

FONDAZIONE CONTE CARLO BUSI ONLUS



CARTA DEI SERVIZI

**RESIDENZA
SANITARIO
ASSISTENZIALE**

anno 2009

Via Formis, 4 – 26041 CASALMAGGIORE
Tel. 0375 43644 – 43645 – 43680
Fax 0375 43562
e.mail contebusi@unh.net
sito internet: geriatricobusi.it

INDICE

INTRODUZIONE.....	4
REALTA' E IMPEGNI DELLA STRUTTURA	7
FINALITÀ.....	7
PRINCIPI FONDAMENTALI	7
INFORMAZIONI SULL'ISTITUTO	8
DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA.....	8
I NUCLEI DI DEGENZA.....	8
LE STANZE DI DEGENZA.....	8
GLI SPAZI COMUNI.....	9
COME CONTATTARCI.....	9
COME RAGGIUNGERCI	9
ORGANIZZAZIONE DELL'ISTITUTO	11
MODALITA' DI INGRESSO	13
POSTI LETTO ACCREDITATI (R.S.A. - NUCLEO ALZHEIMER)	13
RICOVERO D'URGENZA	13
RICOVERI DI SOLLIEVO	14
TRASFERIMENTO DI UTENTI INSERITI IN UN'ALTRA RSA DEL DISTRETTO DI CASALMAGGIORE	14
POSTI LETTO PER SOLVENTI IN PROPRIO	15
DOCUMENTI DA PRESENTARE ALL'INGRESSO.....	16
SERVIZI RIVOLTI ALLA PERSONA	17
SERVIZIO SANITARIO MEDICO	17
SERVIZIO DI PSICOLOGIA	17
SERVIZIO SANITARIO INFERMIERISTICO.....	18
SERVIZIO DI FISIOTERAPIA.....	18
SERVIZIO ASSISTENZIALE.....	19
SERVIZIO ANIMAZIONE.....	19
FARMACI E AUSILI.....	22
SERVIZIO CUCINA E DISTRIBUZIONE PASTI	22
SERVIZIO LAVANDERIA	23
SERVIZIO PULIZIE.....	23
SERVIZI ESTETICI	23
SERVIZIO RELIGIOSO	23
GIORNATA TIPO DELL'OSPITE.....	25
RETTE	27
TARIFFE	27
SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA.....	27
ALTRI SERVIZI OFFERTI DALLA FONDAZIONE.....	28
AMBULATORIO SPECIALISTICO DI RIABILITAZIONE E TERAPIA FISICA	28
MINI ALLOGGI PROTETTI.....	30
VOUCHER SOCIO SANITARI E CREDIT.....	32
SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD)	34
TUTELA DEI DIRITTI E PARTECIPAZIONE	34
DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI	34
TUTELA DELLA PRIVACY	37
STANDARD DI QUALITA' - IMPEGNI E PROGRAMMI DI MIGLIORAMENTO	39
ALLEGATO 1 - QUESTIONARIO.....	51
ALLEGATO 2 - RECLAMI E SUGGERIMENTI	56

INTRODUZIONE

La Fondazione Conte Carlo Busi ONLUS è un ente di diritto privato che trae origine dalla fusione e trasformazione dell'IPAB "Istituto Geriatrico Conte Carlo Busi" e dell'IPAB "Orfanotrofi Riuniti", disposta con delibera della Giunta Regionale n. 16884 del 26 marzo 2004.

L'"Istituto Geriatrico Conte C. Busi", già "Ospizio di Mendicità Conte C. Busi" trae la sua origine per espressa volontà del Conte Carlo Busi, che con **testamento olografo** del 31 dicembre 1898 e successivi codicilli, pubblicato il 23 settembre 1899, in atti del notaio dott. Somenzi di Casalmaggiore, dispose affinché si istituisse, nel palazzo avito, un ospizio autonomo di mendicità sotto il titolo "Fondazione Pia Conte Carlo Busi".

Essa aveva per scopo di ricoverare e mantenere i poveri inabili al lavoro e i vecchi senza famiglia di ambo i sessi che mancassero di mezzi propri e di parenti tenuti per legge al loro mantenimento e che non potessero trovare ricovero in altri istituti di assistenza e beneficenza.

Con decreto del Prefetto di Cremona del 26 marzo 1900 si autorizzava la Congregazione di Carità ad accettare l'eredità del Conte Carlo Busi fu Conte Antonio.

La stessa congregazione deliberava, nell'aprile 1900, di costituire in ente morale la Fondazione Busi e di dotarla, il 28 ottobre 1901, di un proprio statuto organico, entrambi costituiti ed approvati con R.D. del 7 settembre 1902.

Essa aveva sede nel **palazzo Busi in Casalmaggiore** ed era amministrata e diretta dalla Congregazione di Carità in virtù della Legge del 17 luglio 1890, sulle istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza.

I requisiti di ammissione erano:

- età non inferiore ad anni 16;
- provata miserabilità ed impotenza ad un lavoro atto a procurare il proprio sostentamento e mancanza di parenti obbligati per legge al mantenimento;
- essere nati e domiciliati nel comune o avervi dimora da almeno cinque anni;
- essere immuni da malattie contagiose o pericolose a sé e ad altri;
- non poter essere accolti presso altri benefici istituti.

Altre disposizioni particolari riguardavano i mendicanti.

L'assistenza ai ricoverati nell'Istituto, doveva essere affidata alle Suore di Carità per espressa volontà del testatore.

In virtù delle leggi del 17 luglio 1890 n° 6972 e 18 luglio 1904 n° 390 nonché dei relativi regolamenti e su proposte della locale Congregazione di Carità furono unificati in un unico ente "L'Ospizio di Mendicità Conte Carlo Busi" e la "Pia Casa di Ricovero" che assunse la denominazione di "Ospizio di Mendicità Conte Carlo Busi". Tale fusione venne approvata con R.D. del 7 maggio 1922 con il quale si approvava anche lo statuto organico della nuova Istituzione.

Gli scopi rimasero gli stessi e ad essi si provvedeva per il tramite dei patrimoni delle istituzioni testé unificate; con l'eventuale profitto del lavoro dei ricoverati; con il

contributo del comune per quanto di competenza e con le rendite dei ricoverati a pagamento.

Una rigorosa separazione veniva osservata per i ricoverati di diverso sesso ed età, nessun credo religioso poteva essere imposto ai ricoverati, ognuno di essi all'occorrenza poteva farsi assistere dal ministro del culto a cui apparteneva.

I ricoverati venivano dimessi quando cessava di esistere lo stato di necessità ed erano espulsi anche per cattiva condotta morale.

Non potevano essere ricoverate le persone affette da malattie mentali o contagiose. L'amministrazione e la direzione rimasero di competenza della locale **Congregazione di Carità**, così pure l'assistenza dei ricoverati che rimase affidata alle Suore di Carità.

Con la soppressione della Congregazione di Carità (1937) l'amministrazione e la direzione dell'Ospizio di Mendicità venne espletata dall'Ente Comunale di Assistenza, per poi esserne estrapolato, con R.D. del 16 marzo 1939, e confluire nelle Opere Pie Decentrate di Casalmaggiore.

Nel 1972 la sede dell'Ospizio di Mendicità viene trasferita nell'attuale struttura, di nuova realizzazione, a fianco del Duomo.

Nel 1999 l'Ospizio di Mendicità, rimanendo sotto la gestione delle Opere Pie Decentrate, cambia la propria denominazione in "Istituto Geriatrico Conte C. Busi".

Il 1° aprile 2004, in seguito alla Legge Regionale n.1 del 13/02/2003 in materia di riordino delle IPAB, l'Istituto Geriatrico viene fuso con gli Orfanatrofi Riuniti e trasformato in FONDAZIONE ONLUS di diritto privato.

Lo scopo della Fondazione (così come riportato nello Statuto, approvato contestualmente alla trasformazione), è quello di perseguire "esclusivamente finalità di solidarietà sociale, in particolare nei settori dell'assistenza sociale, socio-sanitaria e sanitaria, e nel settore della beneficenza, con particolare riferimento alla tutela di soggetti svantaggiati in quanto anziani e disabili, in regime di residenzialità, semi-residenzialità e domiciliarità, con l'obiettivo di promuovere la persona umana attraverso la riattivazione delle sue residue risorse e capacità".

La Fondazione effettua una completa presa in carico dei propri Ospiti attraverso un servizio differenziato a seconda della tipologia di problemi presentati dall'Ospite stesso ed offre un approccio individuale ed individualizzato tramite la redazione di un Piano Assistenziale Individualizzato per ogni Ospite accolto. La prima finalità del servizio offerto è il mantenimento e lo sviluppo delle capacità residue della persona ricoverata in modo da ritardare ed arrestare per quanto possibile processi degenerativi, perdita di autonomia e di cognizione spazio temporale. Tutto ciò viene perseguito attraverso l'erogazione di un servizio sempre migliore.

La Fondazione, all'interno di questa Carta Servizi, stabilisce e rende pubblici indicatori di performance atti a monitorare e fornire dati inerenti il servizio erogato ed a mettere in luce eventuali aree carenti e punti di miglioramento. Inoltre la Fondazione pone tra i propri obiettivi la formazione, la motivazione ed il coinvolgimento del Personale come chiave fondamentale per il miglioramento del servizio reso. L'obiettivo principale della Struttura è ottenere la soddisfazione degli Ospiti e dei loro Familiari. La presente Carta dei Servizi è uno strumento volto ad accrescere la soddisfazione degli Utenti; ha lo

scopo di far conoscere servizi, diritti e doveri ed ogni altra informazione utile a chi voglia entrare in contatto con la Fondazione "Conte C.Busi" ONLUS. La soddisfazione degli Utenti verrà misurata attraverso indagini dirette, dando la possibilità di comunicare direttamente con l'Ente e partecipare alla vita in Struttura, tramite i modelli allegati in fondo al presente documento.

REALTA' E IMPEGNI DELLA STRUTTURA

Finalità

La presente Carta dei Servizi intende rappresentare uno strumento agevole e comprensibile che consenta agli Ospiti ed ai loro Familiari una chiara e precisa conoscenza dei servizi disponibili presso la Fondazione Conte C.Busi ONLUS e dei diritti dell'Ospite.

Principi Fondamentali

I servizi che la Fondazione Conte C.Busi ONLUS fornisce ai propri utenti si ispirano ai seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza: la pari dignità degli utenti dei servizi sanitari trova il suo fondamento nell'art."3" della Costituzione Italiana. Questo significa che i servizi vanno resi alla cittadinanza secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e di condizioni personali o sociali o altro ancora. Non solo, nell'erogazione dei servizi al pubblico va salvaguardato nella sostanza il diritto alla uniformità alle prestazioni, commisurata alle esigenze degli utenti ed in particolare di quelli più deboli.

Imparzialità: gli operatori sono tenuti a tenere atteggiamenti di obiettività e trattamenti uniformi nei confronti degli utenti.

Continuità: l'erogazione dei servizi deve essere regolare e continua. Eventuali interruzioni sono espressamente disciplinate dalla legge (come ad esempio la normativa sullo sciopero nei servizi pubblici essenziali) e rientrano negli aspetti organizzativi del servizio, ed in queste occasioni sono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile. La Struttura garantisce continuità nelle prestazioni sia infermieristiche che assistenziali sulle 24 ore

Diritto di scelta: è una manifestazione del diritto più ampio di libertà personale, che in ambito sanitario si traduce - ogniqualvolta è consentito dalla legislazione vigente - nel diritto alla libera scelta della Struttura e del luogo di cura.

Partecipazione: nell'erogazione dei servizi sanitari ed assistenziali devono essere sempre garantiti il diritto alla corretta informazione, la possibilità di formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi, nonché la tutela dell'utente nel caso di prestazioni tecnicamente o professionalmente inadeguate.

Efficacia ed efficienza: sono le caratteristiche essenziali della prestazione socio sanitaria cui tende la Fondazione e si esprimono nello sforzo costante di garantire una sempre maggiore qualità delle prestazioni rese e, più in generale, delle azioni volte alla promozione della salute della comunità, evitando nel contempo sprechi di risorse di qualsiasi genere.

INFORMAZIONI SULL'ISTITUTO

Descrizione della struttura

L'Istituto è ubicato nel centro cittadino di Casalmaggiore, in via Formis n.4, a fianco del Duomo.

La struttura dispone di 180 posti letto suddivisi in 12 nuclei e si articola su quattro piani.

L'intera struttura è dotata di impianto di climatizzazione.

Al piano terra sono situati la farmacia, la cappella, la cucina generale, il bar, il salone ricreativo, il magazzino, il locale adibito a servizio di parrucchiera/e, gli uffici degli Animatori, l'ambulatorio fisiatrico e la palestra per la fisioterapia. Sempre nel piano seminterrato trova ubicazione la camera mortuaria, cui si accede dal cortile della struttura.

Al piano rialzato sono situati l'ingresso principale, due nuclei di degenza, il Centro Diurno Integrato, gli uffici amministrativi, gli uffici dei Medici, lo studio dello Psicologo ed i locali della Croce Rossa Italiana.

Al piano primo sono situati cinque nuclei di degenza e l'ufficio della Caposala.

Al piano secondo sono situati quattro nuclei di degenza, il nucleo Alzheimer e l'ufficio del Caposala.

I nuclei di degenza

Ciascun nucleo di degenza è dotato di un numero di posti letto variabile da un minimo di 14 ad un massimo di 16 suddivisi principalmente in stanze a due posti letto, con servizi igienici, e di un bagno clinico attrezzato per l'igiene degli Ospiti non autosufficienti.

I nuclei dispongono inoltre di un refettorio/sala da pranzo, di un soggiorno con televisore, di una cucina e di un ambulatorio/guardiola. Per alcuni nuclei tali spazi sono in comune.

Le stanze di degenza

La struttura dispone di sei stanze singole, ottantuno stanze doppie e quattro stanze triple.

Le 75 stanze ubicate nel corpo centrale della struttura dispongono ciascuna dei servizi igienici. Le 16 stanze realizzate nella nuova ala della struttura hanno invece il bagno in comune ogni due stanze.

Le stanze di degenza sono modernamente arredate con letti snodati ad altezza variabile predisposti per l'aggiunta di spondine e aste sollevamalati, con comodini, armadi con sopralzi e poltroncine.

Ogni posto letto è dotato di campanello per la chiamata del personale e di un testaletto attrezzato per l'erogazione dell'ossigeno e dei gas medicali.

Le stanze sono inoltre predisposte per l'installazione di televisore e telefono.

Gli spazi comuni

All'interno della struttura è presente un **bar**, aperto con orario 8.30-11.30 e 14.00-17.00.

Il **Salone Marinai**, situato al piano terra, è uno spazio polivalente, arredato con tavoli, sedie, poltroncine, televisore con videoregistratore e telo per proiezioni. Tale spazio è utilizzato per feste, attività di animazione, riunioni. Gli Ospiti possono inoltre usufruire di tale spazio, durante il giorno, per la lettura del giornale, messo a disposizione dall'Ente, e per attività di socializzazione.

Presso la **Cappella interna** viene celebrata la S.Messa, aperta a tutti, il mercoledì pomeriggio, la domenica e nelle feste di precetto.

Durante la bella stagione gli Ospiti possono usufruire dell'ampio **giardino** situato sul retro della struttura, attrezzato con sedie, panchine e tavolini.

Come contattarci

Per qualunque tipo di informazione i potenziali utenti ed i loro parenti possono rivolgersi direttamente agli Uffici Amministrativi nei seguenti orari di apertura al pubblico:

dal lunedì al giovedì: dalle 11.00 alle 12.30 e dalle 15.30 alle 16.30
venerdì : dalle 11.00 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 15.30.

E' possibile contattare gli Uffici Amministrativi ed i reparti di degenza ai seguenti numeri:

- telefono 0375 43644 - 0375 43645 - 0375 43680
- fax 0375 43562

Ogni informazione sulla RSA è inoltre reperibile sul sito internet www.geriatricobusi.it

Come raggiungerci

Dalla stazione di Casalmaggiore

Percorrere la Via Matteotti fino alla rotatoria, svoltare a destra e percorrere Via della Repubblica fino al semaforo, svoltare a sinistra e percorrere Via Roma e Via Romani, al secondo incrocio svoltare a sinistra.

Dopo 150 mt a sinistra si trova l'ingresso dell'Istituto

Da Milano

Autostrada A1 - uscita casello PARMA - seguire le indicazioni per Colorno e Casalmaggiore.

Da Parma e Mantova

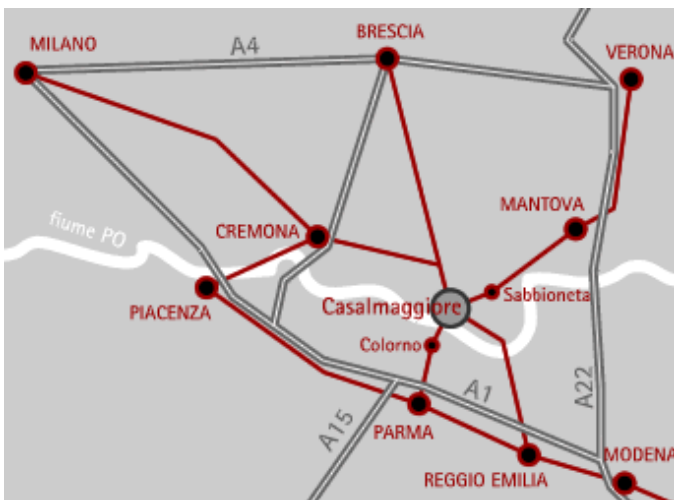
Alla rotonda seguire le indicazioni per centro città, percorrere la Via della Repubblica fino al secondo semaforo, svoltare a sinistra e percorrere Via Roma e Via Romani, al secondo incrocio svoltare a sinistra.

Dopo 150 mt a sinistra si trova l'ingresso dell'Istituto.

Da Cremona

Arrivati al primo semaforo di Via della Repubblica girare a destra, percorrere Via Roma e Via Romani, al secondo incrocio svoltare a sinistra.

Dopo 150 mt a sinistra si trova l'ingresso dell'Istituto.



ORGANIZZAZIONE DELL'ISTITUTO

La Fondazione Conte C.Busi ONLUS è retta da un Consiglio di Amministrazione, composto da un Presidente e da quattro Consiglieri, di cui uno con funzioni di Vice Presidente, eletti dal Consiglio Comunale.

L'attuale Consiglio di Amministrazione, nominato con deliberazione del Consiglio Comunale n°74 del 31/07/2004, è composto dalle seguenti persone:

PRESIDENTE	Bini Dott. Paolo
VICE PRESIDENTE	Romanetti Giancarlo
CONSIGLIERI	Masseroni Dott.ssa Bruna
	Poli Dott. Marco
	Zaini Dott. Marzio.

Il Presidente è il Legale Rappresentante dell'Ente.

Il Consiglio d'Amministrazione è titolare di tutti i poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione.

L'Ente si avvale dell'apporto del Revisore dei Conti, organo di garanzia della regolarità contabile e finanziaria.

E' istituito e riconosciuto presso la Fondazione Conte C.Busi ONLUS il Comitato dei Parenti e degli Ospiti, avente un proprio statuto e rappresentato dal Consiglio Direttivo i cui membri sono eletti ogni due anni. Il Consiglio ha sede presso la Fondazione.

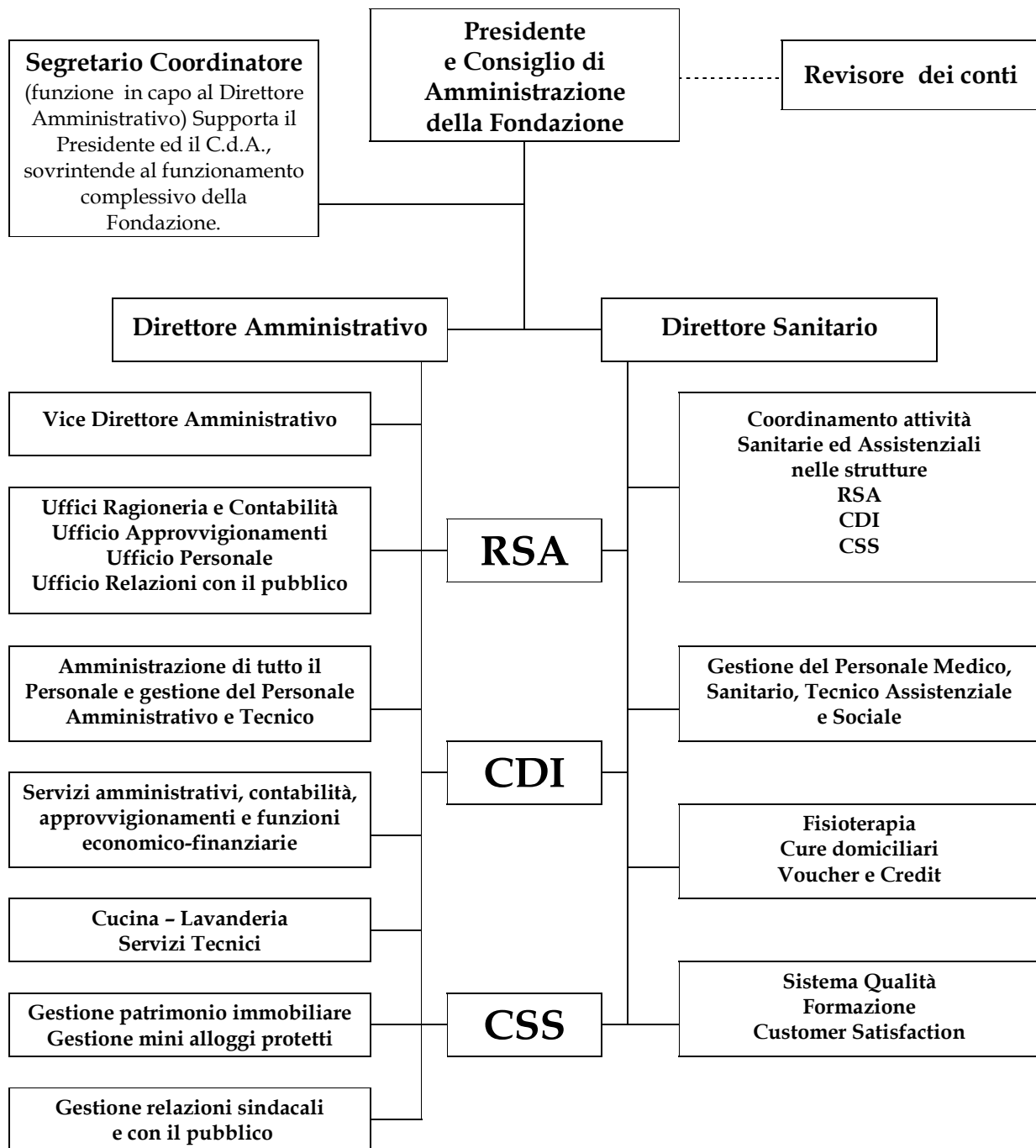
Il Consiglio d'Amministrazione, il Presidente ed il Direttore si impegnano a consultare il Consiglio Direttivo dei Parenti degli Ospiti relativamente a:

- determinazione delle rette di degenza,
- revisione della Carta dei Servizi,
- modifiche ed aggiornamenti al Regolamento per i ricoveri e della vita comunitaria,
- verifica della qualità dei servizi erogati,
- programmazione delle attività ricreative e culturali,
- promozione delle iniziative informative.

E' presente all'interno dell'Istituto l'Associazione Volontari Ospedalieri di Casalmaggiore.

L'Istituto si avvale inoltre di una stretta collaborazione con la Croce Rossa Italiana di Casalmaggiore ed usufruisce di servizi quali analisi di laboratorio, ecotomografia, presenza di specialisti (cardiologo, radiologo, ginecologo e chirurgo) e servizio di trasporto tramite ambulanza gratuito (per coloro che occupano un posto letto accreditato).

ORGANIGRAMMA



MODALITA' DI INGRESSO

La procedura operativa per l'ammissione in RSA è differente a seconda che il posto letto disponibile sia **accreditato** (cioè con copertura della quota sanitaria da parte della Regione) oppure per **solventi in proprio** (posto non accreditato e quindi senza copertura della quota sanitaria).

Posti letto accreditati (R.S.A. - Nucleo Alzheimer)

Gli ingressi sui posti letto accreditati (15 in Nucleo Alzheimer e 150 in RSA) avvengono sulla base della lista distrettuale (graduatoria) predisposta mensilmente dall'Ufficio di Piano distrettuale e sono destinati esclusivamente ai cittadini residenti nel distretto di Casalmaggiore.

Per essere inserito nella lista distrettuale il cittadino si rivolge all'assistente sociale del Comune di residenza presentando la documentazione della Commissione di Invalidità, se in possesso. All'atto della richiesta individua la prima RSA nella quale vorrebbe entrare e quindi le successive RSA alternative.

La graduatoria viene redatta sulla base del punteggio complessivo attribuito ad ogni richiedente, composto da un punteggio sanitario e da un punteggio sociale.

Il punteggio sanitario viene attribuito sulla base del riconoscimento di invalidità civile riscontrato nel referto rilasciato dalla Commissione Medica per l'Invalidità civile dell'ASL, ed è tanto più alto quanto maggiore è la percentuale di invalidità riconosciuta.

Il punteggio sociale viene attribuito sulla base della scheda predisposta dall'assistente sociale e si basa sulla valutazione della tenuta familiare del soggetto richiedente (se ha o meno un sostegno familiare adeguato).

Quindi, in base al punteggio complessivo, l'ufficio competente redige la graduatoria distrettuale e la graduatoria specifica per ogni singola RSA, che verrà trasmessa agli enti gestori entro il giorno 5 di ogni mese ed ha validità per un mese.

Il cittadino ha la facoltà di inoltrare, non più di una volta al mese, richiesta di modifica della posizione in graduatoria, qualora le condizioni sociali o sanitarie siano mutate rispetto al momento della presentazione della richiesta.

La retta per il posto letto accreditato beneficia del contributo regionale che copre la parte della quota sanitaria. A carico del cittadino rimane quindi solo la quota alberghiera.

Ricovero d'urgenza

Il cittadino può presentare, su proposta dell'assistente sociale comunale di riferimento, la richiesta di ricovero d'urgenza, temporanea o definitiva, correlata alla repentina caduta della tenuta familiare. In caso di ricovero l'Ufficio di Piano competente dispone il superamento della graduatoria, su parere dell'assistente sociale e sentito il Medico di medicina generale e il Medico di struttura.

Ricoveri di sollievo

Il ricovero di sollievo è un intervento di supporto alla fragilità degli anziani non autosufficienti e delle loro famiglie. Esso consiste nell'ospitalità temporanea di cittadini anziani, residenti nel territorio dell'ASL provinciale di Cremona, presso una RSA accreditata in posto letto specificamente convenzionato. Il ricovero di sollievo è caratterizzato da una progettazione condivisa di intervento, da una durata limitata e dal fatto che l'ospite provenga e rientri a domicilio.

Il ricovero di sollievo è rivolto a persone anziane con età di norma non inferiore a 65 anni, che si trovino in una delle seguenti situazioni:

- condizioni di stress della famiglia che assiste abitualmente la persona anziana non autosufficiente;
- assenza programmata di chi assiste abitualmente la persona anziana o altri eventi programmati;
- assenza improvvisa e presumibilmente temporanea di chi assiste la persona anziana, per malattie, ricoveri o altri eventi improvvisi di comprovata gravità;
- altri casi opportunamente descritti e sostenuti dall'assistente sociale di riferimento.

La richiesta di ricovero di sollievo viene inoltrata al Servizio Sociale del Comune di residenza dalla persona anziana o da un familiare o da altra persona delegata al Servizio Sociale del comune di residenza. La richiesta deve essere integrata da una dichiarazione scritta con cui il familiare si impegna, terminato il periodo di ricovero di sollievo, ad accogliere la persona anziana a domicilio.

La durata del ricovero di sollievo non può eccedere i trenta giorni, salvo il caso in cui insorgano nuovi eventi di natura clinica o socio familiare, nel qual caso il ricovero può essere prorogato una seconda volta.

Nel caso che ad una persona siano necessari più ricoveri di sollievo, tra un ricovero e l'altro deve trascorrere un intervallo di almeno novanta giorni.

Il ricovero di sollievo avviene su posti letto accreditati, appositamente destinati a tale tipo di ricovero. La retta beneficia quindi del contributo regionale che copre la parte della quota sanitaria.

La Fondazione Busi mette a disposizione per i ricoveri di sollievo, uno o due posti letto accreditati per il solo periodo estivo (giugno/settembre).

Trasferimento di utenti inseriti in un'altra RSA del distretto di Casalmaggiore

- per i soggetti inseriti in lista di attesa: i soggetti che, tramite la lista di attesa, vengono accreditati in una struttura scelta come secondaria, verranno mantenuti nella lista della struttura scelta come primaria. In questo modo il soggetto potrà essere chiamato dalla struttura scelta come primaria, secondo la graduatoria e decidere se attivare il trasferimento. La rinuncia a tale chiamata comporta la cancellazione dalla lista.
- per i soggetti inseriti in una struttura su attivazione della procedura d'urgenza: con la procedura d'urgenza il soggetto deve entrare nella struttura che nel breve può rispondere

al suo bisogno sociale. Qualora l'utente voglia successivamente trasferirsi in un'altra RSA dovrà procedere secondo l'iter della domanda per la lista d'attesa, scegliendo un'unica struttura. In questo modo il trasferimento sarà subordinato allo scorrimento della lista di attesa. La rinuncia al trasferimento su chiamata da parte della RSA scelta, comporterà la cancellazione dalla lista di attesa. Qualora l'utente sia già iscritto nella lista di attesa, rimarrà in graduatoria per la struttura scelta come prioritaria.

Posti letto per solventi in proprio

La RSA dispone di 15 posti letto per solventi in proprio destinati ai cittadini che risiedono al di fuori del distretto di Casalmaggiore o al di fuori della Regione Lombardia (e non possono quindi essere inseriti nella graduatoria RSA) nonché ai cittadini residenti nel distretto di Casalmaggiore che non sono collocati in posizione utile nella lista distrettuale (ed hanno quindi un tempo di attesa per il ricovero abbastanza lungo).

La richiesta di ingresso su un posto per solvente in proprio viene presentata direttamente all'Ufficio Accettazione della Fondazione, compilando l'apposita modulistica (domanda formale di ingresso).

La domanda viene poi inserita nella lista di attesa interna seguendo il metodo della data di presentazione.

Successivamente la Direzione Sanitaria della Fondazione si metterà in contatto con il medico di base o con la Struttura Sanitaria dove la persona è degente per poter conoscere e per poter valutare le condizioni cliniche della persona che ha fatto domanda di ricovero.

La retta dei posti letto per solventi non beneficia del contributo regionale per la quota sanitaria e quindi è interamente a carico dell'ospite.

Chiamata per l'accesso

La chiamata per l'accesso in RSA su posti letto accreditati viene effettuata direttamente dall'Istituto, rispettando l'ordine di lista valido per la singola struttura, al verificarsi della disponibilità del posto letto.

L'Ente ha l'obbligo di non respingere l'accesso degli aventi diritto nella graduatoria. E' comunque facoltà dell'Ente, prima dell'accesso, di assumere i relativi contatti ai fini di una esaustiva valutazione sanitaria e di trasmettere all'ASL ed all'Ufficio di Piano eventuali osservazioni di incongruità rispetto alla posizione in graduatoria.

Il cittadino contattato per l'ingresso in RSA ha l'obbligo di una risposta, positiva o negativa, entro le successive 24 ore dalla chiamata.

Per l'accesso su posti letto per solventi in proprio l'Istituto procede alla chiamata dell'avente diritto in base alla lista di attesa interna.

Dopo che l'avente diritto (sia per il posto accreditato che per il posto per solvente in proprio) ha accettato l'ingresso in RSA, l'Ufficio Accettazione dell'Ente fisserà la data per il disbrigo delle pratiche burocratiche e per il colloquio con l'equipe sanitaria (Medico della struttura, caposala, psicologo).

Documenti da presentare all'ingresso

All'atto dell'ingresso l'ospite è tenuto a presentare i seguenti documenti:

- Fotocopia della carta d'identità ,
- Fotocopia del codice fiscale,
- Tessera sanitaria (originale),
- Carta regionale dei servizi (originale)
- Esenzione ticket (originale),
- Fotocopia della certificazione da cui risulta lo stato d'invalidità.

All'atto dell'ingresso l'ospite o un suo familiare è tenuto a sottoscrivere il modulo di impegnativa al pagamento della retta.

SERVIZI RIVOLTI ALLA PERSONA

Servizio Sanitario Medico

All'interno dell'Istituto sono presenti un **Direttore Sanitario**, **due Medici** e **uno Psicologo**, tutti dipendenti a tempo pieno.

Sono inoltre disponibili, per attività di consulenza, uno specialista Psichiatra, un Fisiatra ed un Internista in regime di Convenzione libero-professionale.

I medici dipendenti sono presenti dalle 8.00 alle 20.00 nei giorni feriali e dalle 8.00 alle 14.00 nei prefestivi. Durante le ore notturne ed i giorni festivi è attivo un servizio di reperibilità medica, garantito da medici in convenzione che, su chiamata, intervengono tempestivamente presso l'Istituto per prestare l'assistenza necessaria.

I medici della Struttura svolgono le seguenti attività:

- Effettuazione di un colloquio pre-ingresso con i familiari e/o con l'utente che ne fa richiesta per una preliminare raccolta di informazioni cliniche finalizzata a stabilire la congruità del ricovero e per garantire un'adeguata accoglienza all'anziano;
- All'ingresso dell'Ospite in struttura raccolta dei dati anamnestici tramite colloquio con il paziente e/o i familiari, effettuazione di un accurato esame obiettivo e compilazione della cartella clinica; entro 24 ore dall'ingresso richiesta e lettura degli esami di laboratorio di routine e di un ECG;
- Entro 15 giorni dal ricovero stesura in riunione di equipe del P.A.I., della cui corretta applicazione, con periodiche rivalutazioni degli interventi proposti, sono responsabili i medici stessi;
- Collaborazione con lo psicologo e con le altre figure assistenziali (IP, ASA, fisioterapisti) nell'assessment multidimensionale tramite la compilazione e l'interpretazione delle principali scale funzionali e psicometriche (Barthel Index, Northon, MMSE, GDS, NPI, MNA, Tinetti Scale);
- Periodiche visite mediche di controllo, secondo un programma ciclico;
- Visite mediche mirate individuali in relazione alle patologie rilevate e segnalate dall'IP.

Al momento dell'ingresso l'Ospite che occupa un posto "accreditato" acquisisce direttamente l'assistenza del medico interno dell'Istituto.

Gli Ospiti Privati (solventi in proprio) mantengono invece il proprio medico di base. In caso di necessità, nelle ore notturne e nei giorni festivi viene attivato il servizio di Guardia Medica.

Servizio di Psicologia

Lo Psicologo utilizza strumenti diagnostici tesi a valutare i deficit sensoriali e cognitivi, i disturbi comportamentali ed affettivo emotivi degli ospiti, rispetto ai quali è

chiamato ad attuare interventi terapeutici, riabilitativi e di sostegno sia individuali che di gruppo attraverso specifici training di riabilitazione cognitiva.

Le attività svolte dallo psicologo sono le seguenti:

- Valutazione clinica attraverso test e colloqui di psicodiagnostica;
- Sostegno psicologico all'anziano ed alla sua famiglia;
- Conduzione di gruppi di lavoro e di gruppi di discussione con ospiti;
- Interventi ambientali con funzione di mantenimento o miglioramento del benessere psicologico dell'ospite;
- Interventi formativi sul personale ASA;
- Percorsi formativi per caregiver che assistono a domicilio malati di Alzheimer;
- Conduzione di gruppi di auto mutuo aiuto con familiari;
- Interventi individuali e di gruppo di terapia conversazionale con malati di Alzheimer;
- Interventi di capacitazione.

Servizio Sanitario Infermieristico

L'assistenza infermieristica è garantita all'Ospite 24 ore su 24 ed è erogata da **infermieri professionali** coordinati da due **caposala**.

Le attività svolte dagli infermieri sono principalmente:

- somministrazione delle terapie;
- medicazioni;
- pianificazione dell'assistenza infermieristica nel rispetto dei protocolli in uso;
- sorveglianza sullo stato di salute dell'Ospite;
- contatti con i medici esterni per l'utenza non accreditata;
- compilazione delle scale di valutazione funzionale per l'assessment;
- stesura e verifica del Piano di Assistenza Individualizzato.

Servizio di Fisioterapia

All'interno del servizio sanitario le attività di riabilitazione sono svolte da **Fisioterapisti** dipendenti.

Presso l'Istituto è presente una palestra interna dotata di tutte le attrezzature necessarie e in cui gli Ospiti possono svolgere attività motorie.

I Fisioterapisti si occupano di:

- erogare Trattamenti Riabilitativi (individuali o in gruppo);
- valutazione fisiatrica periodica tramite Fisiatra consulente in collaborazione con la struttura;
- eseguire Terapie Fisiche (Elettroterapia antalgica, Ultrasuono, Laser, etc...);
- effettuare Attività Psicomotorie;
- valutare e gestire protesi, ausili e presidi ortopedici, in collaborazione con Tecnici Ortopedici e Medici Fisiatri;
- effettuare Terapia Occupazionale

Servizio Assistenziale

Il servizio assistenziale è erogato all'Ospite da **Ausiliari Socio Assistenziali, Operatori Tecnici addetti all'Assistenza e Operatori Socio Sanitari** in possesso di attestato di qualificazione regionale, coordinati dai Caposala.

Le attività principali degli Operatori sono:

- effettuazione dei bagni assistiti;
- igiene giornaliera;
- assistenza all'alimentazione;
- assistenza nelle funzioni biologiche di base;
- mobilizzazione (mattutina e pomeridiana).

Servizio Animazione

Il servizio di Animazione, composto da tre **animatori sociali**, si occupa del recupero e della valorizzazione educativa dei significati delle attività della routine quotidiana, gestisce e verifica interventi finalizzati al recupero, al mantenimento o allo sviluppo delle potenzialità degli anziani residenti partendo dalla storia personale e dal contesto di vita da cui l'anziano proviene e in cui viene inserito.

Caratteristiche distintive del servizio sono la relazione "educativa" e la progettualità.

Il Programma di attività del servizio di animazione viene calibrato e definito in ogni nucleo della struttura considerando le caratteristiche dei residenti, il contesto organizzativo del nucleo stesso e le risorse strutturali ed umane che lo compongono.

Le attività proposte in maniera costante durante tutto l'anno a giorni ed orari prefissati, per dare all'anziano una forte sensazione di periodicità e continuità, sono:

- lettura del giornale;
- laboratori creativi;
- attività motoria;

- giochi di società e riattivazione

Durante l'anno vengono inoltre proposte feste a tema come: festa di primavera, festa di carnevale, festa della vendemmia, festa delle castagne, festa dei compleanni, festa del centro diurno, festa dell'anziano, pranzi e cene con i familiari, festa della donna, della mamma, del papà, dei nonni.

Progetti del Servizio Animazione

Progetto Nucleo Alzheimer e Centro Diurno Integrato

Il servizio di Animazione si occupa, poi, di due progetti specifici relativi al Nucleo Alzheimer e al CDI della Fondazione. Nel primo caso dopo anni di tentativi e sperimentazioni si è arrivati a strutturare un progetto d'intervento legato alla sensorialità e di conseguenza a tutte le stimolazioni ad essa collegate. Sono due interventi settimanali dalla durata di 45 minuti proposti a piccoli gruppi prendendo spunto da alcune delle terapie non farmacologiche come la Reminiscenza e la ROT informale. Il conduttore propone una serie di attività e di possibilità che stimolano le capacità residue della persona affetta da demenza senile cercando di rimotivare la persona donandole ancora spazi dove potersi esprimere e ritrovare.

A partire dall'anno 2008 è stato attivato al Nucleo Alzheimer il **Progetto di Pet Therapy** "Dalle carezze alle parole" con l'obiettivo di raggiungere la "felicità possibile" degli Ospiti del nucleo stesso, del cane terapeuta, del conduttore e degli operatori che partecipano al progetto. Gli incontri si distribuiscono nella giornata di martedì con sedute di attività assistite (AAA) e sedute di terapia vera e propria (AAT).

Il progetto legato al Centro diurno integrato si realizza attraverso tre interventi diretti dell'animatore di riferimento oltre ad un programma specifico di animazione portato avanti con le ASA del CDI stesso.

Inoltre in entrambi i casi, gli anziani possono, ed anzi vengono stimolati in questo senso, partecipare alle diverse attività svolte nella RSA e ai diversi progetti d'intervento.

Progetto Cure Estetiche

Il Servizio di Animazione puntando, tra le altre cose, a consolidare e/o ripristinare in ogni anziano il piacere di prendersi cura di sé stessi, del proprio aspetto e di conseguenza al mantenimento della singola dignità personale, ha allestito un vero e proprio centro delle cure estetiche. Situato nella sala della parrucchiera e allestito con le attrezzature necessarie, viene gestito dalle due animatrici sociali che offrono a tutti coloro che ne facciano richiesta, seguendo a rotazione tutti i nuclei, un servizio personalizzato che permette di accogliere l'anziano, con i tempi ed i modi opportuni, sia dal punto di vista estetico e di cura sia da quello psicologico e relazionale.

Soggiorno Marino

Il servizio di animazione della Fondazione organizza altresì ogni anno, nelle prime settimane di giugno o settembre, un soggiorno marino di giorni 8-10 per i propri residenti in strutture apposite anche per persone non autosufficienti. Il gruppo di circa 20-25 partecipanti viene accompagnato, assistito e sostenuto da una vera equipe di lavoro "in trasferta". Parliamo dell'animatore come responsabile del soggiorno, di un Infermiere Professionale come responsabile sanitario, di 2-3 ASA come personale di assistenza. La

vacanza permette ai partecipanti di vivere giornate di svago e tranquillità in parte dimenticate e consente agli anziani, inoltre, di poter vivere ancora per 8 giorni con i propri cari, visto che, per mantenere vivi e continuativi i rapporti affettivi, viene data la possibilità di partecipare anche ai familiari.

Protocollo accoglienza e Protocollo visita ai ricoverati in struttura ospedaliera

Per quanto riguarda il protocollo accoglienza il ruolo dell'animatore è inserito in un approccio d'equipe spiegato nella parte dedicata ai protocolli gestiti dalla Fondazione, risulta, invece, altrettanto importante, anche per la novità che porta in sé, il protocollo relativo alla visita degli anziani residenti presso la RSA e momentaneamente ricoverati in struttura ospedaliera. L'esperienza e la relazione quotidiana con gli anziani ci hanno fatto comprendere quanto sia delicato e traumatico il ricovero in altra struttura, in particolare quando il sostegno dei parenti risulti limitato per numero e/o possibilità. L'anziano che già ha dovuto compiere un grande sforzo di adattamento all'ingresso in RSA, quando viene ricoverato in ospedale vive un trauma simile aggravato dalle condizioni di salute precarie. La visita di una figura conosciuta, anche nei casi di presenza costante dei familiari, permette all'anziano di sentirsi seguito e accolto anche al di fuori della Fondazione, gli fa sentire il sostegno morale indispensabile in certi momenti e inoltre gli consente di risolvere alcuni problemi pratici di notevole urgenza e preminenza (invio di indumenti di cambio, richiesta di documentazione medica, invio di soldi ecc.)

Giornalino della Fondazione

E' stata reintrodotta la creazione di un Giornalino della Fondazione. E' stato formato un gruppo di circa una decina di anziani che, insieme ad uno degli animatori, costituisce la "redazione" del giornalino stesso, che contiene notizie e novità sulla Fondazione, una pagina interamente dedicata al CDI, foto e documenti delle manifestazioni ed iniziative della Fondazione e rubriche scelte appunto dal gruppo. La redazione si incontra a cadenza settimanale, con l'intento di discutere, elaborare e proporre i contenuti del giornalino, che uscirà ogni quattro mesi, e sarà, se possibile almeno in parte, inserito e consultabile anche sul sito internet della Fondazione.

Mostre fotografiche

Nel 2008 sono state realizzate tre mostre fotografiche con la collaborazione di esterni ed interni della Fondazione coinvolgendo associazioni, scuole e cittadini.

I temi delle tre mostre sono stati:

- "Casalmaggiore e dintorni": mostra di fotografie riguardanti il territorio di Casalmaggiore;

- "Motore Ciak Azione" mostra fotografica realizzata nella Chiesa di S.Chiera in occasione della Fiera di S.Carlo con esposizione delle fotografie dei "dietro le quinte" dei film di Don Camillo e Peppone.

- "Cara Maestra": mostra di fotografie, libri, quaderni e giocattoli della metà del 1900.

Visto il buon esito dell'iniziativa, anche per il 2009 verranno riproposte altre mostre nel salone polifunzionale della struttura.

Progetto "Tradizione e gusti, alla ricerca dei piaceri perduti"

Alla ormai tradizionale e fortemente coinvolgente Festa dell'Anziano, con una serata dedicata alla cena degli Ospiti e loro familiari, è stato attivato il progetto "Tradizione e

gusti, alla ricerca dei piaceri perduti” in collaborazione con il servizio cucina della Fondazione. Sono stati scelti 4 appuntamenti aperti ai parenti e al pubblico:

- 17 gennaio S. Antonio: gnocciata serale
- S. Pasqua: uova sode colorate
- Fiera di S. Carlo: marobini e pranzo della Fiera
- 24 dicembre Vigilia di Natale: i “blisgon” e pranzo della Vigilia.

Farmaci e Ausili

Nella retta degli Ospiti che occupano un posto letto accreditato sono compresi: i farmaci, i presidi medico-chirurgici, gli ausili (ad eccezione di quelli personalizzati che possono essere acquisiti tramite l’A.S.L.) ed il materiale igienico sanitario.

Per i farmaci è presente un armadio farmaceutico interno gestito, sotto la responsabilità del Direttore Sanitario, da una farmacia in convenzione.

Per gli ospiti solventi in proprio (in carico al Medico di Medicina Generale) i farmaci, i presidi medico-chirurgici e gli ausili sono a carico del Servizio Sanitario Nazionale, mentre resta a carico dell’Istituto il materiale igienico sanitario.

Servizio Cucina e Distribuzione Pasti

Il servizio cucina e la distribuzione dei pasti agli Ospiti avvengono internamente a cura del Personale preposto dell’Istituto. Il menù prevede una scelta tra:

pranzo:

- primo piatto a scelta tra: primo piatto del giorno, minestrina, pasta in bianco;
- secondo piatto a scelta tra: secondo piatto del giorno, pollo, polpette;
- contorni (due tipi di verdura cotta, verdura cruda, purè).

cena:

- minestrina, in alternativa pasta in bianco;
- secondo piatto del giorno, in alternativa salumi e formaggi;
- contorni (due tipi di verdura cotta, verdura cruda, purè).

La colazione viene servita intorno alle 7.30 e prevede una scelta tra caffè, latte, caffè-latte, thè, biscotti, fette biscottate e pane. Il pranzo viene consumato alle ore 11.30 e la cena alle ore 18.00. Per chi lo desidera è possibile avere bevande calde appena svegli alla mattina oppure bevande fredde o calde a metà mattina ed a metà pomeriggio ed alla sera.

Esiste la possibilità di avere una dieta personalizzata (semiliquida per i disfagici, ipoglicidica per i diabetici, dieta ipolipidica, ecc.) su prescrizione del Medico, secondo un piano assistenziale individuale, avvalendosi della consulenza di una dietista.

Le festività e le ricorrenze che richiamano le tradizioni culinarie locali vengono “festeggiate” con menù particolari.

Servizio Lavanderia

L'Istituto dispone di una lavanderia interna per gli indumenti personali dell'Ospite. Tali indumenti devono essere contrassegnati correttamente come indicato dall'Istituto.

La biancheria piana, invece, viene inviata ad una lavanderia industriale esterna, in modo da garantire sempre all'Ospite un ricambio quotidiano del letto.

Il lavaggio della biancheria personale è affidato ad operatori preposti in servizio dal lunedì al venerdì (dalle ore 08.00 alle ore 15.12).

Il servizio di lavanderia interno ed esterno è compreso nella retta.

Servizio Pulizie

Il servizio pulizie ambientali è organizzato internamente alla Struttura; le pulizie sono affidate ad Operatori specificamente preparati che, coordinati dal Caposala, provvedono quotidianamente alla sanificazione di tutti gli ambienti di vita degli Ospiti (bagni, stanze di degenza, soggiorni, sale da pranzo, etc.). Vengono altresì effettuati periodicamente interventi di sanificazione straordinaria (decerature e cerature dei pavimenti, pulizia a fondo di stanze e bagni, etc.).

Alla domenica una ditta esterna garantisce la sanificazione dei bagni degli Ospiti e degli spazi comuni (dalle 08.00 alle 12.00).

Servizi Estetici

Il servizio di parrucchiera (taglio, piega uomo/donna e barbe uomo) è fornito gratuitamente dall'Istituto per due volte la settimana. Sono a carico dell'Ospite solo le spese relative a trattamenti speciali (permanenti, tinture, ecc.).

Servizio Religioso

Presso l'Istituto è presente un Cappellano, in rapporto di convenzione con la Curia Vescovile, che si occupa di:

- a) celebrazione della S.Messa nelle feste di precetto e nei giorni stabiliti concordemente, nonché di altre funzioni liturgiche, presso la Cappella della Struttura, in orari concordati con l'Amministrazione;
- b) visita ai Degenti con assistenza religiosa agli stessi e, nei modi propri, al Personale in servizio presso la Fondazione;
- c) celebrazione delle esequie dei Degenti defunti presso la Cappella dell'Istituto, fatto salvo il diritto dei dolenti di richiedere che le celebrazioni funebri abbiano luogo presso le rispettive parrocchie di residenza o di provenienza dei singoli

defunti; in questo ultimo caso, l'Assistente Religioso sarà presente per la benedizione della salma al momento in cui verrà prelevata dalla camera ardente.

GIORNATA TIPO DELL'OSPITE

La giornata comincia alle ore 6,00 seguendo uno schema personalizzato, che comprende l'alzata, la distribuzioni di bevande calde e l'igiene personale.

I° Somministrazione della terapia

Il giro degli infermieri professionali, che inizia verso le ore 6.30, assicura un'indispensabile continuità assistenziale e sanitaria e garantisce la somministrazione della terapia farmacologica e l'esecuzione di eventuali medicazioni e prelievi.

Colazione

Alle ore 7.30 - 8.00: la colazione può essere consumata in stanza o preferibilmente nella sala da pranzo comune.

Distribuzione bevande

Alle ore 10.00 il Personale Ausiliario distribuisce agli Ospiti bevande calde o fredde (caffè, thè, acqua).

Visita medica

Dalle ore 8.30 alle ore 11.30 il Personale Medico, assistito dagli Infermieri Professionali, effettua il giro di visite, secondo le necessità cliniche del giorno.

Attività riabilitativa

Dalle 8:30 alle 11:30 gli Ospiti possono usufruire del servizio di fisioterapia, per effettuare, previa valutazione medica e fisioterapica, trattamenti di recupero o di mantenimento delle proprie capacità motorie.

Attività di animazione

Dalle ore 10.00 gli Ospiti possono partecipare alle attività di animazione previste in ogni nucleo della struttura considerando il contesto organizzativo dello stesso e le risorse strutturali ed umane che lo compongono.

Servizio di psicologia - Attività del mattino

Dalle ore 8.30 valutazione clinica e neuropsicologica degli ospiti, valutazione della motivazione e di eventuali disturbi del comportamento, colloqui anamnestici e psicodiagnostici individuali, somministrazione di test di psicodiagnostica, counseling e sostegno psicologico all'ospite ed ai familiari, conduzione di gruppi di discussione e di lavoro.

Pranzo

Ore 11.30 - 12.00. Il pranzo viene servito e consumato, di norma, nella sala da pranzo comune. Gli Ospiti che non possono muoversi vengono serviti nella propria stanza. Il menù, scelto su apposite griglie, prevede sempre la possibilità di scelta tra più portate.

II° Distribuzione della terapia

Riposo Pomeridiano

Alle ore 13.00 - 14.30 è prevista la possibilità di effettuare un riposo pomeridiano. Segue la mobilitazione degli Ospiti non autosufficienti.

Attività riabilitativa

Dalle 14:00 alle 16:00 gli Ospiti possono usufruire del servizio di fisioterapia, per effettuare, previa valutazione medica e fisioterapica, trattamenti di recupero o di mantenimento delle proprie capacità motorie.

Visita medica

Dalle ore 14.30 alle ore 18.00.

Attività di animazione

Dalle ore 15.00 gli Ospiti possono partecipare alle attività di animazione previste in ogni nucleo della struttura considerando il contesto organizzativo dello stesso e le risorse strutturali ed umane che lo compongono.

Servizio di psicologia - Attività del pomeriggio

Dalle ore 14.30 training cognitivi e di memoria procedurale, programmi di riabilitazione cognitiva, colloqui con i familiari.

Distribuzione bevande

Alle ore 16.00-16.30 vengono distribuite bevande calde e/o fredde.

Visite di parenti ed amici

Pur non essendo previsto un orario rigido di visite, si consiglia ai familiari ed amici dell'Ospite di utilizzare le ore pomeridiane per evitare di disturbare gli altri Ospiti e l'attività degli operatori. Durante le visite mediche e l'igiene personale sarà vietato ai familiari e ai visitatori l'ingresso nelle stanze di degenza.

Cena

Ore 18.00 - 18.30. Dopo la cena vengono distribuite agli Ospiti, se richieste, bevande calde o fredde (caffè, tè, camomilla).

Riposo

Alle ore 21.00 le luci dei corridoi si affievoliscono ed il volume degli apparecchi radio-televisivi deve essere abbassato per rispettare chi vuol dormire. Gli incontri con gli Ospiti e gli spostamenti vari, sia degli Ospiti e dei loro familiari che del Personale assistenziale, dovranno essere limitati allo stretto necessario.

Chiusura delle porte della Struttura

Alle ore 22.00 tutte le porte di accesso all'Istituto vengono chiuse. Eventuali familiari o amici degli Ospiti dovranno uscire dalla Struttura.

RETTE 2009**Tariffe****Ricoveri su posti letto accreditati**

Ospiti con classificazione ALZHEIMER	€ 47,10
Ospiti appartenenti alla CLASSE 1	€ 43,00
Ospiti appartenenti alla CLASSE 2	€ 43,00
Ospiti appartenenti alla CLASSE 3	€ 43,00
Ospiti appartenenti alla CLASSE 4	€ 43,00
Ospiti appartenenti alla CLASSE 5	€ 43,00
Ospiti appartenenti alla CLASSE 6	€ 42,40
Ospiti appartenenti alla CLASSE 7	€ 42,40
Ospiti appartenenti alla CLASSE 8	€ 42,40

Ricoveri come "solventi in proprio"

Ospite Non Autosufficiente totale	€ 68,80
Ospite Non Autosufficiente parziale	€ 56,80

Servizi compresi nella retta

Per gli Ospiti ricoverati su un posto letto accreditato tutti i servizi forniti dalla Fondazione sono inclusi nella retta.

Per gli Ospiti solventi sono inclusi nella retta i servizi di tipo alberghiero ed i servizi assistenziale, infermieristico e fisioterapico.

Rimangono pertanto a carico degli Ospiti solventi i costi per i medicinali, per i presidi per incontinenza e per i presidi e ausili medico-chirurgici. Tali Ospiti, inoltre, mantengono il proprio Medico di Medicina Generale.

ALTRI SERVIZI OFFERTI DALLA FONDAZIONE

Ambulatorio Specialistico di Riabilitazione e Terapia Fisica

Presso l'Istituto è presente un servizio di Fisioterapia rivolto agli utenti esterni. Lo studio ha un'organizzazione interna costituita da un medico Fisiatra responsabile e cinque Fisioterapisti. La buona pianificazione delle prenotazioni e dei trattamenti rende brevissimi i tempi di attesa, permettendo agli utenti di avvalersi del servizio quasi immediatamente dopo la prenotazione.

I Fisioterapisti si pongono l'obiettivo di raggiungere la massima efficienza e la migliore efficacia nell'erogazione dei servizi per ottenere la più grande soddisfazione della clientela.

La Struttura

La struttura si articola in sei locali:

- l'Ambulatorio Fisiatrico (attrezzato per le visite specialistiche);
- tre palestre per lo svolgimento delle attività riabilitative (fornite di tutti i mezzi necessari e separate tra loro per garantire la massima intimità e riservatezza dell'utente);
- la sala d'aspetto;
- un bagno/spogliatoio.

Le apparecchiature in dotazione presso l'ambulatorio sono:

- n°1 Ultrasuonoterapia;
- n°1 Elettroterapia per la generazione di correnti antalgiche (TENS, Diadinamiche, Galvaniche, Interferenziali) ed eccitomotorie;
- n°1 Laserterapia.

Per l'ottimale trattamento dei pazienti è mantenuta l'avanguardia delle attrezzature terapeutiche attraverso la periodica manutenzione, l'attività di valutazione del materiale tecnico-strumentale presente sul mercato e l'acquisto di apparecchiature più utili.

Le Prestazioni

La tipologia di trattamenti erogati comprende:

- | | |
|----------------------------|--|
| | - Massaggio (distrettuale o generale) |
| | - Linfodrenaggio Manuale |
| Terapia
Manuale | - Fisiokinesiterapia (Ortopedica, Neurologica, Respiratoria) |
| | - Pompages |
| | - Ginnastiche posturali |
| | - Terapie secondo Mc Kenzie |
| | - Terapie Manuali |
| Terapia
Fisica | - Laserterapia |
| | - Ultrasuono |
| | - Elettroterapia |

Visita

Fisiatrice

Al personale è garantito, da parte della Direzione Sanitaria, il costante aggiornamento professionale attraverso la partecipazione a corsi di perfezionamento e congressi scientifici.

Il Medico Fisiatra è a disposizione dei clienti per la consulenza nel corso di ogni trattamento riabilitativo e, su prenotazione, per visite specialistiche.

Gli Utenti

Vengono trattate tutte le più frequenti patologie dell'età giovane-adulta e geriatrica:

Patologie Ortopediche:

- Artrosi
- Osteoporosi
- Forme Reumatiche
- Protesi Articolari
- Patologie Discali
- Traumatologia

Patologie Neurologiche

- Sindromi Neurologiche di natura periferica
- Sindromi Centrali
- Esiti di Ictus
- Traumi Cranici e Midollari

Patologie Cardiorespiratorie

Sindromi Ipocinetiche tipiche dell'età geriatrica.

Le Modalità di Accesso e Prenotazione

Gli utenti possono prenotare i trattamenti dal Lunedì al Venerdì dalle ore 7:30 alle ore 16:00; nelle altre fasce orarie il centralinista potrà fornire le indicazioni necessarie. Per la prenotazione è necessaria la richiesta del medico curante o dello specialista, che va obbligatoriamente presentata. È possibile prenotare anche telefonicamente, rispettando gli orari suddetti. Prima dell'inizio dei trattamenti i clienti dovranno firmare un modulo di consenso informato alle cure e un modulo per il trattamento dei dati anagrafici in rispetto del Decreto Legislativo n°196/03.

Gli Orari

Il Servizio opera dal lunedì al venerdì secondo questi orari:

Dalle 7:30 alle 9:00

Dalle 11:30 alle 14:30

Dalle 15:30 alle 16:00

La Struttura non è convenzionata con il Sistema Sanitario Nazionale, per cui l'onere dei trattamenti è interamente a carico del Cliente, secondo le tariffe impostate dell'Istituto.

La fattura viene direttamente inviata a casa dell'utente, il quale può comodamente saldarla in banca.

TARIFFARIO SERVIZIO DI RIABILITAZIONE

TRATTAMENTO	DURATA	TARIFFA
Visita fisiatrica		€ 80,00
FKT neurologica	30 min.	€ 15,00
FKT ortopedica	30 min.	€ 15,00
FKT respiratoria	30 min.	€ 15,00
Pompages	30 min.	€ 15,00
Massaggio	30 min.	€ 10,00
Ultrasuono	20 min.	€ 9,00
Elettroterapia	20 min.	€ 7,00
Laserterapia	20 min.	€ 13,00
Trattamento McKenzie	30 min.	€ 20,00

DIPENDENTI: sconto 10% un ciclo di trattamenti; sconto 20% dal secondo trattamento

ESTERNI: 2 prescrizioni sconto 15% - 3 prescrizioni sconto 25% - 4 prescrizioni 1 elettroterapia omaggio

Mini Alloggi Protetti

Definizione e finalità

I mini alloggi protetti, definiti come insieme di alloggi aventi peculiari caratteristiche architettoniche, di sicurezza e di igiene, si affiancano agli altri servizi di welfare rivolti alle persone anziane e si pongono l'obiettivo di dare all'anziano la possibilità di condurre un'esistenza il più possibile normale, decidendo della propria vita e mantenendo rapporti sociali. L'anziano con lieve inabilità potrà quindi assicurarsi la privacy e l'indipendenza dell'abitazione privata, con la possibilità di usufruire di tutti i servizi di tipo sociale, assistenziale e sanitario erogati dalla RSA.

Locali e spazi

I mini alloggi, in numero di 14, sono ubicati nello stabile di Via Guerrazzi n°19, retrostante l'edificio principale adibito a RSA.

Ogni alloggio è composto da una camera con due posti letto, un bagno, un locale soggiorno con parete attrezzata a cucina, un terrazzino e una cantina.

Ogni appartamento può contenere fino a due utenti.

Per ogni alloggio sono garantiti l'impianto di riscaldamento autonomo, la fornitura di acqua e di energia elettrica.

Tipologia di utenza

I fruitori potenziali del servizio sono:

- anziani soli o in coppia con insicurezze tipiche dell'età avanzata, dove il "vivere solo" non è consigliato ma dove non è suggerito neppure il ricovero in RSA;
- anziani soli o coppie di anziani che presentano limitata autonomia tale da ritenere inadeguata o incompleta l'assistenza domiciliare erogata dal Comune e rendere necessario il supporto di personale esterno nella gestione familiare;
- anziani soli o coppie di anziani con un serio disagio abitativo in quanto presenti, nella loro abitazione, barriere architettoniche non risolvibili.

Servizi offerti

I seguenti servizi sono compresi nella retta base mensile:

- Alloggio comprese tutte le utenze (riscaldamento autonomo, acqua, energia elettrica, ascensore, manutenzioni, quote spazi comuni, canone TV);
- assistenza al bagno una volta alla settimana;
- eventuale consegna della terapia da parte di un infermiere professionale una volta al giorno e prenotazione di eventuali visite specialistiche o prenotazioni trasporti in ambulanza;
- sorveglianza notturna;
- assistenza religiosa;
- sanificazione semestrale dei locali.

Procedure di ammissione

La domanda per l'accesso nei mini alloggi protetti deve essere presentata agli uffici amministrativi tramite un modulo da compilare a cura dell'interessato, composto da varie sezioni:

- condizione sociale del richiedente (se vive solo o con familiari, caratteristiche dell'attuale alloggio con particolare riguardo alla presenza di barriere architettoniche);
- impegno al pagamento della retta;
- condizione sanitaria, risultante da un certificato da compilare a cura del medico di base.

La domanda, con gli allegati richiesti, viene inserita a tutti gli effetti nella lista di attesa dell'Ente.

Il posto viene assegnato dall'Amministrazione in base alla disponibilità dell'alloggio, seguendo un criterio di graduazione derivante dalla valutazione delle condizioni sociali, abitative e sanitarie del richiedente.

Prima di presentare la domanda l'interessato e i familiari (accompagnati da uno dei responsabili) possono visitare sia un mini-alloggio che gli spazi comuni della RSA, per poter al meglio valutare la propria scelta.

Voucher Socio Sanitari e Credit

La Fondazione Conte C.Busi ONLUS è accreditata quale Pattante per l'erogazione di Voucher e Credit.

I Voucher Socio Sanitari e i Credit sono rivolti a tutti gli anziani, ai disabili e alle persone cosiddette fragili, cioè che necessitano di assistenza al proprio domicilio, in quanto non sono in grado di svolgere in modo autonomo le normali attività di vita quotidiana e sono nell'impossibilità di raggiungere i vari servizi territoriali.

LIVELLI DI RESPONSABILITA'

Il Referente per la funzione di relazione con il pubblico e per la gestione dei reclami è l'Infermiere Professionale con funzioni di Caposala Sig. Sarzi Braga Vanni e, in sua assenza, l'Infermiera Professionale Caposala Sig.ra Colombi Antonella.

Il Referente sanitario (che presiede alle attività sanitarie e di valutazione e miglioramento della qualità) è il Direttore Sanitario Dott. Zanoni Alberto.

ORARI

Le cure domiciliari vengono effettuate dal lunedì al sabato nella fascia oraria compresa tra le 8.00 e le 20.00.

MODALITA' E TEMPI MASSIMI DI ATTIVAZIONE DEL PIANO DI CURA

Le cure domiciliari vengono prescritte dal Medico di Medicina Generale.

Le *cure domiciliari sanitarie* sono prestate da Medico, Infermiere, Terapista della Riabilitazione e sono rappresentate da:

- a) **credit infermieristico**
- b) **credit riabilitativo.**

Le *cure domiciliari socio-sanitarie* sono prestate da personale sanitario in integrazione con personale socio-sanitario e socio-assistenziale e sono rappresentate dal **Voucher Socio Sanitario**.

Il cittadino, ricevuti dal MMG la prescrizione e l'elenco dei pattanti, effettua la scelta dell'Ente a cui rivolgersi (nel nostro caso la Fondazione Conte Carlo Busi) lo contatta e gli consegna la prescrizione del MMG.

La Fondazione deve garantire la presa in carico (definizione del Piano di Assistenza Individualizzato - PAI - e inizio cure) dell'utente entro i primi tre giorni solari dalla ricezione della richiesta per il credit e voucher.

Qualora al termine previsto delle cure queste siano da prorogare, la Fondazione deve rivalutare il paziente, riformulare il PAI con nuovi obiettivi e inviarne comunicazione alla sede distrettuale dell'ASL.

La Fondazione deve fornire gratuitamente i presidi sanitari e il materiale necessario all'esecuzione delle proprie prestazioni, con l'integrazione di quanto fornito dall'assistenza protesica e/o prescritto dal MMG secondo le regole del prontuario terapeutico nazionale.

Eventuali prestazioni infermieristiche occasionali (prelievo, ecc) che si rendessero necessarie in corso di voucher/credit competono al pattante in quanto rientrano nel margine di flessibilità previsto da ogni livello di voucher/credit.

Di norma non è ammessa per un singolo caso la contemporanea emissione di un credit infermieristico e di un credit riabilitativo oppure di un voucher e di un credit.

La Fondazione è tenuta alla conservazione/archiviazione delle cartelle domiciliari secondo quanto prevede la normativa vigente.

TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI EROGATE

- accesso per valutazioni
- controllo parametri vitali semplici
- alzata / messa a letto
- aiuto ed assistenza nella mobilizzazione / deambulazione
- aiuto assistenza al pasto
- alimentazione artificiale
- igiene personale parziale e/o totale
- terapia infusiva
- aspirazione
- cateterismo
- clistere
- dialisi peritoneale
- terapia intramuscolo
- terapia sottocutanea
- prelievi
- gestione stomie
- medicazione semplice
- medicazione lesione infetta
- medicazione più lesioni da pressione
- collaborazione somministrazione terapia
- riabilitazione neuromotoria
- riabilitazione ortopedica
- riabilitazione respiratoria
- educazione familiare
- educazione self care
- accesso in copresenza

ASPETTI ETICI DEL SERVIZIO

Il servizio ha lo scopo di permettere alle persone non autosufficienti, anziani o disabili, di continuare a vivere nel proprio ambiente di vita attraverso l'offerta di prestazioni tramite Voucher o Credit. Per queste persone esiste il rischio concreto di emarginazione.

Con le prestazioni acquisibili attraverso i voucher o i credit le persone ricevono una risposta, se pur parziale, ai loro bisogni sanitari e socio-assistenziali, senza la quale la permanenza al domicilio non sarebbe possibile.

L'intervento di operatori qualificati permette inoltre il mantenimento di rapporti con il mondo esterno, l'instaurarsi di relazioni significative grazie anche a modalità di comunicazione adeguate.

Il servizio si pone inoltre come supporto ai familiari che, da soli, non sarebbero in grado di soddisfare le tante esigenze dei loro congiunti non autosufficienti.

Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD)

La Fondazione è Ente gestore accreditato per l'erogazione dei **Servizi di Assistenza Domiciliare (SAD)**.

Il servizio di assistenza domiciliare viene erogato per 6 giorni la settimana, dal lunedì al sabato, in una fascia oraria compresa tra le ore 7.00 e le ore 20.00.

I cittadini che vogliono accedere al servizio si devono rivolgere all'assistente sociale del comune di residenza la quale, dopo visita al domicilio, provvede a redigere il programma di intervento, in cui sono indicate le tipologie di prestazioni richieste, e consegna l'ammontare del voucher e l'elenco dei soggetti gestori accreditati per l'erogazione del servizio.

Quindi il cittadino si rivolge all'Ente gestore prescelto che, dopo aver valutato la disponibilità ad effettuare l'intervento richiesto, provvede ad individuare l'ASA di riferimento, a cui assegna il caso, e concorda con l'assistente sociale del comune l'inizio dell'intervento e le modalità di gestione della situazione in carico.

Per effetto dell'assegnazione del voucher gli interventi di assistenza domiciliare sono completamente gratuiti per il cittadino.

TUTELA DEI DIRITTI E PARTECIPAZIONE

Diritti e doveri degli Ospiti

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 dei quali la comunità può valersi.

Questo nuovo ruolo è confermato anche dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

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

Alcuni dei principi fondamentali cui l'Istituto intende ispirarsi sono presi dalla Costituzione Italiana:

- il principio di "**giustizia sociale**", enunciato dall'art.3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica Italiana 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,

- 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, che nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale,

- 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 ed interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

A fronte di quanto detto precedentemente:

La persona ha il diritto	L'Istituto ha il dovere
Di sviluppare e conservare la propria individualità e libertà	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e vedere rispettate, in osservanza ai 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 queste 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 o di deriderle, senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare l'ambiente di vita abbandonato.
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in Struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
Di vivere con chi desidera	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e 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 ed il proprio valore, anche in caso di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

All'interno della Struttura gli Ospiti hanno i diritti e doveri sotto descritti.

Dal momento dell'ingresso nell'Istituto, l'Ospite:

- ha il diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose,
- ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome,
- ha diritto di vivere la giornata nell'Istituto seguendo i normali ritmi biologici,
- ha diritto di ottenere dall'Istituto informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze,
- ha diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi,

- ha diritto, salvo i casi di urgenza, di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie od interventi; le informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di un'informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego dell'Ospite, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria,
- ha diritto a ricevere informazioni relative al proprio stato di salute direttamente o attraverso un familiare, riconosciuto come referente e non telefonicamente,
- ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.

Nello stesso tempo, gli Ospiti e i Loro parenti possono presentare osservazioni, segnalazioni, proposte o reclami contro gli atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale.

L'Ospite dell'Istituto è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri Ospiti, con la volontà di collaborare con il Personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione della Struttura socio-sanitaria in cui si trova.

L'accesso all'Istituto esprime da parte dell'Ospite un rapporto di fiducia e di rispetto verso il Personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.

E' un dovere di ogni Ospite informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate.

L'Ospite è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della Struttura.

Chiunque si trovi nell'Istituto è chiamato al rispetto degli orari delle visite stabiliti, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale e terapeutica e favorire la quiete e il riposo degli altri pazienti.

E' opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o di disagio agli altri Ospiti (rumore, luci accese, radioline con volume alto, ecc.....).

E' doveroso rispettare il riposo sia diurno che notturno degli altri Ospiti.

Nell'Istituto è vietato fumare.

L'Ospite ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della Struttura, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

Tutela della privacy

L'Istituto assicura ai propri Ospiti ed ai Loro garanti o tutori che il trattamento dei dati personali è attuato nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della

dignità della persona, con particolare riferimento alla riservatezza ed alla identità personale.

Tutti gli operatori socio-sanitari sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire la privacy dell'Ospite.

Il Titolare del trattamento della banca dati della Struttura è il Presidente

Il Responsabile del trattamento dei dati sanitari è il Direttore Sanitario.

STANDARD DI QUALITA' IMPEGNI E PROGRAMMI DI MIGLIORAMENTO

La Carta dei Servizi rappresenta la dichiarazione degli intenti e delle proposte che la Fondazione Conte C.Busi ONLUS mette in atto per garantire la realizzazione di un servizio di qualità.

I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'Ospite che fa l'esperienza concreta di quel servizio. Tali fattori possono essere aspetti oggettivi (quantitativi, qualitativi) o soggettivi, rilevabili cioè solo attraverso la raccolta della percezione dell'Ospite.

Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi che registrano un certo fenomeno, ritenuto appunto indicativo di un fattore di qualità.

Gli standard di qualità rappresentano obiettivi dichiarati che sono, a volte, già completamente raggiunti e garantiti agli Ospiti mentre, in altri casi, sono impegni per il futuro che richiederanno, da parte dell'Istituto, notevoli sforzi organizzativi e investimenti in termini di risorse umane e materiali.

Di seguito sono espressi gli standard che la Struttura intende garantire agli Ospiti e al Personale.

DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

Fattori di qualità	Tempi	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Esecuzione indagini di Customer Satisfaction	Entro il 2009	Somministrazione periodica a familiari e/o Ospiti (almeno una volta l'anno)	Esito positivo (valutazione media superiore a 2)

Situazione attuale: l'ultima indagine è stata realizzata nel mese di gennaio 2008.

Impegno: mantenere una valutazione annuale del grado di soddisfazione.

PERSONALIZZAZIONE E UMANIZZAZIONE

Fattori di qualità	Tempi	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Tutto il personale a contatto con gli Ospiti è identificabile	Entro il 2009	N° Operatori con cartellino e nome	Tutti gli operatori sono identificabili con cartellino e nome

Situazione attuale: Per quanto riguarda l'identificabilità del Personale l'obiettivo è già stato raggiunto da diversi anni, con l'attribuzione ad ogni operatore di un cartellino d'identificazione.

Impegno: Tutti gli operatori sono identificabili con cartellino e nome

SERVIZIO ASSISTENZIALE

Fattori di qualità	Tempi	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Tutti gli utenti effettuano un bagno completo o spugnatrice completa (per gli Ospiti che non possono essere collocati in vasca) almeno ogni 10 gg.	entro il 2009	N° bagni completi/spugnature effettuate ad ogni utente in un mese	N°bagni completi/ spugnature effettuate ad ogni utente in un mese pari a 3

Situazione attuale: Attualmente vengono effettuati n°3 bagni al mese per ogni utente.

Impegno: l'obiettivo che ci si prefigge è quello di mantenere l'effettuazione di un bagno per ogni ospite ogni 10 giorni.

Fattori di qualità	Tempi	Indicatore di qualità	Standard di qualità
A tutti gli utenti è garantita igiene quotidiana al mattino	Entro il 2009	N° utenti ai quali è garantita igiene quotidiana sul totale utenti	N° utenti ai quali è garantita igiene quotidiana sul totale utenti pari al 100%

Situazione attuale: Attualmente viene garantita al 100% degli Ospiti non autosufficienti allettati e non l'igiene quotidiana.

Impegno: Il mantenimento di tale standard abbinato al rispetto della privacy durante l'igiene, rappresenta l'impegno della struttura.

Fattori di qualità	Tempi	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Assistenza personalizzata alla nutrizione	Entro il 2009	Volontari ed operatori dedicati ad imboccare gli Ospiti bisognosi	Volontari ed operatori dedicati ad imboccare gli Ospiti bisognosi = 100%

Situazione attuale: Agli Ospiti bisognosi viene garantita l'assistenza alla nutrizione, sia da parte degli operatori dipendenti, sia da parte di volontari dell'AVO.

Impegno: Mantenimento della convenzione in essere ormai da anni con l'Associazione Volontari Ospedalieri. Sensibilizzazione dei cittadini del territorio per rivitalizzare l'impegno di volontariato a favore degli Ospiti della Fondazione.

Fattori di qualità	Tempi	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Adozione di programmi di gestione dell'incontinenza diversificati	Entro il 2009	N° tipologie di ausili per l'incontinenza	N° tipologie di ausili per l'incontinenza = 7

Situazione attuale: Ad ogni Ospite viene garantito l'ausilio specifico per il tipo d'incontinenza.

Impegno: Il mantenimento anche per il futuro delle modalità operative oggi attivate. Nell'ottica di tale finalità, la struttura manterrà continuamente aggiornato il personale all'utilizzo dei dispositivi e degli ausili per incontinenza.

Fattori di qualità	Tempi	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Adozione di programmi specifici per la prevenzione e la cura delle lesioni da decubito	Entro il 2009	Presenza protocollo aggiornato al 2009	Utilizzo protocollo.

Situazione attuale: La struttura ha già adottato specifici protocolli per la prevenzione. Il risultato che ne deriva è quello di un ridotto numero di lesioni da decubito a carico degli ospiti.

Impegno: Aggiornamento biennale del protocollo. Fornire a tutti gli utenti a rischio di lesioni da decubito, individuati secondo la scala Norton, i presidi antidecubito idonei.

Fattori di qualità	Tempi	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Somministrazione e l'eventuale assistenza nell'assunzione delle bevande fuori dai pasti.	Entro il 2009	N°utenti ai quali è garantita la somministrazione di bevande fuori dai pasti	N°utenti pari al 100%

Situazione attuale: Distribuzione giornaliera delle bevande calde e fredde (acqua, camomilla, thè, caffè), al di fuori dei pasti, per tre volte al giorno.

Impegno: L'importanza dell'idratazione della persona anziana, anche per chi non è autonomo nell'assunzione delle bevande e svolta al di fuori dei pasti principali dovrà mantenersi sempre nella percentuale del 100%.

SERVIZIO SANITARIO

Fattori di qualità	Tempi	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Assistenza infermieristica ed assistenziale	Entro il 2009	Garantita 24 ore su 24	Garantita 24 ore su 24

Situazione attuale: L'assistenza agli anziani ospiti è garantita da personale infermieristico ed ausiliario 24 ore su 24.

Impegno: L'Amministrazione, come in passato, si impegna a mantenere il rapporto utente/personale come viene attualmente garantito cercando di umanizzare sempre più la relazione tra operatori ed ospiti specialmente per gli Ausiliari Socio Assistenziali che sono maggiormente a contatto con gli Anziani.

Fattori di qualità	Tempi	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Assistenza medica	Entro il 2009	Assistenza Medica diurna Reperibilità medica notturna e festiva	Assistenza medica diurna Reperibilità medica notturna prefestiva e festiva

Situazione attuale: L'assistenza medica diurna è garantita da un Direttore Sanitario e da due medici dipendenti a tempo pieno. Operano, inoltre, in regime libero professionale, un Internista, uno Psichiatra e un Fisiatra. La reperibilità medica notturna prefestiva e festiva è garantita da medici reperibili in regime di convenzione.

Impegno: Mantenimento dell'attuale standard di assistenza diurna (8.00 -20.00) e della reperibilità medica notturna prefestiva e festiva.

Fattori di qualità	Tempi	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Impiego protocollo medicazioni	Entro il 2009	Presenza protocollo aggiornato al 2009	Utilizzo protocollo

Situazione attuale: attualmente vengono utilizzati nel rispetto del protocollo per le medicazioni, le metodiche ed i prodotti più innovativi per le medicazioni degli ospiti.

Impegno: Aggiornamento biennale del protocollo.

SERVIZIO SOCIO RIABILITATIVO

Fattori di qualità	Tempi	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Ciclo di interventi specifici ad ogni Ospite che necessita di trattamento riabilitativo specifico (con referto)	Entro il 2009	N° cicli effettuati sul N° utenti con prescrizione specialistica (FKT) o con indicazione medica	N° cicli effettuati sul N°utenti con prescrizione specialistica (FKT) o con indicazione medica pari al 100%

Situazione attuale: A tutti gli Ospiti sulla base della prescrizione medica, vengono garantiti trattamenti riabilitativi individuali.

Impegno: Il mantenimento di uno standard pari al 100%.

Fattori di qualità	Tempi	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Attività motoria di base	Entro il 2009	Gruppi di psicomotricità	Gruppi di psicomotricità per il 100% degli Ospiti che lo richiedono
Attività motoria di base	Entro il 2009	Mobilizzazione passiva per allettati	Mobilizzazione passiva per allettati pari al 100%

Situazione attuale: la mobilizzazione passiva per allettati viene garantita a tutti gli Ospiti .

Impegno: Oltre ai trattamenti di mobilizzazione passiva per allettati, mantenimento dei gruppi di psicomotricità per l'importanza del lavoro di gruppo che, stimolando e

divertendo l'Ospite, raggiunge buoni risultati sotto l'aspetto delle residue capacità dell'Anziano.

Fattori di qualità	Tempi	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Deambulazione assistita	Entro il 2009	Deambulazione per N° Ospiti che ne hanno necessità	Deambulazione per N° Ospiti che ne hanno necessità pari al 100%

Situazione attuale: La deambulazione assistita viene già garantita a tutti gli Ospiti.

Impegno: Rinforzare nel personale addetto all'assistenza il concetto che l'Anziano Ospite specie se non autosufficiente necessita di una disponibilità totale per permettergli gli spostamenti all'interno della Struttura.

Fattori di qualità	Tempi	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Terapia Occupazionale in reparto	Entro il 2009	Presenza in reparto per terapia occupazionale durante igiene e pasti, su indicazione medica	Presenza in reparto per terapia occupazionale durante igiene e pasti

Situazione attuale: Presenza in reparto della figura del terapeuta della riabilitazione per la terapia occupazionale durante igiene e pasti, su indicazione medica.

Impegno: Mantenimento della terapia occupazione in reparto.

Fattori di qualità	Tempi	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Progetto Alzheimer	Entro il 2009	Interventi settimanali di attività motoria di gruppo	Due interventi settimanali della durata di 40 minuti

Situazione attuale: L'attività motoria di gruppo è garantita a frequenza bisettimanale. Vengono proposti esercizi a valenza psicomotoria e di riattivazione globale.

Impegno: Mantenimento del livello qualitativo raggiunto.

SERVIZIO ANIMAZIONE

Fattori di qualità	Tempi	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Attività di animazione	Entro il 2009	Presente come da programma	Presente tutti i giorni (mattino e pomeriggio)

Situazione attuale: L'attività di animazione è strutturata giornalmente come segue:

mattino: attività mirate per piccoli gruppi

pomeriggio: attività di gruppo allargate con priorità per l'aspetto ludico e riguardanti momenti di festa, proiezioni video, gioco della tombola.

Impegno: Potenziamento del servizio di animazione per interventi più specifici mirati sul singolo utente.

Fattori di qualità	Tempi	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Progetto Alzheimer	Entro il 2009	Interventi settimanali della durata di 45 minuti proposti a piccoli gruppi	Due interventi settimanali della durata di 45 minuti

Situazione attuale: Dopo anni di tentativi e sperimentazioni si è arrivati a strutturare un progetto di intervento sugli Ospiti affetti da sindrome di Alzheimer legato alla sensorialità e di conseguenza a tutte le stimolazioni ad essa collegate. Gli interventi, proposti a piccoli gruppi, prendono spunto da alcune delle terapie non farmacologiche come la Reminescenza e la ROT informale.

Impegno: Mantenimento di due interventi settimanali della durata di 45 minuti.

Fattori di qualità	Tempi	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Accoglienza nuovo Ospite	Entro il 2009	Prima conoscenza del nuovo Ospite e visita alla struttura	Prima conoscenza del nuovo Ospite e visita alla struttura = 100%

Situazione attuale: Per tutti i nuovi Ospiti viene effettuata una prima conoscenza e viene fatta visitare la struttura.

Impegno: Mantenimento della prima conoscenza e visita della struttura per tutti i nuovi Ospiti.

Fattori di qualità	Tempi	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Protocollo Ospedale	Entro il 2009	Visita agli Ospiti della struttura che vengono ricoverati in ospedale	Visita effettuata entro 3 giorni dal ricovero in ospedale

Situazione attuale: E' stato da poco introdotto un progetto di visita agli Ospiti della struttura che vengono ricoverati in Ospedale. Il ricovero in ospedale risulta traumatico per gli Ospiti, in particolare quando il sostegno dei parenti risulta limitato per numero e/o possibilità. La visita da parte dell'animatore permette all'anziano di sentirsi seguito ed accolto anche al di fuori della RSA e gli consente di risolvere alcuni problemi pratici di notevole urgenza e preminenza (invio di indumenti di cambio, richiesta di documentazione medica, invio di soldi)

Impegno: Mantenimento della visita agli Ospiti ricoverati in ospedale, sia nei casi di assenza che nei casi di presenza dei familiari e parenti.

Fattori di qualità	Tempi	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Diversificazione tempo libero, socializzazione	Entro il 2009	N° attività realizzate su programmate	N° attività realizzate su programmate pari all'85%

Situazione attuale: Le attività programmate e realizzate sono le seguenti: ginnastica di gruppo, lettura del giornale, giochi di società, cure estetiche, laboratori, attività musicale.

Impegno: Rafforzare l'aspetto della socializzazione mantenendo il più possibile il rapporto con la realtà ed il mondo esterno (ad es. incontri con i bambini ed i ragazzi delle scuole elementari e medie)

Anche per il futuro il servizio di animazione manterrà costante l'attività dei laboratori per la confezione di bambole per l'UNICEF, grazie alla vendita delle quali si è contribuito alla vaccinazione dei bambini nel terzo mondo.

Fattori di qualità	Tempi	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Organizzazione feste di compleanno Ospiti	Entro il 2009	Biglietto di invito ai Familiari per la festa di compleanno. Biglietto di auguri all'ospite il giorno del compleanno e regali Festa mensile collettiva per gli Ospiti che compiono gli anni nel mese	Biglietto di invito ai Familiari per la festa di compleanno. Biglietto di auguri all'ospite il giorno del compleanno e regali Festa mensile collettiva per gli Ospiti che compiono gli anni nel mese = al 100% Ospiti

Situazione attuale: Oltre al biglietto di auguri e al regalo per ogni ospite, vengono invitati con lettera i familiari per partecipare alla festa mensile dei compleanni.

Impegno: l'importanza del momento del festeggiamento del compleanno dell'Ospite in compagnia dei familiari ricoprirà sempre più importanza con il coinvolgimento di amici e conoscenti.

Fattori di qualità	Tempi	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Organizzazione feste legate a diversi periodi dell'anno	Entro il 2009	N°attività realizzate su programmate	N°attività realizzate su programmate pari all'85%

Situazione attuale: Alle ormai tradizionali e fortemente coinvolgenti Festa dell'Anziano con cena e Festa di Natale con pranzo della vigilia, è stato realizzato il progetto "tradizioni e gusti, alla ricerca dei piaceri perduti" con tre appuntamenti fissi aperti ai parenti e amici: S. Antonio, S. Pasqua, Fiera di S. Carlo

All'interno della Struttura vengono organizzate anche feste a tema: Festa dell'uva, Festa delle castagne, Festa di Carnevale, Festa della Donna, Festa del gelato, Festa dell'Anguria, Santa Lucia, Festa di Natale.

Impegno: Mantenere il numero dei pranzi annuali con il coinvolgimento dei familiari, dei gruppi di volontariato ed associazioni.

Mantenere a scadenza mensile feste a tema con la finalità di mantenere il rapporto con il trascorrere delle stagioni e delle festività principali.

Fattori di qualità	Tempi	Indicatore di qualità	Standard di qualità
--------------------	-------	-----------------------	---------------------

Giornalino della Fondazione	Entro il 2009	realizzazione del giornalino con cadenza quadrimestrale	n° giornalini pari a 3 all'anno
-----------------------------	---------------	---	---------------------------------

Situazione attuale: La realizzazione del giornalino interno ha una cadenza quadrimestrale.

Impegno: Mantenere la realizzazione del giornalino, coinvolgendo circa una decina di anziani che, assieme ad uno degli animatori, costituisce la redazione del giornalino stesso, prevedendo incontri settimanali per la discussione, l'elaborazione e la proposta dei contenuti. Si prevede l'inserimento del giornalino, almeno in parte, sul sito internet della Fondazione, per renderlo consultabile dal maggior numero di persone.

SERVIZIO DI PSICOLOGIA

Fattori di qualità	Tempi	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Lo psicologo cura il rapporto con i singoli Ospiti e/o con i loro familiari in una prospettiva di sostegno.	Entro il 2009	Colloqui clinici e/o psicodiagnostici almeno due colloqui all'anno per ciascun Ospite $\geq 60\%$	Almeno due colloqui all'anno per ciascun Ospite con relativa valutazione $\geq 60\%$
Efficacia del trattamento e benessere psicofisico dell'Ospite	Entro il 2009	Indicatori sui soggetti con almeno un contatto con lo psicologo: es. livello di adattamento alla struttura, motivazione, tono dell'umore, ansia	Verifica effettuata a distanza dalla conclusione dell'intervento psicologico per verificare la tenuta dei cambiamenti ottenuti nel periodo di riferimento
Supervisione sui casi e formazione	Entro il 2009	Formazione specifica e continua ai sensi del D.Lgs. 229/99 e Cod. Deont. art. 5	Incontri di supervisione con colleghi esterni alla struttura. Lo psicologo deve partecipare negli ultimi dodici mesi ad almeno tre incontri di supervisione sui casi trattati.

Situazione attuale: avviato nel febbraio 2005, il servizio riconduce il disagio psicologico della persona anziana non tanto all'invecchiamento quanto alla storia, alla situazione psicoaffettiva ed agli eventi critici contestuali.

Impegno: Realizzare, attraverso l'ascolto, uno spazio di accoglimento finalizzato al sostegno ed al benessere psicologico dell'Ospite.

Fattori di qualità	Tempi	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Accoglienza del nuovo Ospite in struttura	Entro il 2009	Protocollo di accoglimento	Colloquio pre ingresso con i familiari e/o caregiver dei nuovi Ospiti = 100%

Situazione attuale: in sede di accoglimento lo psicologo procede alla raccolta dei dati anamnestici attraverso un colloquio con il caregiver al fine di agevolare l'ingresso in struttura del nuovo Ospite.

Impegno: mantenimento del colloquio pre ingresso con i caregiver o familiari di tutti i nuovi Ospiti ed eventuale sostegno su richiesta del familiare.

Fattori di qualità	Tempi	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Valutazione neuropsicologica e psicodiagnostica delle funzioni cognitive e di eventuali problematiche psicopatologiche	Entro il 2009	La presenza nello strumentario di test psicodiagnostici e cognitivi con relativa custodia e licenza d'uso.	Applicazione di training cognitivi e di memoria procedurale con programmi di riabilitazione cognitiva ed interventi mirati ad eventuali disturbi comportamentali
Lo psicologo dispone di un'organizzazione di setting armonica con il tipo di approccio di riferimento	Entro il 2009	Modello teorico di riferimento ad orientamento psicoanalitico con approccio conversazionale	Efficacia dell'approccio

Situazione attuale: Ad ingresso avvenuto si procede ad una valutazione dello stato di salute mentale e delle funzioni cognitive dell'Ospite, successivamente si considera la possibilità di inserirlo all'interno di un trattamento di riabilitazione cognitiva oppure comportamentale singolo o di gruppo.

Impegno: strutturazione di training appropriati al fine di potenziare nelle persone anziane sane ed attive la capacità di reagire alla percezione del declino della propria memoria.

Fattori di qualità	Tempi	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Evitare l'isolamento del malato Alzheimer intervenendo sulle componenti ambientali indipendenti dal danno neurofunzionale	Entro il 2009	Progetto Alzheimer Terapia del riconoscimento Terapia Conversazionale Capacitazione Pet Therapy	Intervento settimanale presso il Nucleo Alzheimer con approcci individuali e di gruppo

Situazione attuale: L'intervento dello Psicologo presso il Nucleo Alzheimer è iniziato dal settembre 2005 all'interno di un progetto di trattamento non farmacologico integrato con il servizio di animazione e fisioterapia.

Impegno: ridurre i disturbi comportamentali e l'isolamento del malato Alzheimer conservando, là dove possibile, la competenza conversazionale.

Fattori di qualità	Tempi	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Mettere il familiare che assiste a domicilio una	Entro il 2009	Progetto di formazione per assistenza a	- Percorso formativo teorico pratico di 16 ore

persona anziana con problemi di demenza nelle condizioni di uscire dal tunnel dell'isolamento e dell'impotenza, diventando un curante esperto		domicilio di malati di Alzheimer	- Gruppo di auto mutuo aiuto - Disponibilità di interventi di terapia individuale, eventualmente anche domicilio
---	--	----------------------------------	---

Situazione attuale: Iniziato nel novembre 2008, il progetto di formazione è rivolto ai familiari che assistono persone affette da malattia di Alzheimer al proprio domicilio. Il progetto è articolato in quattro momenti e prevede un percorso teorico pratico di 16 ore (incontri a cadenza settimanale della durata di due ore), una fase di verifica dei risultati con colloqui individuali e relativa valutazione dello stress da carico assistenziale del familiare dopo l'intervento formativo, la costituzione di un gruppo di auto mutuo aiuto con conduttore a cadenza mensile, la possibilità di disporre di uno spazio di consulenza individuale per gli ammalati, eventualmente anche a domicilio, con interventi ambientali.

Impegno: L'obiettivo del progetto è mettere il familiare che assiste a domicilio una persona anziana nelle condizioni di:

- condividere con altri le difficoltà incontrate nella vita di tutti i giorni;
- ricercare e trovare soluzioni nuove ai problemi che si ripresentano nella quotidianità;
- imparare tecniche utili per tenere viva la conversazione in famiglia nonostante la malattia e per gestire i disturbi del comportamento;
- uscire dal tunnel dell'impotenza e diventare un curante esperto.

INTERVENTI PERSONALIZZATI

Fattori di qualità	Tempi	Indicatore di qualità	Standard di qualità
A tutti i nuovi utenti sono garantiti interventi personalizzati e informatizzati (Piano di assistenza individualizzato P.A.I)	Entro il 2009	N° PAI sul totale nuovi ospiti	N° PAI sul totale nuovi ospiti = 100%

Situazione attuale: Tutti i nuovi ingressi hanno il Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.) informatizzato.

Impegno: Completamento anche per i ricoverati (già presenti in Struttura) del P.A.I.

Fattori di qualità	Tempi	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Sono programmati controlli sul Piano Assistenziale Individualizzato	Entro il 2009	Revisione periodica PAI	Revisione periodica PAI (almeno ogni sei mesi)

Situazione attuale: Attualmente si procede alla revisione ogni sei mesi o prima se intervengono variazioni nel quadro clinico dell'Ospite.

Impegno: Revisione semestrale o ad ogni variazione del quadro clinico per tutti gli Ospiti.

ORGANIZZAZIONE INTERNA

Fattori di qualità	Tempi	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Formazione ed aggiornamento continuo per il personale	Entro il 2009	stesura annuale di un piano di formazione per tutto il personale	Piano di formazione

Situazione attuale: la Fondazione favorisce la formazione e l'aggiornamento di tutto il personale dei diversi settori. E' inoltre sostenuta la partecipazione a corsi specifici con rilascio di crediti ECM per tutte le figure sanitarie.

Impegno: Redazione annuale di un piano di formazione che preveda eventi formativi per tutto il personale e finanziamenti a sostegno della formazione stessa.

Fattori di qualità	Tempi	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Supervisione e controllo del servizio svolto	Entro il 2009	Presenza del Caposala	Presenza dei Caposala come previsto dai turni

Situazione attuale: Da anni l'Ente si è dotato di figure professionali come i Caposala, preposti all'organizzazione e al controllo dei servizi svolti e principalmente di quelli attinenti all'assistenza diretta dell'Anziano Ospite.

Impegno: Mantenere l'attuale organizzazione.

SERVIZI ALBERGHIERI

Fattori di qualità	Tempi	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Camere di degenza	Entro il 2009	A due letti con servizio igienico in camera	A due letti con servizio igienico in camera pari al 95%
Climatizzazione	Entro il 2009	Presenza impianto di aria condizionata	Aria condizionata in tutta la struttura
Televisore	Entro il 2009	Presente nelle zone comuni Possibilità di installazione in camera	Presente nelle zone comuni Possibilità di installazione in camera
Telefono pubblico e nelle stanze	Entro il 2009	Telefono pubblico ad ogni piano. Possibilità per telefono in camera	Telefono pubblico ad ogni piano. Possibilità per telefono in camera
Parrucchiere in struttura	Entro il 2009	Presenza parrucchiere settimanalmente	Presenza parrucchiere 3 volte la settimana
Bar	Entro il 2009	Bar allestito	Bar aperto dalle 8.30-11.30 e dalle 14.00-17.00

Possibilità di scelta all'interno del menù per i pasti principali	Entro il 2009	2 primi, 2 secondi, 2 contorni 2 frutti o dessert (è sempre disponibile in aggiunta la minestrina e il prosciutto e formaggio come alternativo)	2 primi, 2 secondi, 2 contorni, 2 frutti o dessert (è sempre disponibile in aggiunta la minestrina e il prosciutto e formaggio come alternative). Tutti i giorni
Possibilità di avere dieta personalizzata per patologia	Entro il 2009	N° diete personalizzate su totale richiedenti	N° diete personalizzate su totale richiedenti pari al 100%
Possibilità di lavanderia per vestiario personale	Entro il 2009	N° Ospiti che utilizzano la lavanderia su totale richiedenti	N° Ospiti che utilizzano la lavanderia su totale richiedenti pari al 100%
Servizio pulizia	Entro il 2009	Servizio di pulizia tutti i giorni (compreso festivi)	Servizio di pulizia tutti i giorni (compreso festivi)

ALLEGATO 1 - QUESTIONARIO

FONDAZIONE CONTE C.BUSI ONLUS – CASALMAGGIORE

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO PER GLI OSPITI E/O PER I FAMILIARI DEGLI OSPITI DELLA R.S.A. "BUSI" Anno 2009

DATA DI COMPILAZIONE _____

PARTE PRIMA

1. Lei è:

- parente di un ospite
- amico di un ospite
- volontario
- altro (specificare).....

2. Se è parente, grado di parentela:

- Figlio/a
- Coniuge
- Fratello/Sorella
- Nipote
- Altro(specificare)

3. Con quale frequenza fa visita al Suo familiare?

- quotidiana
- 2-3 volte alla settimana
- 1 volta alla settimana
- una volta al mese
- raramente

4. In quali orari abitualmente fa visita al Suo familiare?

- mattino
- pomeriggio
- sera
- mattino e sera

5. La persona che Lei viene a trovare, è ospite della Fondazione da :
mesi n°:..... oppure anni n°

PARTE SECONDA

6. Ritiene che le informazioni che vengono fornite dall'Ufficio Accettazione al momento dell'accoglienza siano :

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> molto buone | <input type="checkbox"/> scarse |
| <input type="checkbox"/> buone | <input type="checkbox"/> molto scarse |
| <input type="checkbox"/> sufficienti | |

7. Ritiene che le informazioni che vengono fornite dal personale sanitario al momento dell'accoglienza siano :

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> molto buone | <input type="checkbox"/> scarse |
| <input type="checkbox"/> buone | <input type="checkbox"/> molto scarse |
| <input type="checkbox"/> sufficienti | |

8. Come considera la disponibilità all'ascolto del personale sanitario (medici, psicologo, infermieri)?

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> molto buona | <input type="checkbox"/> scarsa |
| <input type="checkbox"/> buona | <input type="checkbox"/> molto scarsa |
| <input type="checkbox"/> sufficiente | |

9. Come valuta la possibilità per i familiari di ottenere informazioni sanitarie relative al loro congiunto?

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> molto buona | <input type="checkbox"/> scarsa |
| <input type="checkbox"/> buona | <input type="checkbox"/> molto scarsa |
| <input type="checkbox"/> sufficiente | |

10. Come considera il rapporto umano tra il personale e gli ospiti?

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> molto buono | <input type="checkbox"/> scarso |
| <input type="checkbox"/> buono | <input type="checkbox"/> molto scarso |
| <input type="checkbox"/> sufficiente | |

11. Come considera il rapporto umano tra il personale ed i parenti?

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> molto buono | <input type="checkbox"/> scarso |
| <input type="checkbox"/> buono | <input type="checkbox"/> molto scarso |
| <input type="checkbox"/> sufficiente | |

12. Come considera i rapporti con la Direzione Amministrativa della Fondazione?

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> molto buoni | <input type="checkbox"/> scarsi |
| <input type="checkbox"/> buoni | <input type="checkbox"/> molto scarsi |
| <input type="checkbox"/> sufficienti | |

13. Come considera i rapporti con la Direzione Sanitaria della Fondazione?

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> molto buoni | <input type="checkbox"/> scarsi |
| <input type="checkbox"/> buoni | <input type="checkbox"/> molto scarsi |
| <input type="checkbox"/> sufficienti | |

PARTE TERZA

14. Come valuta la qualità delle cure igieniche garantite agli ospiti?

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> molto buona | <input type="checkbox"/> scarsa |
| <input type="checkbox"/> buona | <input type="checkbox"/> molto scarsa |
| <input type="checkbox"/> sufficiente | |

15. Come giudica la cura della persona (parrucchiera, manicure, ecc.)?

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> molto buona | <input type="checkbox"/> scarsa |
| <input type="checkbox"/> buona | <input type="checkbox"/> molto scarsa |
| <input type="checkbox"/> sufficiente | |

16. Ritieni che l'abbigliamento degli ospiti sia sufficientemente curato?

- | | |
|-----------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> sì | <input type="checkbox"/> no |
| <input type="checkbox"/> in parte | <input type="checkbox"/> sufficiente |

17. Come giudica il livello di pulizia della biancheria piana (lenzuola, asciugamani, ecc....)?

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> molto buono | <input type="checkbox"/> scarso |
| <input type="checkbox"/> buono | <input type="checkbox"/> molto scarso |
| <input type="checkbox"/> sufficiente | |

18. Come giudica il livello del servizio interno di lavanderia (per i capi personali)?

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> molto buono | <input type="checkbox"/> scarso |
| <input type="checkbox"/> buono | <input type="checkbox"/> molto scarso |
| <input type="checkbox"/> sufficiente | |

19. Come giudica gli orari della Fondazione? (sveglia, alzate dal letto, pasti, ecc....)?

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> molto buoni | <input type="checkbox"/> scarsi |
| <input type="checkbox"/> buoni | <input type="checkbox"/> molto scarsi |
| <input type="checkbox"/> sufficienti | |

20. Come giudica la qualità del cibo?

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> molto buona | <input type="checkbox"/> scarsa |
| <input type="checkbox"/> buona | <input type="checkbox"/> molto scarsa |
| <input type="checkbox"/> sufficiente | |

21. Come giudica il servizio di refezione (preparazione della tavola, presentazione e distribuzione dei pasti)?

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> molto buono | <input type="checkbox"/> scarso |
| <input type="checkbox"/> buono | <input type="checkbox"/> molto scarso |
| <input type="checkbox"/> sufficiente | |

22. Come valuta la qualità del servizio del bar?

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> molto buona | <input type="checkbox"/> scarsa |
| <input type="checkbox"/> buona | <input type="checkbox"/> molto scarsa |
| <input type="checkbox"/> sufficiente | |

23. Ritiene che la sorveglianza garantita agli ospiti sia adeguata?
- sì no
 in parte
24. Come giudica l'assistenza medica fornita agli ospiti?
- molto buona scarsa
 buona molto scarsa
 sufficiente
25. Come giudica l'assistenza infermieristica fornita agli ospiti?
- molto buona scarsa
 buona molto scarsa
 sufficiente
26. Come considera l'assistenza del personale ausiliario e socio assistenziale nei confronti degli ospiti?
- molto buona scarsa
 buona molto scarsa
 sufficiente
27. Come giudica modalità e tempi di mobilitazione degli ospiti?
- molto buoni scarsi
 buoni molto scarsi
 sufficienti
28. Come valuta gli interventi di riabilitazione?
- molto buoni scarsi
 buoni molto scarsi
 sufficienti
29. L'attività di animazione Le sembra:
- molto buona scarsa
 buona molto scarsa
 sufficiente
30. Come valuta il sostegno offerto dallo psicologo all'Ospite?
- molto buono scarso
 buono molto scarso
 sufficiente
31. Come valuta l'assistenza religiosa?
- molto buona scarsa
 buona molto scarsa
 sufficiente
32. Come giudica globalmente la professionalità del personale?
- molto buona scarsa
 buona molto scarsa
 sufficiente

PARTE QUARTA

33. Come giudica il comfort della camera da letto e del bagno (accessibilità, comodità d'uso)?

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> molto buono | <input type="checkbox"/> scarso |
| <input type="checkbox"/> buono | <input type="checkbox"/> molto scarso |
| <input type="checkbox"/> sufficiente | |

34. Come giudica il comfort degli spazi comuni?

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> molto buono | <input type="checkbox"/> scarso |
| <input type="checkbox"/> buono | <input type="checkbox"/> molto scarso |
| <input type="checkbox"/> sufficiente | |

35. Come valuta il "microclima" (temperatura, umidità, aerazione, ecc.)?

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> molto buono | <input type="checkbox"/> scarso |
| <input type="checkbox"/> buono | <input type="checkbox"/> molto scarso |
| <input type="checkbox"/> sufficiente | |

36. Come valuta la qualità dell'ambiente nel suo complesso?

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> molto buona | <input type="checkbox"/> scarsa |
| <input type="checkbox"/> buona | <input type="checkbox"/> molto scarsa |
| <input type="checkbox"/> sufficiente | |

37. Come giudica il livello di pulizia della camera e dei servizi igienici?

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> molto buono | <input type="checkbox"/> scarso |
| <input type="checkbox"/> buono | <input type="checkbox"/> molto scarso |
| <input type="checkbox"/> sufficiente | |

38. Come giudica il livello di pulizia degli spazi comuni (corridoi, sale)?

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> molto buono | <input type="checkbox"/> scarso |
| <input type="checkbox"/> buono | <input type="checkbox"/> molto scarso |
| <input type="checkbox"/> sufficiente | |
