ricongiungimento familiare, in situazioni di compresenza nella lista d'attesa di coniugi o altri parenti o affini di primo grado, all'ingresso di uno dei due richiedenti, il parente affine in graduatoria avrà priorità assoluta al successivo ingresso – anche nei confronti dei ricoveri temporanei.

Regolamentazione degli ingressi e dell'accoglienza degli ospiti durante l'emergenza pandemica da COVID - 19

Gli ingressi e l'accoglienza degli ospiti durante l'emergenza pandemica da COVID-19 verranno gestiti in base all'evoluzione del quadro epidemiologico e compatibilmente con le direttive ministeriali e regionali. Nello specifico verranno fornite informazioni dettagliate al momento della richiesta di inserimento.

Accoglienza in struttura

Conformemente a quanto previsto nel giorno del pre-ingresso, i familiari dell'interessato e/o l'interessato saranno convocati dal Direttore della RSA o da un suo delegato, per un colloquio al fine di concordare le modalità d'inserimento, sottoscrivere la documentazione di ospitalità (vedi paragrafo pre-ingresso) e regolare la parte economica.

Il giorno dell'ingresso in struttura, l'ospite viene ricevuto dall'Assistente Sociale che provvederà ad accompagnarlo presso il nucleo di degenza, dove sarà ricevuto dal medico, dal referente di piano e dall'infermiere.

Nella stessa giornata o nei giorni immediatamente successivi, viene visitato dal fisioterapista e dall'educatore professionale.

Entro 30 giorni dall'ingresso il Responsabile Sanitario convoca l'intera équipe raccoglie i dati, sanitari e sociali tra cui: le abitudini, i gusti, le inclinazioni dell'ospite.

L'équipe, alla presenza dell'ospite e dei famigliari, (quando è possibile) redige il PI ed il primo PAI.

Dimissioni

Qualora un Ospite venga dimesso per ritornare al proprio domicilio, per trasferirsi ad altro Istituto geriatrico o altro, il Medico della struttura provvede al rilascio della lettera di dimissioni corredata da una relazione sugli aspetti salienti della degenza e ed i suggerimenti terapeutici per l'Ospite.

In tale relazione, redatta in collaborazione con le varie figure professionali interne (Infermiere Professionale, Operatore Socio Assistenziale, Fisioterapista, Educatore) vengono evidenziati gli eventuali problemi clinici (funzionali ed assistenziali), i programmi e le terapie attuati, i risultati raggiunti, gli ausili adottati. Viene compilata dal medico responsabile della Casa una certificazione che ne attesta le condizioni fisiche e la terapia in atto al momento delle dimissioni.



CARTA DEI SERVIZI DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

Viene inoltre consegnata all'interessato la documentazione clinica personale portata dall'ospite all'atto dell'ingresso, mentre sono archiviati tutti i documenti di origine interna.

Al momento delle dimissioni dell'ospite gli obbligati secondo il Contratto di Ingresso sono tenuti al pagamento di quanto ancora dovuto alla Residenza.

Rientro al domicilio temporaneo o definito durante l'emergenza COVID

In caso di rientro definitivo o temporaneo al domicilio, verranno fornite indicazioni in base all'evoluzione del quadro epidemiologico e compatibilmente con le direttive ministeriali e regionali.

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA DELLA RESIDENZA

La RSA rispetta tutti gli standard architettonici stabiliti dalla Regione Lombardia per l'autorizzazione al funzionamento e l'accreditamento. Si dispiega su cinque piani, è dotata di ampi spazi

La R.S.A. Le Rondini ha una capacità recettiva di n. 125 posti letto suddivisi in n. 5 reparti (nuclei abitativi). Ogni nucleo abitativo è un modulo organizzativo autonomo dal punto di vista del funzionamento, caratterizzato da spazi ad uso esclusivo (cucinetta di reparto, infermeria, soggiorno, sala da pranzo, bagno attrezzato e camere) e da personale Socio Sanitario (OSS e ASA) di pertinenza.

Le attività quotidiane si articolano nell'arco delle 24 ore, e per tutti i giorni dell'anno, secondo un preciso piano di lavoro pensato al fine di garantire agli ospiti una buona qualità di vita.

L'attività assistenziale del nucleo abitativo è coordinata da una referente (OSS) sotto la supervisione di un referente infermieristico.

Nei nuclei sono disponibili tutti i protocolli inerenti ed in particolare le procedure di accoglienza, presa in carico e dimissioni degli ospiti.

Uno dei 5 Nuclei abitativi accoglie specificatamente persone non autosufficienti affette da demenza di Alzheimer

I Nuclei abitativi condividono l'utilizzo di alcuni spazi collettivi della Residenza:

- La cappella;
- La palestra al secondo piano;
- Sale polivalenti per attività di animazione/socializzazione;
- Bar;
- Sala da pranzo;
- Area verde esterna destinata a giardino.

SERVIZI OFFERTI DALLA RSA

La R.S.A. accoglie gli ospiti con lo spirito di offrire loro un elevato confort socio - sanitario-assistenziale. In particolare offre i seguenti servizi:

Servizi assistenziali

- Sorveglianza e aiuto nelle attività di base della vita quotidiana (vestizione, igiene, minzione, eliminazione, deambulazione, ...);
- Somministrazione di colazione, pranzo, merenda e cena;
- Bagno assistito;
- Servizio di sanificazione dell'ambiente di vita.

Servizio di barbiere, parrucchiere, callista e podologo

A tutti gli ospiti è garantito il servizio di parrucchiere, barbiere, callista e podologo, servizi compresi nella retta. Il referente di nucleo raccoglie le richieste e le trasferisce all'Educatore professionale che organizza gli appuntamenti.



CARTA DEI SERVIZI DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

Durante l'emergenza sanitaria, la necessità di contenere la possibile diffusione di un contagio rende obbligatoria l'adozione di particolari misure di cautela, per cui le attività di parrucchiere, barbiere e callista, svolte da personale volontario, seguono le modalità definite nell'apposito capitolo "Il volontariato durante l'emergenza covid -19" nella seguente carta dei servizi.

Servizi sanitari e riabilitativi

Dal momento dell'ingresso in struttura, su posto contrattualizzato, l'Ospite viene cancellato dagli elenchi della Medicina Generale e passa in carico ai medici della RSA.

Le varie figure professionali, Medici, Infermieri Professionali, Fisioterapisti, Operatori Socio Sanitari, Ausiliari Socio Assistenziali ed Educatori, riuniti in équipe formulano il Piano Assistenziale Individuale (PAI), con la partecipazione dell'Ospite, quando le condizioni generali lo permettono, o dei famigliari.

La Fondazione ha stipulato un contratto con il servizio di tele assistenza cardiologica per la lettura e valutazione immediata degli elettrocardiogrammi da parte di un medico specialista ed in convenzione con l'Ospedale Civile garantisce la presenza, per alcune ore al mese, di un medico cardiologo.

Il servizio fisioterapico per la valutazione dei bisogni dell'Ospite e delle terapie da effettuare si avvale della consulenza del medico.

Al bisogno, e su indicazione del Responsabile sanitario, è contattato un Podologo specializzato nella cura del piede.

A tutti gli ospiti viene garantita la stesura di due PAI all'anno inoltre viene sempre modificato quando ci sono dei cambiamenti significativi dello stato di salute.

Le prestazioni infermieristiche prevedono: la somministrazione di terapie farmacologiche e non, medicazioni, monitoraggio costante delle funzioni vitali e sovrintendenza al soddisfacimento dei bisogni fondamentali della persona;

I trattamenti riabilitativi e di riattivazione individuali e di gruppo sono garantiti dal Servizio di riabilitazione, recupero e rieducazione funzionale.

Il Servizio è dotato di palestra modernamente attrezzata e di box con specifiche attrezzature per la riabilitazione.

I Fisioterapisti operano seguendo le indicazioni del medico.

Servizio educativo e di socializzazione

Gli Educatori Professionali organizzano a favore degli Ospiti numerose attività tra cui: lettura di quotidiani, laboratori di attività artigianali, momenti ricreativi (feste, partecipazione a spettacoli, passeggiate esterne, etc.).

Esse hanno la funzione di rallentare il decadimento fisico e cognitivo, di recuperare condizioni di autonomia funzionale e di migliorare la qualità di vita dell'Ospite favorendo la socializzazione con gli altri Ospiti, con gli Operatori e con gli stessi famigliari.

Programmi educativi per gli ospiti durante l'emergenza COVID -19

Durante l'emergenza pandemica i programmi educativi per gli ospiti saranno svolti nel rispetto delle indicazioni preventive per evitare la diffusione dell'epidemia, verranno proposti momenti formativi ed informativi in merito alle raccomandazioni fornite dal ISS per la prevenzione del contagio.

SERVIZI ALBERGHIERI

Ristorazione

Il Servizio di ristorazione è garantito dalla Residenza Le Rondini con personale proprio che opera nei locali cucina situati al primo piano. Il Servizio offre prima colazione, pranzo, merenda e cena.

I cibi sono preparati quotidianamente.

Appositi carrelli termici permettono di garantire la temperatura costante degli alimenti fino alla consegna nei reparti. Il menù tipo (si prenda visione nella pagina successiva), predisposto dal Cuoco 008 MD DGE REV017 Data Emissione: 01/04/2010 Data Aggiornamento: 10/01/2023 Redatto da:RQ Pag.15 di



CARTA DEI SERVIZI DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

in collaborazione con il personale sanitario della Residenza, tiene conto sia degli aspetti nutrizionali sia del gradimento della popolazione assistita e viene quotidianamente sottoposto a verifica e modificato al variare delle necessità emergenti. Esso è settimanale con rotazione mensile (quattro menù al mese) e stagionale (un menù invernale ed uno estivo).

E' garantita la possibilità di scelta tra due primi piatti e due secondi piatti alternativi così come la preparazione di diete speciali su prescrizione medica per gli Ospiti che ne avessero necessità.

Le diete per patologie particolari sono improntate ad una "visione geriatrica" che comunque privilegia la qualità della vita e le abitudini personali. Tutta la catena di preparazione distribuzione degli alimenti è garantita dalle Norme sull'igiene alimentare (HACCP).

Segue esempio di menù settimanale invernale ed estivo.

MENU' INVERNALE

PRANZO	PRIMI PIATTI	SECONDI PIATTI	CONTORNO
Lunedì	Pasta tonno e olive Passato di verdura	Bocconcini di manzo	Patate lesse con prezzemolo
Martedì	Lasagne alla bolognese Riso e prezzemolo	Scaloppine al vino bianco	Carote spadellate
Mercoledì	Risotto alla zucca Pastina in brodo	Frittata alle zucchine	Contorno tricolore al vapore
Giovedì	Pasta pomodoro e ricotta Minestrone con pasta	Bistecchina di tacchino ai ferri	Finocchi spadellati
Venerdì	Pasta al pesto Pastina al brodo vegetale	Pesce gratinato	Contorno grigliato
Sabato	Risotto ai funghi Passato di verdura	Pollo al forno con ripieno	Spinaci al burro
Domenica	Tortellini in brodo Riso e prezzemolo	Bollito misto	Piselli in umido

CENA	PRIMI PIATTI	SECONDI PIATTI	CONTORNO
Lunedì	Pastina in brodo	Polpettine di ripieno Prosciutto cotto e speck	Biete trifolate
Martedì	Pastina in brodo di verdure	Tonno Prosciutto cotto arrosto di tacchino	Fagioli in umido
Mercoledì	Minestra sporca	Affettato misto	Carciofi trifolati
Giovedì	Riso e prezzemolo	Formaggi misti Prosciutto cotto e crudo	Cavolini di bruxel
Venerdì	Pan cotto	Uova sode Prosciutto cotto e salame	Verza stufate
Sabato	Pastina in brodo	Affettato misto	Cornetti al vapore
Domenica	Pastina in brodo	Fagottini ripieni Prosciutto cotto arrosto di tacchino	Carote spadellate



**CARTA DEI SERVIZI
DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE**

MENU' ESTIVO

PRANZO	PRIMI PIATTI	SECONDI PIATTI	CONTORNO
Lunedì	Gnocchi al pomodoro Pastina al brodo vegetale	Lingua in salsa verde	Cornetti
Martedì	Risotto zucchine e gamberetti Passato di verdura con pasta	Scaloppine alla pizzaiola	Patate al forno
Mercoledì	Pasta al pesto Riso e prezzemolo	Bistecchina ai ferri	Carote spadellate
Giovedì	Tortellini al burro e salvia Passato di verdura	Carpaccio di bresaola	Pomodori gratinati
Venerdì	Pasta pomodoro e basilico Pastina in brodo vegetale	Frittata con erbe	Zucchine trifolate
Sabato	Pasta con crema di gorgonzola Minestrone con pasta	Arrosto di tacchino al marsala	Piselli in umido
Domenica	Pasta al forno Riso e prezzemolo	Lonza con crema ai peperoni	Contorno grigliato

CENA	PRIMI PIATTI	SECONDI PIATTI	CONTORNO
Lunedì	Minestra di pasta e piselli	Prosciutto cotto e speck	Purè di patate
Martedì	Pastina in brodo vegetale	Tortino spinaci e ricotta Prosciutto cotto arrosto di tacchino	Contorno tricolore
Mercoledì	Fidelini al burro	Mozzarella caprese	Biete al vapore
Giovedì	Minestra di erbe	Pizza Prosciutto cotto e crudo	Cornetti
Venerdì	Pastina in brodo	Pollo in insalata Prosciutto cotto e salame	Purè di patate
Sabato	Minestra con lenticchie	Rosti di patate e speck	Broccoletti di Bruxelles al vapore
Domenica	Ravioli in brodo	Bollito misto con salsa	Spinaci al burro



CARTA DEI SERVIZI DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

Lavanderia e guardaroba

Il Servizio di Lavanderia viene garantito a tutti gli Ospiti della Residenza il costo relativo è compreso nella retta di degenza.

Igiene e sanificazione degli ambienti

La pulizia e l'igiene degli ambienti sanitari e di quelli riservati agli Ospiti è garantita da una società di pulizie esterna. Tale decisione è stata presa dall'Amministrazione per svincolare i propri Ausiliari Socio Assistenziali qualificati da compiti di sanificazione ambientale, consentendo loro di dedicarsi in via pressoché esclusiva all'ospite.

La gestione della corrispondenza

Gli ospiti possono ricevere all'indirizzo della Casa la loro corrispondenza., la posta in arrivo viene prontamente smistata e collocata nell'apposita cartella predisposta nell'armadio di ogni ospite. È cura del parente verificare e ritirare l'eventuale corrispondenza.

Il telefono

Gli ospiti possono ricevere ed effettuare chiamate direttamente dall'apparecchio telefonico del nucleo di appartenenza; le chiamate in uscita vengono inoltrate al centralino.

La televisione ed il giornale

I soggiorni dei piani di degenza sono dotati di apparecchi televisivi a disposizione degli ospiti. E' consentito inoltre che gli ospiti abbiano nella loro camera una TV o una radio personale, di piccole dimensioni e possibilmente dotata di cuffie per non disturbare il vicino di camera.

Tutti i giorni gli ospiti della Casa possono leggere il quotidiano assistiti dagli educatori.

Oggetti personali – Monili e preziosi

La Fondazione non si assume responsabilità per valori di proprietà degli ospiti, all'ingresso è consentito solo di indossare la fede nuziale. Si consiglia agli ospiti di non tenere con sé al momento dell'ingresso né oggetti di particolare valore economico, né monili o preziosi, né grosse somme di denaro. La Fondazione non risponde in merito ad eventuali ammanchi, che vanno comunque immediatamente segnalati alla Direzione della Fondazione.

Ausili personali

Al momento dell'ingresso gli ospiti che sono provvisti di ausili personali, nello specifico: occhiali, protesi dentarie, auricolari, protesi o arti artificiali, sono tenuti a comunicarlo al personale.

Tali ausili saranno custoditi a cura dell'ospite stesso o del personale, quest'ultimo utilizzerà la massima diligenza, nell'utilizzo, conservazione e pulizia.

Questo non toglie che gli stessi possano essere danneggiati, rotti o persi.

Se la responsabilità di tale attività risultasse a cura della Fondazione, la stessa provvederà al rimborso, nella misura definita nella polizza assicurativa, fermo restando che dovrà essere fornito alla Fondazione la documentazione richiesta dall'assicurazione nei tempi definiti dai massimali.

Nel caso in cui l'ausilio necessitasse di una sostituzione in quanto non più idoneo per l'ospite, tale attività è a carico dell'ospite.

Il fumo

Nella Casa è vietato fumare ai sensi di legge.



CARTA DEI SERVIZI DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

Trasporti

Per quanto riguarda le uscite degli Ospiti per gite, incontri, visite di piacere, la Residenza Le Rondini assicura il trasporto con propri mezzi opportunamente attrezzati. Per le visite specialistiche quando il familiare non può provvedere in autonomia la residenza ne assicura il trasporto. Tali servizi sono inclusi dalla retta.

MODALITA' DI RILASCIO DELLA CERTIFICAZIONE VALIDA AI FINI FISCALI

La certificazione valida ai fini fiscali viene consegnata ai famigliari in tempo utile per la compilazione del mod. 730 o del mod. Unico.

La redazione avviene dopo l'approvazione del bilancio da parte dal Comitato di Indirizzo. L'operatore amministrativo provvede alla stesura della **dichiarazione delle spese sanitarie** sostenute nel corso dell'anno precedente attenendosi alla metodologia di calcolo definita nella Delibera Regionale 26316 del 21/03/1997.

Nella dichiarazione viene specificata la composizione della retta giornaliera con la suddivisione della quota sanitaria e della quota alberghiera, applicabile ai giorni di permanenza dell'ospite nella struttura.

L' ASSISTENZA SPIRITUALE

L'assistenza religiosa di culto cattolico è assicurata dal Sacerdote che si rende disponibile alle richieste di aiuto spirituale e religioso, al colloquio all'ascolto, alla somministrazione dei sacramenti, alla celebrazione della Messa negli orari stabiliti.

La presenza del Sacerdote, al di fuori delle normali visite periodiche, può essere richiesta attraverso il personale presente nei reparti.

Agli ospiti che professano altre religioni viene garantita la libertà di professare la propria religione.

Il conforto religioso per la persona credente, qualsiasi sia il credo religioso professato, rappresenta, soprattutto nei momenti di maggiore sofferenza, elemento di grande sollievo.

La Fondazione ha ritenuto opportuno la riattivazione delle celebrazioni esclusivamente per gli ospiti della struttura definendo un'apposita istruzione operativa recependo le indicazioni della CEI, facendo rispettare il distanziamento e l'utilizzo della mascherina.

IL VOLONTARIATO

L'Amministrazione, riconoscendo il valore del volontario locale nel nome del "Principio di Sussidiarietà", ne promuove l'espressione attraverso le attività di:

- Trasporto
- Centralino
- Portineria
- Lavanderia
- Aiuto nelle attività educative e di assistenza agli ospiti
- Aiuto nell'organizzazione di eventi e spettacoli
- Compagnia

All'interno della Struttura opera, nelle attività citate, un gruppo di oltre 150 volontari costituitisi nell'anno 2000 in Associazione "Le Rondini", regolarmente iscritta nell'apposito Albo regionale e gestito da un proprio Comitato Direttivo.

Ogni volontario dell'Associazione "Le Rondini" è riconoscibile da un cartellino personale che riporta nome, cognome e fotografia.

Il Presidente dell'associazione collabora attivamente con la Direzione della Residenza con lo scopo di realizzare progetti congiunti, corsi di formazione, attività varie.

I volontari vengono seguiti dal servizio educativo nella fase del loro inserimento.



CARTA DEI SERVIZI DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

Nella fase più acuta dell'emergenza con la chiusura delle strutture residenziali ai parenti degli ospiti è stato interdetto l'ingresso anche dei visitatori e dei volontari. Con il progressivo affievolirsi dell'epidemia da virus SARS-COV-2 è possibile ipotizzare la graduale riapertura delle strutture anche ai volontari, dato il prezioso contributo che essi possono fornire al benessere degli anziani ricoverati.

IL VOLONTARIATO DURANTE L'EMERGENZA COVID -19

Il personale volontario presso le strutture in gestione alla Fondazione rappresenta un valore aggiunto di supporto all'attività quotidiana.

L'emergenza sanitaria e la necessità di contenere la possibile diffusione di un contagio rende obbligatoria l'adozione di particolari misure di cautela definendo in primo luogo le attività per le quali si ritiene indispensabile la presenza di personale volontario.

L'analisi dell'organizzazione ha evidenziato che l'uso di personale volontario sia necessario e opportuno nelle seguenti attività:

- centralino;
- consegna dei pasti a domicilio con l'utilizzo di automezzi di proprietà della Fondazione;
- parrucchiera e barbiere
- lavori di giardinaggio
- stirare
- celebrazioni eucaristiche

In coerenza con quanto previsto dalla valutazione dei rischi è ammesso ad operare presso le unità d'offerta il personale volontario che è in possesso del certificato dell'avvenuta vaccinazione anti COVID e che si sottoporrà alle procedure di screening, stabilite dal Referente Covid della Fondazione nel rispetto di quanto definito nella DGR XI/3131 del 12/05/2020.

QUOTIDIANITA'

La giornata tipo dell'ospite nella casa mattino

Al mattino alle ore 6,00 inizia la giornata dell'Ospite.

Gli operatori procedono all'igiene personale, al cambio della biancheria, alla mobilitazione, alla somministrazione della terapia, agli eventuali prelievi ed alle medicazioni.

A partire dalle 8,00 viene distribuita la colazione.

L'Ospite che non è in grado di assumerla autonomamente viene assistito dal personale.

Dopo la colazione iniziano le attività di animazione, le attività di riattivazione e riabilitazione effettuate sia in palestra sia in reparto e quelle di assistenza medica ed infermieristica.

Durante la mattinata il personale ausiliario provvede alla distribuzione di bevande fredde o calde, aiutando gli ospiti nell'assunzione.

Pranzo e pomeriggio

Il pranzo è servito alle ore 12.

Gli ospiti vengono assistiti dal personale nella sala da pranzo del reparto.

Nelle prime ore pomeridiane gli ospiti che lo desiderano possono effettuare un riposo pomeridiano.

Vengono pertanto accompagnati a letto dagli operatori in servizio; per gli altri ospiti vi è la possibilità di trattenersi nei locali di soggiorno.

Per tutta la giornata è garantita la mobilitazione degli allettati e l'igiene personale, il cambio degli effetti personali e dei pannoloni, la distribuzione di bevande.



CARTA DEI SERVIZI DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

Dopo il riposo pomeridiano proseguono le attività sia di animazione, intrattenimento e socializzazione, sia quelle di riabilitazione individuali o di gruppo.

Continuano le prestazioni di assistenza medica e infermieristica e la distribuzione ed aiuto di assunzione delle bevande.

Alle 15,30 le operatrici Ausiliarie servono la merenda e alle ore 18 viene servita la cena nella sala da pranzo del nucleo.

I famigliari possono assistere sia al pranzo che alla cena attenendosi alle indicazioni mediche ricevute.

Cena e ore notturne

Al termine della cena gli ospiti possono ritirarsi nelle proprie camere, aiutati dagli operatori, o trattenersi nei locali di soggiorno per la visione della TV o per conversare con gli altri ospiti.

Gli infermieri provvedono alla somministrazione della terapia serale.

Durante le ore notturne, gli Ospiti sono accuditi dal personale in turno (1 Infermiere e due Ausiliarie) che provvedono alla mobilizzazione, alla badanza, a rispondere a eventuali necessità di cambio dei presidi per l'incontinenza ed alla somministrazione di terapie farmacologiche notturne.

Nelle ore in cui il medico non è presente in struttura, è garantito il servizio di reperibilità medica per le urgenze cliniche.

Accesso alla struttura

L'accesso alla struttura per le visite agli ospiti è libero nella fascia oraria compresa tra le ore 08.00 e le ore 20.00. Dalle ore 20.00 alle ore 08.00 è possibile accedere alla Residenza previo consenso dell'Infermiere Professionale in servizio. Non è consentita la presenza dei familiari durante lo svolgimento della visita medica, dei trattamenti infermieristici e delle attività inerenti l'igiene personale. È necessario che i visitatori tengano presente le esigenze degli Ospiti (specialmente se ammalati) evitando il sovraffollamento delle camere e degli spazi ricreativi, soprattutto durante i pasti, mentre gli operatori effettuano il servizio dispensa.

L'accesso dei visitatori durante l'emergenza COVID - 19

Per tutta la durata dell'emergenza è disposto il divieto di accedere alle strutture a famigliari, visitatori, conoscenti.

La visita può essere autorizzata dal responsabile medico, previa appropriata valutazione rischi-benefici. È sempre consentito l'accesso presso il reparto di degenza quando il paziente si trova in condizioni terminali o critiche.

La Fondazione consapevole del disagio che tale situazione possa creare ai familiari e agli ospiti ha predisposto diverse modalità di visita, per garantire i rapporti sociali e comunicativi con il proprio familiare, sarà premura della Fondazione fornire specifiche informazioni. Il visitatore/famigliare dovrà attenersi alle indicazioni fornite.

Le Informazioni fornite, durante l'emergenza pandemica da COVID-19 potranno subire variazioni in base all'evoluzione del quadro epidemiologico e compatibilmente con le direttive ministeriali e regionali.

Colloqui e rilascio copia fascicolo sanitario e sociale

I Medici della Residenza Le Rondini, in orari definiti, sono disponibili per colloqui con i familiari per informarli sulle condizioni fisiche dell'Ospite. Gli orari sono comunicati ai familiari al momento dell'ingresso dell'Ospite.

Per ottenere il rilascio della copia del Fascicolo Sanitario e Sociale deve essere inoltrata la domanda all'ufficio amministrativo, con apposito modulo, che accoglierà la richiesta e provvederà entro un mese a fornire copia della documentazione. Il rilascio della copia è subordinato al pagamento di € 30.



CARTA DEI SERVIZI DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

Uscite dalla struttura

Sono possibili, durante la degenza, permessi di uscita dalla struttura finalizzati al rientro presso la propria famiglia, presso il proprio domicilio o per uscite brevi necessarie per il disbrigo di commissioni o adempimenti importanti (visite specialistiche programmate, ritiro della pensione, etc.). Per quanto riguarda le uscite dell'ospite durante l'emergenza pandemica da COVID – 19 si rimanda all'apposito capitolo "Rientro al domicilio temporaneo o definito durante l'emergenza covid".

VARIE

Modalità di reclamo

La Fondazione Le Rondini garantisce la funzione della tutela dell'Ospite il quale può formulare suggerimenti e presentare reclami. La Direzione provvede a dare risposta immediata all'utente per segnalazioni/reclami di facile soluzione ed attivandosi predisponendo ed utilizzando gli opportuni canali per i restanti. Nel caso di prestazioni non corrispondenti agli standard dichiarati e descritti nella presente "Carta dei Servizi", è possibile presentare reclamo utilizzando il modulo "reclami" e con le seguenti modalità: l'utente o il familiare compilano il modulo e lo consegnano alla Direzione o lo inseriscono nell'apposita cassetta. Entro un tempo massimo di 15 giorni dalla ricezione del modulo, valutato il reclamo, si procede all'individuazione delle cause, dei responsabili e delle possibili azioni correttive. Entro 15 giorni successivi il Referente per la qualità valuta l'efficacia dell'azione correttiva e ne comunica l'esito alla Direzione e poi all'utente o al familiare.

Valutazione della soddisfazione degli ospiti

L'attività di partecipazione si realizza attraverso forme di coinvolgimento degli utenti e degli organismi che li rappresentano in particolare le associazioni di volontariato. La Residenza Le Rondini garantisce la verifica degli obiettivi e standard prefissati almeno annualmente dando idonea pubblicità ai risultati ottenuti. La verifica sulla qualità dei Servizi e sull'attuazione degli standard viene effettuata tramite somministrazione agli Ospiti/familiari di Questionari (in particolare il Questionario annuale Soddisfazione Cliente), interviste, osservazioni dirette attraverso figure preposte al monitoraggio della soddisfazione/insoddisfazione dell'utente.

Modalità di riconoscimento degli operatori

Tutti gli operatori della Residenza sono facilmente riconoscibili attraverso apposito cartellino posizionato in modo visibile sulla divisa di lavoro e nel quale vengono riportati Nome, Cognome, ruolo, data d'assunzione e Fotografia.

Durante l'emergenza pandemica da COVID-19, per evitare la diffusione del virus, gli operatori erano identificabili tramite etichetta posta sulla divisa indicante Nome, Cognome e ruolo.

Sicurezza

La Residenza Le Rondini, nel rispetto delle norme sociali e giuridiche, è dotata di sistemi di sicurezza per meglio rispondere alle esigenze dei propri Ospiti e dei propri operatori garantendo una corretta ed efficace prevenzione dei rischi.

A tale scopo è stato redatto il "Documento sulla valutazione dei rischi" nel rispetto della Legge T.U. 81. In tale documento vengono valutati tutti i possibili rischi ambientali della struttura, le azioni preventive da implementare per evitare che il rischio "accada" e le tempistiche di realizzazione di tali azioni.

All'interno della struttura è stata individuata la squadra antincendio formata ed addestrata per intervenire in caso d'incendio e provvedere all'evacuazione degli Ospiti e del personale interno.

La Fondazione Le Rondini ha nominato il Responsabile del Servizio di Protezione e Prevenzione (RSPP) esterno al fine di ottemperare agli obblighi normativi evidenziati dalla normativa.



CARTA DEI SERVIZI DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

Nella Casa è stato predisposto un piano di emergenza con specifiche procedure operative, in grado di scattare tempestivamente ed in modo preordinato.

Il piano di emergenza è finalizzato a:

- ridurre al minimo il pericolo a cui possono andare incontro gli ospiti della Casa a seguito di eventi calamitosi (incendi, terremoti, allagamenti...);
- portare soccorso agli ospiti che risultino comunque colpiti;
- delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni.

Tutela della privacy

La Residenza Le Rondini ha provveduto a recepire ed applicare il D.Lg. 196/03, GDPR 679/2016 e s.m. relativamente al trattamento dei dati personali.

Tutte le figure professionali operanti nella RSA sono tenute a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute, economiche e familiari dell'ospite.

Il consenso dell'ospite al trattamento dei suoi dati personali e sanitari, limitatamente alle esigenze funzionali della RSA, viene garantito dall'allegato sottoscritto all'atto della consegna della domanda di ospitalità.

Attività di video sorveglianza/video controllo

La Fondazione Le Rondini Citta di Lumezzane ONLUS, nel pieno rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali dei cittadini, della dignità delle persone con particolare riferimento alla riservatezza, all'identità ed alla protezione dei dati personali (art. 2, comma 1, del Codice) ha adottato un sistema di videosorveglianza/video controllo.

L'esercizio dell'attività di videosorveglianza/video controllo è utilizzato esclusivamente per finalità di tutela e benessere degli ospiti, dei dipendenti e dei visitatori, protezione degli individui che accedono e sostano nelle aree dell'Ente, per sicurezza, tutela del patrimonio aziendale, ordine pubblico di previsione ed accertamento di eventuali reati.

Modello Organizzativo DLgs 231/2001

L'Ente garantisce l'applicazione del D.Lgs 231/2001 inerente "responsabilità degli enti" e recante "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni, anche prive di personalità giuridica" a garanzia dell'efficienza e della trasparenza dell'operato.

Forme di Tutela Giuridica

La Struttura mette a disposizione dei famigliari il Referente per i rapporti con gli uffici di protezione giuridica e servizi sociali con l'obbiettivo di collaborare con le diverse strutture del territorio affinché sia garantita una corretta informazione ed il supporto alla persona e alla famiglia circa gli strumenti di tutela giuridica.

TARIFFE E MODALITA' DI PAGAMENTO

La retta per la R.S.A. è adeguata ogni anno e comprende tutti i servizi descritti dalla presente Carta dei Servizi ad eccezione di quelli espressamente esclusi.

Il pagamento della retta avviene il mese successivo a quello di riferimento e può essere effettuato solo ed esclusivamente tramite R.I.D. – Autorizzazione permanente di addebito in c/c. Al momento del pre-ingresso viene consegnato apposito modulo che deve essere compilato e riconsegnato alla Fondazione.



CARTA DEI SERVIZI DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

Prima dell'ingresso, a garanzia dell'eventuale mancato pagamento dell'ultima retta, viene chiesto il versamento di una mensilità, tramite bonifico bancario, presso qualsiasi sportello, UNICREDIT BANCA Codice IBAN: IT 82 K 0200 8546 8300 0100 698790.

A copertura di tutto il periodo di degenza dell'Ospite in RSA, lo stesso dovrà provvedere al pagamento di un rimborso forfettario composto da due importi, nello specifico:

- € 280 che verranno addebitati nella prima fattura;
- € 250 che verranno addebitati al momento delle dimissioni nell'ultima fattura;

Tali importi andranno a copertura delle spese di gestione pratiche burocratiche qui elencate ad esempio e non in modo esaustivo: richiesta di certificati medici, richieste per l'invalidità, richiesta di certificati ad uso legale amministrativo, richiesta cambio residenza, rinnovo carta d'identità, richiesta certificati elettorali, gite, uscite sul territorio, cambio del medico, gestione attivazione e trasferimento piano dei presidi assorbenti, piccoli lavori sartoria e per la marcatura dell'abbigliamento con il numero assegnato.

Per ogni informazione di carattere amministrativo ci si può rivolgere all'Ufficio Amministrativo della Residenza Le Rondini dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08.30 alle ore 17.30 – Tel . 030/8920348.

Per tutto quello che riguarda i termini di pagamento, si veda nel dettaglio il Contratto di Ingresso.

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

La persona ha il diritto

a sviluppare e a conservare la propria individualità e libertà.

a conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.

a 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.

a conservare la libertà di scegliere dove vivere

ad essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.

a vivere con chi desidera

La società e le istituzioni hanno il dovere

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 rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.

di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.

di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.

di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.

di favorire per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.



CARTA DEI SERVIZI DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

ad 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
ad 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.
ad 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.
ad essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità ed il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	di operare perchè, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

ALLEGATI

- Questionario di gradimento del servizio
- Rette in corso
- Modulo reclamo e segnalazioni



CARTA DEI SERVIZI DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

Caro Signore/Signora


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


Sulla base del Suo giudizio potremmo migliorare la qualità dei servizi e quindi soddisfare nel modo più completo le esigenze degli ammalati. Per facilitare l'espressione più sincera delle Sue valutazioni il questionario è anonimo. E' necessario rispondere a tutte le domande e depositare il questionario entro il _____ nell'apposito contenitore presso l'ufficio del Responsabile Qualità.

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

Lei è un : Ospite della struttura Parente di un ospite della struttura Altro

Ospite presso : Nucleo

	ACCOGLIENZA (rispondere solo se l'ospite è entrato durante l'anno in corso)					
	Ottimo	Buono	Discreto	Insufficiente	Molto scarso	Non so rispondere
	😊	🙂	😐	😞	😡	!
1) Come valuta le informazioni, ricevute prima dell'ingresso nella struttura?						
2) Come valuta le informazioni avute e la gestione delle pratiche amministrative al momento dell'ingresso nella struttura?						


	PERSONALE					
	Ottimo	Buono	Discreto	Insufficiente	Molto scarso	Non so rispondere
	😊	🙂	😐	😞	😡	!
3) Come valuta complessivamente il personale MEDICO?						
4) Come valuta complessivamente il personale INFERMIERISTICO?						



**CARTA DEI SERVIZI
DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE**

5) Come valuta complessivamente il personale AUSILIARIO?						
6) Come valuta complessivamente il personale FISIOTERAPICO?						
7) Come valuta complessivamente gli ANIMATORI/EDUCATORI?						
8) Come valuta complessivamente il personale AMMINISTRATIVO?						
9) Come valuta complessivamente la PSICOLOGA?						



 <p align="center">ATTIVITA' E SERVIZI PROPOSTI</p>	Ottimo	Buono	Discreto	Insufficiente	Molto scarso	Non so rispondere
	😊	🙂	🙂	😞	😞	!
9) Come valuta le attività di Fisioterapia?						
10) Come valuta le attività di Animazione?						
11) Come valuta le attività proposte dal servizio educativo (feste, laboratori percorsi individuali...)?						
12) Come valuta l'Offerta Informativa (Carta dei servizi, riunioni, incontri...)?						
13) Come valuta, in generale, l'attenzione verso le necessità personali degli ospiti?						
14) Come valuta la tutela della privacy all'interno della struttura?						

 <p align="center">LA STRUTTURA E GLI SPAZI</p>	Ottimo	Buono	Discreto	Insufficiente	Molto scarso	Non so rispondere
	😊	🙂	🙂	😞	😞	!
15) Come valuta la pulizia degli ambienti comuni (atri, scale, corridoi ecc.)?						
16) Come valuta il riscaldamento dei locali?						



**CARTA DEI SERVIZI
DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE**


17) Come valuta il condizionamento estivo dei locali?						
18) Come valuta gli arredi e le attrezzature in genere?						
19) Come valuta, la sua camera in merito alla funzionalità dell'armadio e del comodino?						
20) Come valuta la sua camera in merito alla possibilità di personalizzarla?						
20) Come valuta gli spazi esterni della struttura (terrazze, balconi, giardino ecc.)?						
21) Come valuta la segnaletica all'interno della struttura?						

 <p align="center">SERVIZIO DI RISTORAZIONE</p>	Ottimo	Buono	Discreto	Insufficiente	Molto scarso	Non so rispondere
	😊	🙂	😐	😞	😡	❗
22) Come valuta la QUALITA' delle pietanze?						
23) Come valuta la QUANTITA' delle pietanze?						
24) Come valuta la modalità di distribuire i pasti e dell'idratazione?						
25) Come valuta in termini di varietà, i menù stagionali proposti?						
 <p align="center">SERVIZIO DI RISTORAZIONE</p>	Ottimo	Buono	Discreto	Insufficiente	Molto scarso	Non so rispondere
	😊	🙂	😐	😞	😡	❗
26) Come valuta gli orari in cui sono serviti i pasti?						



**CARTA DEI SERVIZI
DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE**

27) Come valuta la pulizia dei piatti, bicchieri, posate ecc.?						
28) Come valuta la pulizia dei locali dove sono serviti i pasti?						

 <p align="center">SERVIZI ALBERGHIERI</p>	Ottimo	Buono	Discreto	Insufficiente	Molto scarso	Non so rispondere
	😊	🙂	🙂	😐	😞	❗
29) Come valuta il servizio lavanoleggio della biancheria piana?						
30) Come valuta il servizio lavanderia stiratura degli indumenti personali?						
31) Come valuta il servizio della callista interno?						
32) Come valuta il servizio parrucchiere- barbiere?						
33) Come valuta il servizio di manutenzione?						
34) Come valuta il servizio bar?						

 <p align="center">GENERALI</p>	Ottimo	Buono	Discreto	Insufficiente	Molto scarso	Non so rispondere
	😊	🙂	🙂	😐	😞	❗
35) Come valuta COMPLESSIVAMENTE la nostra struttura?						
36) Rispetto alle sue aspettative iniziali, in generale, che giudizio dà sulla soddisfazione delle sue attese?						



CARTA DEI SERVIZI DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

Indichi brevemente le situazioni su cui lei vorrebbe vedere un immediato cambiamento, o ci dia alcuni suoi suggerimenti:

Tariffe e modalità di pagamento

La retta per la RSA è adeguata ogni anno e comprende tutti i servizi descritti dalla presente Carta dei Servizi ad eccezione di quelli espressamente esclusi. Il pagamento della retta va effettuato entro il dieci del mese successivo a quello di pertinenza della fattura con bonifico bancario, presso qualsiasi sportello, UNICREDIT BANCA Codice IBAN IT82K0200854683000100698790.

Per ogni informazione di carattere amministrativo ci si può rivolgere all'Ufficio Amministrativo della Residenza Le Rondini dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08.30 alle ore 17.30 – Tel . 030/8920348.

Per tutto quello che riguarda i termini di pagamento, si veda nel dettaglio il Contratto di Ingresso.

Con decorrenza gennaio 2023 le nuove rette giornaliere per il servizio residenziale RSA offerto dalla Fondazione Le Rondini risultano così fissate

➤ **Residenza Sanitaria Assistenziale**

- posto contrattualizzato: **€ 60**
- posto solo autorizzati per residenti nel comune di Lumezzane: **€ 75,50**

- posto autorizzati e accreditati e non contrattualizzati per non residenti nel comune di Lumezzane: **€ 80**



**CARTA DEI SERVIZI
DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE**

* DATA _____ Ricevuto a mezzo: telefono di persona fax/e-mail altro

Chi segnala l'evento (operatore/utente/famigliare): _____
Area/servizio/Funzione/nucleo: _____

SEZIONE 1. ORIGINE E DESCRIZIONE DEL RECLAMO / SEGNALAZIONE *

Non è stato accompagnato l'ospite _____

Non è stato effettuato _____

Non è stato comunicato _____

Non è stato consegnato il modulo: _____

Non è stato utilizzato il modulo: _____

Altro _____

Valutazione del Rischio associato alla segnalazione _____

Firma _____

SEZIONE 2. ANALISI DEL RECLAMO ED AZIONI CORRETTIVE

Possibili cause:

Responsabile/i: _____

Azione/i correttiva/e:

SEZIONE 3. VERIFICA DI ATTUAZIONE ED EFFICACIA

attuazione: positiva negativa data:..... firma:

efficacia: positiva negativa data:..... firma:

NOTIFICATA AL SEGNALANTE IN DATA _____ A MEZZO _____