

## **CARTA DEI SERVIZI**

**Residenza Sanitaria Assistenziale  
“Evaristo Almici”**

**Centro Diurno Integrato  
“Giancarlo Seriola”**



Approvata dal Consiglio di Amministrazione  
nella seduta del 26 gennaio 2017

# INDICE

AZIENDA SPECIALE "EVARISTO ALMICI"	Pag.	5
<b>PRIMA PARTE</b>		
PREMESSA	Pag.	6
UNITA' D'OFFERTA E FINALITA' DEI SERVIZI	Pag.	6
PRINCIPI	Pag.	7
MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E CODICE ETICO	Pag.	8
PRIVACY	Pag.	8
MODALITA' DI ACCESSO AGLI ATTI	Pag.	8
INFORMAZIONI GESTIONALI E SERVIZI OFFERTI	Pag.	9
SERVIZIO TELEFONICO	Pag.	10
UFFICIO AMMINISTRATIVO E CENTRALINO/PROTOCOLLO	Pag.	10
ORARI DI ENTRATA E USCITA DEGLI OSPITI/UTENTI E DI VISITA DEI FAMILIARI IN R.S.A / C.D.I.	Pag.	11
SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE DAI RISCHI	Pag.	11
IL VOLONTARIATO	Pag.	12
SERVIZIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	Pag.	12
SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E DEGLI OPERATORI	Pag.	12
ANOMALIE, SIGUIDI E DISSERVIZI	Pag.	13
RECLAMI E SUGGERIMENTI	Pag.	13
RILASCIO DICHIARAZIONE PREVISTA AI FINI FISCALI	Pag.	13
FUMO	Pag.	14

ANIMALI	Pag.	14
COME RAGGIUNGERE LA R.S.A. "EVARISTO ALMICI" E IL C.D.I. "GIANCARLO SERIOLI"	Pag.	14
<b>SECONDA PARTE – R.S.A. "EVARISTO ALMICI"</b>		
SEDE	Pag.	15
PROCEDURE DI AMMISSIONE/GESTIONE LISTA D'ATTESA	Pag.	15
INSERIMENTO/PRESA IN CARICO DELL'OSPITE	Pag.	16
DIMISSIONI	Pag.	17
RETTE	Pag.	17
SERVIZIO TRASPORTO	Pag.	18
SERVIZIO MENSA	Pag.	18
GIORNATA TIPO IN R.S.A.	Pag.	20
SERVIZIO DI LAVANDERIA	Pag.	21
SERVIZIO DI IGIENE E SANIFICAZIONE AMBIENTALE	Pag.	21
SALA MORTUARIA	Pag.	21
<b>TERZA PARTE – C.D.I. "GIANCARLO SERIOLI"</b>		
IL CENTRO	Pag.	22
PROCEDURE DI AMMISSIONE/GESTIONE LISTA D'ATTESA	Pag.	22
INSERIMENTO/PRESA IN CARICO DELL'UTENTE	Pag.	23
DIMISSIONI	Pag.	23
RETTE	Pag.	23
SERVIZIO TRASPORTO	Pag.	24
SERVIZIO MENSA	Pag.	24
GIORNATA TIPO PRESSO IL C.D.I.	Pag.	25

## **ALLEGATI**

ALLEGATO N. 1  
I DIRITTI DELL'ANZIANO

ALLEGATO N. 2  
INFORMATIVA AD OSPITI E PARENTI  
TUTELA DELLA PERSONA FRAGILE CON LIMITATA CAPACITA' DI AGIRE

ALLEGATO N. 3  
RICHIESTA DI ACCESSO AGLI ATTI E DOCUMENTI

ALLEGATO N. 4  
QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI  
DEGLI OSPITI DELLA R.S.A. E DEGLI UTENTI DEL C.D.I.

ALLEGATO N. 5  
QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI  
DELLA R.S.A. E DEL C.D.I.

ALLEGATO N. 6  
SCHEDA PER SEGNALAZIONE CRITICHE, APPREZZAMENTI O SUGGERIMENTI

ALLEGATO N. 7  
RETTE DELL'ANNO IN CORSO

## AZIENDA SPECIALE "EVARISTO ALMICI"

Il Comune di Rezzato con delibera di Consiglio comunale n. 19 del 31.03.2003 ha costituito, ai sensi dell'art. 114 del D. Lgs. 267/2000 noto come Testo Unico degli Enti Locali, l'Azienda Speciale "Evaristo Almici", a cui ha affidato con decorrenza 1 Luglio 2003 la gestione della R.S.A. e del C.D.I. e successivamente, dal mese di Marzo del 2006, anche il Centro Diurno per Disabili "Natale Elli".

Sono organi dell'Azienda il Consiglio di Amministrazione composto da 5 membri, il Presidente, il Direttore generale ed il Revisore del Conto.

Fatta eccezione per il Direttore generale nominato dal CdA tutti gli altri organi sono nominati dal Sindaco.

I membri del Consiglio di Amministrazione durano in carica per un arco di tempo corrispondente a quello di vigenza del mandato del Sindaco che li ha nominati.

La sede dell'Azienda Speciale è in via Santuario n. 3 a Rezzato, presso i locali dell'omonima R.S.A.. Ne è Legale Rappresentante il Presidente del Consiglio di Amministrazione.

Attualmente l'Azienda gestisce tre servizi, tutti in possesso di autorizzazione definitiva al funzionamento:

- la **Residenza Sanitaria Assistenziale** omonima autorizzata e accreditata per n.55 posti letto + n.1 posto letto di sollievo autorizzato (*Determinazione HP/42 del 30/12/2009 prot. n. 0184331*)
- il **Centro Diurno Integrato "Giancarlo Serioli"** autorizzato e accreditato per n.16 posti è attiguo alla R.S.A. con cui condivide alcuni servizi fra cui: centralino/portineria, cucina, aree verdi esterne etc.. (*Autorizzazione n. 3782/2005 del 30/12/2005- Autorizzazione ampliamento capacità ricettiva a n°16 posti: DIA del 17/07/2009 prot. n. 105695*)
- il **Centro Diurno per disabili "Natale Elli"** autorizzato e accreditato per n.15 posti è ubicato in via Caduti di Piazza Loggia n. 7/B (nell'edificio in cui trovano collocazione anche il C.F.P. "R. Vantini" e la scuola primaria "Caduti di Piazza Loggia" (*Determinazione HP/41 del 23/12/2009 prot. n. 0181799*).



## PRIMA PARTE

### PREMESSA

La Carta dei Servizi è uno strumento con il quale s'intende fornire ai familiari degli ospiti/utenti, effettivi o potenziali, tutte le informazioni relative ai servizi offerti dalla R.S.A. "Evaristo Almici" e dal C.D.I. "Giancarlo Seriola" in una logica di trasparenza ed informazione. L'elaborazione e la distribuzione di tale documento prima o in concomitanza dell'inserimento nei servizi, è considerato, ai sensi della normativa vigente, requisito indispensabile per l'erogazione e l'accreditamento dei servizi socio-sanitari (ex DGR n°3540/2012).

La Carta dei Servizi ha le seguenti finalità:

- ⇒ Fornire ai cittadini informazioni chiare sui loro diritti;
- ⇒ Informare sulle procedure per accedere ai servizi;
- ⇒ Indicare le modalità di erogazione delle prestazioni;
- ⇒ Assicurare la tutela degli utenti, individuando gli obiettivi del Servizio e controllando che vengano raggiunti.

### UNITA' D'OFFERTA E FINALITA' DEI SERVIZI

**La R.S.A. "Evaristo Almici"** è un'unità di offerta socio-sanitaria classificata come Residenza Sanitaria Assistenziale per anziani autorizzata al funzionamento per n. 56 posti letto di cui n.55 accreditati e n.1 autorizzato per ricoveri di sollievo. La Residenza sanitaria assistenziale per anziani non autosufficienti è una struttura destinata ad accogliere soggetti anziani non autosufficienti, non curabili a domicilio, portatori di patologie geriatriche, neurologiche e neuropsichiatriche stabilizzate. Sono altresì previsti ricoveri temporanei cd. "di sollievo" per dare risposte temporanee alle famiglie che si fanno carico a domicilio dell'assistenza ai propri anziani. La Residenza Sanitaria Assistenziale "Evaristo Almici" di Rezzato nata come Casa di Riposo in gestione all'ECA, a seguito del D. Lgs 616/77 è divenuta struttura del Comune di Rezzato che ne ha curato direttamente la gestione ed amministrazione sino al 30 Giugno 2003 passandone poi la titolarità all'Azienda speciale omonima, appositamente costituita.

**Il C.D.I. "Giancarlo Seriola"** è un'unità di offerta socio-sanitaria classificata come Centro Diurno Integrato per anziani autorizzata e accreditata al funzionamento per n. 16 utenti (DIA 17.07.2009 prot. n°105695). Trattasi di struttura che offre durante la giornata assistenza socio-sanitaria ed attività di animazione. Destinatari del servizio sono anziani trasportabili, con compromissione dell'autosufficienza, che vivono soli, o che siano a rischio di emarginazione, o inseriti in famiglie che non possono garantire in forma continuativa l'assistenza.

## **PRINCIPI**

La Carta dei servizi adottata presso la R.S.A. "Evaristo Almici" ed il C.D.I. "Giancarlo Serioi" risponde ai seguenti principi fondamentali:

### **Eguaglianza.**

L'erogazione del servizio deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi e l'accesso ai servizi stessi devono essere uguali per tutti.

### **Rispetto.**

Rispetto per la dignità della persona e delle specificità individuali senza distinzioni di nazionalità, etnia, religione, lingua e opinioni politiche – teso alla realizzazione di un rapporto di piena fiducia.

### **Imparzialità.**

L'Azienda speciale ha l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

### **Continuità.**

L'erogazione dei servizi, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa vigente, deve essere continua, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio devono essere espressamente regolati dalla normativa di settore. In tali casi, l'Azienda speciale deve adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

### **Diritto di scelta.**

Ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, i servizi distribuiti sul territorio.

### **Partecipazione.**

La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dell'ente gestore.

L'utente, ed i suoi familiari, hanno diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241.

L'Azienda speciale acquisisce annualmente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nella Carta dei Servizi.

### **Efficienza ed efficacia.**

Il servizio deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. L'ente gestore adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

## **MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E CODICE ETICO**

L'Azienda speciale in ottemperanza a quanto previsto dalla normativa nazionale e regionale vigente ha elaborato ed adottato:

- un Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. 231/2001 per la prevenzione e gestione del rischio di commissione illeciti, mediante l'individuazione delle attività sensibili e la loro conseguente mappatura;
- il Codice Etico, ossia l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità dell'Azienda nei confronti di tutti i soggetti dell'azienda stessa portatori di interessi, dei soggetti che ivi prestano attività lavorativa, fornitori, collaboratori esterni, Pubbliche Amministrazioni.

I suddetti documenti sono finalizzati a raccomandare, promuovere o vietare determinati comportamenti e prevedono sanzioni proporzionate alla gravità delle eventuali infrazioni commesse.

La libera consultazione del "Modello organizzativo" è possibile presso l'Ufficio della Direzione generale, previa richiesta per consultazione o per ottenimento copia (il modulo per farne richiesta è scaricabile dal sito [www.ealmici.it](http://www.ealmici.it)) mentre il "Codice Etico" è integralmente pubblicato sul sito aziendale. Copia del Modello organizzativo e del Codice Etico sono esposte anche in formato cartaceo presso la Bachecca riservata ai Dipendenti dell'Azienda speciale.

## **PRIVACY**

E' garantito il rispetto della normativa vigente sulla tutela dei dati personali. L'Azienda mette in atto tutti gli accorgimenti necessari, a livello sia informatico che strutturale, per tutelare la riservatezza dei dati di tutti gli ospiti/utenti e dei loro familiari. Su tali dati l'Azienda compie una serie di trattamenti obbligatori per il perseguimento dei suoi fini istituzionali di cura ed assistenza socio-sanitaria (inclusa la gestione del FSE fascicolo sanitario elettronico) così come meglio specificati nella nota informativa ex art. 13 del D. Lgs. 196/2003 "Consenso informato" (sottoscritta unitamente al Contratto di ingresso in RSA o ammissione al CDI).

Il titolare del trattamento dei Dati personali è l'AZIENDA SPECIALE EVARISTO ALMICI. Nonostante le disposizioni normative, D.L. 9 Febbraio 2012 n°5, che hanno abrogato l'obbligo di redazione ed aggiornamento del DPS (Documento programmatico sulla sicurezza) e preso atto che restano comunque in vigore le misure formali, sostanziali e tecniche tramite le quali si concretizza l'effettiva sicurezza e la sua dimostrabilità, il Consiglio di Amministrazione dell'Azienda speciale ha ritenuto opportuno mantenere il Documento programmatico per il trattamento dei dati personali prevedendone un aggiornamento (non obbligatoriamente a cadenza annuale) ogni qualvolta intercorrano modifiche alle procedure in esso dettagliate.

## **MODALITA' DI ACCESSO AGLI ATTI**

L'Azienda riconosce il diritto degli utenti e dei loro familiari, titolari di un legittimo interesse, ad accedere per presa visione o per rilascio di copia ai documenti conservati presso l'Azienda stessa. Tale diritto, compatibilmente con le normative in essere, può essere esercitato utilizzando l'apposito modulo predisposto dall'Azienda (ALLEGATO N°3) e scaricabile dal sito web [www.ealmici.it](http://www.ealmici.it) oppure richiedibile direttamente presso la Direzione generale. Per il rilascio delle copie il richiedente si impegna a pagare il corrispettivo dovuto così come comunicato dalla Direzione generale dell'Azienda speciale. L'importo può variare in base alla quantità di documenti richiesti ma non può superare la cifra di € 10,00 (euro dieci/00). La documentazione richiesta sarà rilasciata nel giro di massimo 15 giorni.



## INFORMAZIONI GESTIONALI E SERVIZI OFFERTI

**Direttore generale:** nominato dal Consiglio di Amministrazione.

Sovrintende all'attività tecnico-amministrativa relativa alla gestione dell'Azienda e in particolare sottopone al Consiglio di Amministrazione le proposte di bilancio previsionale, di bilancio di esercizio e di piano-programma, dirige l'andamento gestionale dei servizi e dirige il personale dell'Azienda nel rispetto delle direttive di massima fornite dal Consiglio.

**Servizio amministrativo:** Ufficio Amministrativo e Centralino/Protocollo. Gli orari di accesso all'ufficio amministrativo sono indicati sulla porta dello stesso. L'Azienda speciale dispone di un sistema di contabilità analitica (nel rispetto della normativa vigente e delle indicazioni regionali), strumenti informativi per soddisfare il debito informativo nei confronti di A.T.S. e Regione Lombardia.

**Servizio assistenza Medica:** Responsabile sanitario, Medici collaboratori, Medici servizio di reperibilità – Medico Fisiatra. I medici sono presenti in struttura come da orari indicati sulla porta dell'infermeria. I medici garantiscono il colloquio con i parenti o persone giuridiche di riferimento su appuntamento da concordare con la Caposala (o infermiere in turno) o il Direttore generale.

**Servizio assistenza Psicologia:** erogato a frequenza settimanale sia per gli ospiti/utenti che per i familiari. I colloqui vengono programmati dallo Psicologo per gli aggiornamenti dei fascicoli sociali ma possono essere richiesti dagli ospiti stessi o dai familiari tramite la Caposala o il Direttore generale.

**Servizio Infermieristico:** la presenza di un infermiere è garantita nell'arco delle 24 ore. Oltre allo svolgimento delle attività di loro competenza, gli infermieri collaborano con le altre figure professionali al fine di realizzare il piano assistenziale dell'ospite.

**Servizio ausiliario:** è garantita a tutti gli ospiti, in rapporto alle loro condizioni di autonomia, la supervisione, l'aiuto o l'intervento sostitutivo delle attività di base della vita quotidiana. Il servizio del Nucleo Giallo 2° piano, e nella fascia oraria dalle 22.00 alle 06.00 è appaltato ad una Cooperativa esterna così come il servizio di assistenza presso il Centro Diurno Integrato. Nei Nuclei Bianco e Azzurro 1° piano, è presente personale dipendente.

**Servizio di fisioterapia:** il servizio è appaltato ad una Cooperativa esterna. La palestra è in funzione dal lunedì al venerdì sia al mattino che nelle ore pomeridiane.

**Servizio animazione:** permette di migliorare in modo significativo la qualità del tempo, mantenendo e/o stimolando nuovi interessi, preservando la funzionalità residua e valorizzando le risorse in maniera che gli ospiti possano vivere in modo sereno e piacevole il soggiorno presso la R.S.A. ed il C.D.I.. Il servizio è appaltato ad una Cooperativa esterna ed attivo dal lunedì al sabato.

**Servizio assistenza religiosa:** affidata al Parroco pro-tempore della Parrocchia di S. Giovanni Battista di Rezzato che si avvale del Ministero dei Frati Minori Francescani del Convento "San Pietro Apostolo" quali Cappellani collaboratori.

Le funzioni religiose programmate nella chiesa della RSA si articolano nei seguenti orari: dal lunedì al venerdì alle ore 9,30 ed il sabato alle ore 17.

**Servizio ristorazione:** il centro di cottura è all'interno della R.S.A.. Il servizio è appaltato ad una Ditta esterna che provvede alla fornitura delle derrate alimentari e del proprio personale.

**Servizio lavanderia e guardaroba (solo per R.S.A.):** all'atto dell'ingresso l'abbigliamento dell'ospite deve essere "tracciato". Il servizio di guardaroba effettua, al bisogno, piccole riparazioni sui capi di abbigliamento. Gli indumenti sono riconsegnati, lavati e stirati, direttamente nelle stanze degli ospiti. Il servizio di lavanderia è interno e affidato a ditta esterna, il servizio di guardaroba è gestito da volontarie.

**Servizio parrucchiera:** per taglio, piega, colore e permanente. Il servizio è gestito dalla Caposala e affidato ad una Cooperativa esterna.

**Servizio callista:** gestito dalla Caposala e affidato ad una Cooperativa esterna.

**Servizio podologico:** gestito dalla Caposala e affidato ad un libero professionista.

**Servizio pulizie:** appaltati a Cooperative esterne.

**Servizio volontariato:** presso le unità d'offerta gestite dall'Azienda operano Associazioni di volontariato la cui attività è regolata da specifiche convenzioni.

*Tutto il personale operante presso la RSA ed il CDI a qualsiasi titolo, inclusi i volontari ed i tirocinanti, è dotato di apposito cartellino di riconoscimento in ogni momento visibile agli ospiti ed ai familiari.*

## **SERVIZIO TELEFONICO**

All'interno della struttura sono dislocati più apparecchi telefonici collegati al centralino. Gli ospiti/utenti possono ricevere telefonate dall'esterno in qualsiasi momento della giornata in orario diurno e serale. Il servizio di centralino della struttura provvederà a dirottare la telefonata sull'apparecchio telefonico del nucleo o servizio in cui è ospitata la persona interessata.

Sono inoltre disponibili telefoni portatili per gli ospiti allettati in grado di utilizzarli.

E' data all'ospite la possibilità di telefonare gratuitamente rivolgendosi al personale infermieristico in turno o all'addetto al centralino, previa autorizzazione della Direzione generale.

## **UFFICIO AMMINISTRATIVO E CENTRALINO/PROTOCOLLO**

Il servizio di front-office di primo livello è svolto prevalentemente dalla persona addetta al centralino e portineria presente dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 14.00 e sostituita nelle ore pomeridiane e nelle giornate festive dai volontari dell'Associazione AUSER.

Il lavoro amministrativo di secondo livello (pagamenti, rendicontazioni, gestione bilancio, trasmissione dati ATS etc.) viene invece espletato dal personale dell'ufficio Segreteria presente dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 15.00.

*Per qualsiasi informazione è possibile chiamare il numero 030/2791408, oppure inviare un fax allo 030/2595811 o un'e-mail al seguente indirizzo: [amministrazione@ealmici.it](mailto:amministrazione@ealmici.it)*

## **ORARI DI ENTRATA E USCITA DEGLI OSPITI/UTENTI E DI VISITA DEI FAMILIARI IN R.S.A./C.D.I.**

Gli ospiti/utenti possono uscire dalla struttura tutti i giorni nella fascia oraria compresa fra le ore 08.00 e le ore 20.00 avvisando preventivamente l'infermiere in turno e/o la Direzione generale.

L'eventuale assenza per l'intera giornata (inclusi i pasti) deve essere comunicata almeno 24 ore prima attraverso la compilazione del modulo di uscita.

Per le situazioni in cui il Responsabile sanitario, a tutela dell'incolumità e del benessere del singolo ospite/utente, ravvisi l'impossibilità ad autorizzare le suddette uscite senza la presenza di un familiare di riferimento, lo stesso familiare dovrà procedere alla compilazione e sottoscrizione dell'apposita modulistica rivolgendosi alla Caposala o in caso di sua assenza all'infermiere in turno.

Gli orari di visita agli ospiti/utenti sono così regolamentati:

R.S.A. "Evaristo Almici":

- R.S.A. dalle 08.00 alle 20.00 tutti i giorni della settimana;
- regolamentati secondo il caso e le necessità nelle ore notturne.

C.D.I. "Giancarlo Serio":

- dalle 09.00 alle 19.00 dal Lunedì al Venerdì.

Vanno comunque rispettate le esigenze di riposo e di privacy degli ospiti durante le ore diurne, così come le necessità di lavoro del personale di servizio o limitazioni imposte da situazioni straordinarie.

E' pertanto vietato l'accesso ai locali pranzo nei momenti di distribuzione dei pasti (fatta eccezione per quei familiari che con autorizzazione del Responsabile sanitario assistano direttamente l'ospite non autosufficiente nell'alimentazione) e l'accesso alle camere di degenza durante l'effettuazione delle cure igieniche.

Gli ingressi durante la notte, devono essere obbligatoriamente concordati con il medico responsabile.

## **SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE DAI RISCHI**

L'Ente ha ottemperato a tutti gli obblighi contenuti nel D. Lgs. 81/2008 e successive modifiche ed integrazioni riguardante la sicurezza dei lavoratori e degli ospiti in struttura, predisponendo idonei piani di emergenza (con relative esercitazioni a cadenza annuale) e provvedendo alla formazione degli addetti al primo soccorso ed all'anti-incendio designati dal Datore di lavoro.

A tal proposito si segnala che tutti gli addetti all'assistenza (ASA/OSS ed infermieri) sono stati appositamente formati e quindi nominati addetti all'emergenza.

Il Direttore generale dell'Azienda è nominato **Responsabile del Servizio di prevenzione e protezione (RSPP)**.

Il Presidente pro-tempore è il **Datore di lavoro** a cui compete tra l'altro la nomina del **Medico competente**.

I dipendenti nominano al proprio interno il **Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (RLS)** che rimane in carica per tre anni.

L'Azienda si avvale inoltre della consulenza di un tecnico esterno con formazione specifica in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

## IL VOLONTARIATO

L'Azienda promuove e valorizza l'attività di volontariato in ogni sua forma, individuale o associativa.

Si è inoltre consolidata la proficua e sinergica collaborazione con le realtà di volontariato quotidianamente presenti presso l'RSA ed il CDI ovvero l'Associazione "**Amici della Casa di Riposo**" che supporta egregiamente il personale nell'assistenza agli ospiti in alcuni momenti specifici della giornata (idratazione, imboccamento, gestione del guardaroba) ed è la principale artefice dei numerosi momenti di animazione promossi sia all'interno che all'esterno dell'Azienda (feste, pizza in compagnia, soggiorni al lago ecc.) e l'Associazione **AUSER** i cui volontari garantiscono l'erogazione e l'espletamento di servizi di primaria importanza quali:

- il trasporto degli anziani ospiti della RSA, degli utenti del CDI, dei ragazzi frequentanti il CDD oltre che di tutti i cittadini in situazione di difficoltà segnalati dall'Assistente sociale del Comune;
- l'integrazione del servizio di centralino/portineria presso l'RSA;
- l'effettuazione di quotidiani interventi di piccole manutenzioni presso l'RSA ed il CDI
- la manutenzione e la pulizia degli spazi verdi;
- la manutenzione e la pulizia di tutti gli automezzi in dotazione all'Azienda.

Nel periodo estivo vengono autorizzate attività di volontariato anche per studenti delle Scuole secondarie di 2° grado in raccordo con l'Associazione "Amici della Casa di Riposo".

## SERVIZIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Per informazioni relative ai servizi di RSA e CDI, alla loro organizzazione o per qualsiasi altra richiesta il referente dell'Azienda è il Direttore generale presente in sede dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00 (e-mail: [direzione@ealmici.it](mailto:direzione@ealmici.it))

Per colloqui con il Direttore è consigliabile concordare telefonicamente (tel. 030/2791408) un appuntamento soprattutto se richiesto nelle ore pomeridiane.

Fungono da referenti con gli ospiti, con i familiari e con gli utenti in generale, ciascuno per quanto di propria competenza, anche il Responsabile sanitario e la Caposala.

L'ospite/utente, il suo legale rappresentante ed i suoi familiari, qualora ritengano sia loro negata o limitata la fruibilità delle prestazioni nonché per ogni ulteriore necessità, possono rivolgersi **all'Ufficio Relazioni con il Pubblico** (sede centrale in via Duca degli Abruzzi n. 15 a Brescia tel. 030/3838255 oppure presso la sede distrettuale di Rezzato via F.lli Kennedy n. 115 tel. 030/2499824 ) e **all'Ufficio di Pubblica Tutela dell'ATS di Brescia** (via Duca degli Abruzzi n. 15 a Brescia tel. 030/3839034).

## SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E DEGLI OPERATORI

Annualmente viene proposto agli ospiti/utenti (quando le loro condizioni psico-fisiche lo permettano), ai loro familiari ed al personale un questionario (**ALLEGATI N°4 e N°5**) volto a verificare la soddisfazione dell'utenza per i servizi forniti ed il clima lavorativo.

Il questionario (anonimo) è un importante strumento di verifica del lavoro svolto e gli esiti dello stesso vengono comunicati e condivisi con tutti i soggetti coinvolti attraverso incontri pubblici o tramite la stesura di lettere e/o avvisi di restituzione.

I dati che emergono dai questionari vengono attentamente discussi ed approfonditi dal Consiglio di Amministrazione che assume ogni provvedimento utile alla risoluzione delle criticità evidenziate o a recepire, se condivisibili e perseguibili, i suggerimenti proposti.

## **ANOMALIE, DISGUIDI E DISSERVIZI**

Se durante l'erogazione delle normali attività quotidiane, si verificano anomalie, disguidi o disservizi occasionali, che non hanno un significativo impatto sull'ospite e sull'attività ad esso diretta, è compito del Direttore generale, Responsabile sanitario o della Caposala raccogliere tali segnalazioni.

La segnalazione può essere presentata da ospiti/utenti o loro familiari.

Una volta raccolta la segnalazione, deve essere data opportuna risposta verbale, illustrando le modalità con le quali si è corretto il problema posto.

In ogni caso le azioni promosse per la risoluzione dell'anomalia segnalata non devono produrre un cambiamento organizzativo, in caso contrario la segnalazione deve essere trasformata in un reclamo formale e gestita con la prassi procedurale di seguito descritta.

## **RECLAMI E SUGGERIMENTI**

All'ingresso della R.S.A., vicino al centralino, sono disponibili per tutti (operatori, familiari, volontari, utenti R.S.A./C.D.I.) le schede per l'inoltro di segnalazioni, critiche, apprezzamenti o suggerimenti (ALLEGATO N°6). Le schede, compilate anche in forma anonima, possono essere imbucate nell'apposita cassetta (sita vicino alle schede stesse). La risposta alle schede sottoscritte verrà fornita, in forma scritta o verbale dal Direttore generale e/o dal Presidente, entro 30 die dalla segnalazione stessa.

E' tuttavia possibile per ogni operatore/utente/familiare/volontario che rilevi dei disservizi che violino gli standard enunciati nella presente Carta dei Servizi o che ritenga opportuno proporre alcuni suggerimenti per migliorare la qualità dei servizi erogati, procedere anche con le seguenti modalità:

- richiesta di colloquio con il Direttore generale dell'Azienda speciale "Evaristo Almici" (via Santuario, 3 – Rezzato tel. 030/2791408)
- invio di segnalazione scritta al Presidente dell'Azienda speciale "Evaristo Almici" (c/o Azienda speciale)
- invio e-mail all'indirizzo di posta elettronica della Direzione generale [direzione@ealmici.it](mailto:direzione@ealmici.it)

## **RILASCIO DICHIARAZIONE PREVISTA AI FINI FISCALI**

In attuazione del D.Lgs n. 175 del 21/11/2014 "Semplificazione fiscale e dichiarazione dei redditi precompilata" con decorrenza dall'anno d'imposta 2015, entro il mese di gennaio verranno trasmessi al Ministero per tramite di Regione Lombardia e quindi dall'A.T.S. di competenza i flussi contenenti i record relativamente alle prestazioni sanitarie erogate ai cittadini in ambito Socio –Sanitario. Tali flussi saranno provvisori, in quanto al 31 gennaio non è possibile avere dati definitivi di bilancio.

In ottemperanza a quanto previsto dalla DGR n. 26316 del 21/03/1997, dopo l'approvazione del Bilancio d'esercizio (ovvero dopo il 31 Marzo), l'ufficio amministrativo dell'Azienda speciale provvede alla determinazione dei costi sanitari e non sanitari per le UdO rilasciando ad ogni ospite/utente la relativa certificazione redatta in conformità alle Linee guida del Ministero della Sanità n°1/94 del 31.03.1994 e relativa comunicazione di variazione dei dati fiscali attestanti la spesa sanitaria effettivamente sostenuta.

Analogamente viene inviata direttamente ai Comuni di provenienza per gli utenti per i quali il Comune si faccia carico della retta, al fine di calcolare i costi effettivamente sostenuti dalle singole famiglie per spese sanitarie.

## FUMO

In tutta la struttura, in ottemperanza alle disposizioni di legge, è VIETATO FUMARE.

## ANIMALI

Cani e gatti possono accedere alla RSA con alcune limitazioni.

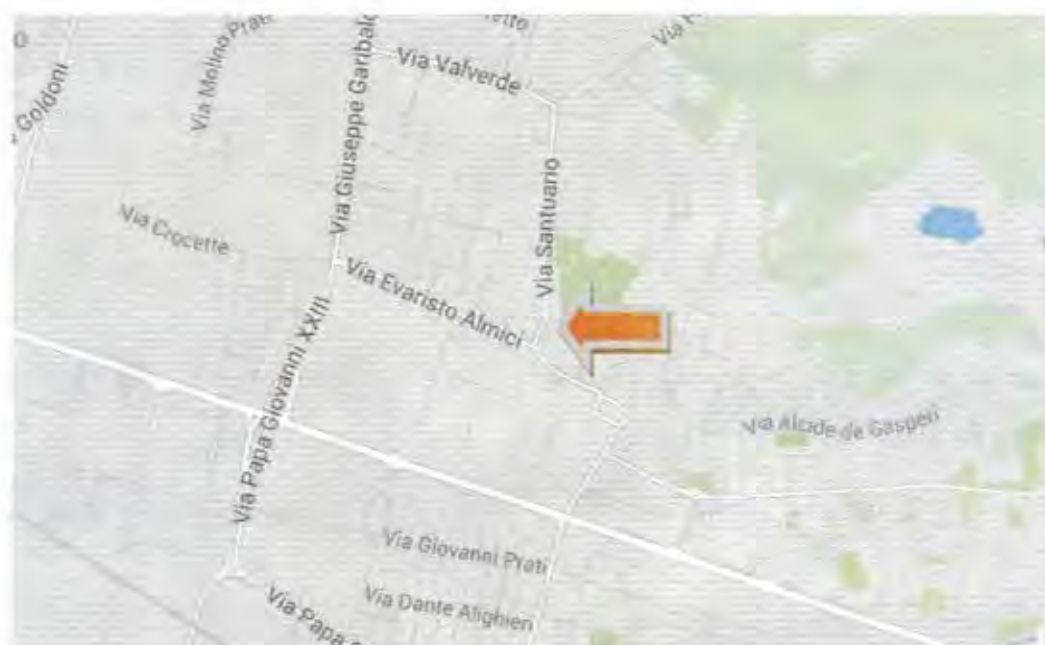
I cani devono essere accompagnati da maggiorenni, muniti di museruola e condotti al guinzaglio. I gatti devono essere alloggiati nell'apposito trasportino, almeno fino alla vista all'ospite.

Gli animali possono accedere alla zona giardino e all'interno della struttura solo nella zona veranda posta al piano terra.

## COME RAGGIUNGERE LA R.S.A. "EVARISTO ALMICI" E IL C.D.I. "GIANCARLO SERIOLI"

L'Azienda Speciale Evaristo Almici si trova nel centro storico del comune di Rezzato. Per raggiungerla, venendo da Brescia, è utile percorrere la statale 11 Padana Superiore che collega Brescia al Lago di Garda. Una volta raggiunto lo svincolo per Botticino (via Papa Giovanni XXIII) si percorre il medesimo fino al semaforo dove è necessario svoltare a destra, imboccando via Evaristo Almici. La struttura si trova a circa 800-1000 metri dal semaforo, a sinistra, all'altezza dello svincolo per il Santuario Valverde (via Santuario n. 3).

Nelle immediate adiacenze della RSA, su via Almici, è presente una fermata degli autobus della linea urbana che collega direttamente al capoluogo cittadino e al capolinea Buffalora della Metropolitana.



## SECONDA PARTE

### RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE "EVARISTO ALMICI"

#### **SEDE**

La Residenza Sanitaria Assistenziale è ubicata in un immobile di proprietà comunale sito in via Santuario n. 3 a Rezzato.

E' suddivisa in tre nuclei (nuclei bianco ed azzurro al primo piano e nucleo giallo al secondo) così composti: n.8 camere a 4 letti, n.4 camere a 3 letti, n.2 camere a 2 letti, n.8 camere ad 1 letto (di cui n.1 per ricoveri di sollievo).

L'assegnazione della camera a ciascun ospite è stabilita dal Responsabile sanitario e dal Direttore generale in base alle condizioni psico-fisiche dell'ospite ed alle esigenze organizzative della struttura. L'assegnazione ad una camera singola non comporta alcuna maggiorazione di retta.

Ogni nucleo è dotato di tutti i servizi previsti dalla normativa regionale vigente (locale bagno assistito, locale cucinetta/fisaneria, ambulatorio, deposito attrezzi e materiale di consumo, guardaroba, soggiorno, sala pranzo ecc..).

Sono a disposizione presso la RSA i seguenti locali destinati alla collettività degli utenti e dei visitatori: sala da pranzo del piano terra, angolo bar, sala televisione, soggiorno/veranda, ambulatorio, cappella, palestra, spazio verde attrezzato all'esterno.

Lo spazio verde antistante la struttura ed il parco sul retro (dotati di appositi gazebo), sono a disposizione di ospiti, familiari e dei cittadini di Rezzato; in primavera ed in estate vengono utilizzati per feste e manifestazioni all'aperto.

#### **PROCEDURE DI AMMISSIONE/GESTIONE LISTA D'ATTESA**

La persona interessata a chiedere ospitalità presso la R.S.A "Evaristo Almicì" di Rezzato, per sé o per un familiare, deve rivolgersi all'ASST Spedali Civili ufficio UCAM di competenza (ove risiede l'anziano per cui si inoltra domanda di ammissione). Presso tale Unità un'apposita equipe multidimensionale provvederà alla valutazione clinica della persona interessata all'inserimento in RSA, indicando la preferenza per la RSA di Rezzato.

**La gestione della lista d'attesa** compete esclusivamente all'UCAM che provvederà ad applicare la metodologia di valutazione ed attribuzione punteggio così come concordata con tutti gli enti gestori delle RSA dell'hinterland Brescia est (con riconoscimento 20 punti aggiuntivi per i richiedenti residenti nel Comune di Rezzato al momento di inoltro della domanda per l'RSA "Evaristo Almicì").

La domanda di ricovero deve essere presentata dal ricoverato o in caso di impossibilità dai suoi familiari i quali, al momento dell'ingresso dell'ospite devono presentare la seguente documentazione:

- documento d'identità in corso di validità
- tessera sanitaria – carta nazionale dei servizi
- tessera esenzione ticket
- eventuali cartelle cliniche e/o ospedaliere nonché tutta la documentazione sanitaria in possesso
- copia verbale invalidità;
- eventuali provvedimenti di nomina di tutore e/o curatore e/o amministratore di sostegno.

Al momento dell'ingresso e comunque entro 5 giorni dall'avvenuto inserimento l'ospite e/o ogni altro parente di riferimento dovrà sottoscrivere per accettazione il **Contratto d'Ingresso**.

Le domande per eventuali **ricoveri cd. "di sollievo"** devono essere inoltrate direttamente alla Direzione generale dell'Azienda speciale che provvederà, con il Responsabile sanitario, a valutare l'idoneità dei richiedenti rispetto alle caratteristiche strutturali e gestionali della R.S.A. "Evaristo Almici".

Essendo disponibile un unico posto letto per questa tipologia di ricoveri la priorità alle domande verrà assegnata in base alla data di presentazione, ribadendo tuttavia, compatibilmente con le prenotazioni già accolte, la precedenza per i cittadini residenti nel Comune di Rezzato.

I ricoveri di sollievo possono avere una durata minima di 15 die e massima per i residenti di 60 giorni e per i non residenti di 30 giorni, con possibilità di proseguire nel caso in cui il posto fosse libero.

Nel corso dello stesso anno, compatibilmente con la disponibilità del posto letto, un ospite può fruire di più periodi di ricoveri a tempo determinato.

Possono essere accolte richieste di ricovero per periodi inferiori ai 15 die solo se compatibili con altre istanze già programmate.

**Visite guidate:** per i potenziali utenti e per i loro familiari è possibile conoscere la R.S.A. mediante una visita guidata che dovrà essere preventivamente concordata con il Direttore generale.

#### **INSERIMENTO/PRESA IN CARICO DELL'OSPITE**

La presa in carico dell'ospite avviene fin dal primo momento del Suo inserimento ovvero con l'ingresso in struttura e per questa importante fase l'Azienda si è dotata di specifiche linee guida condivise ed illustrate a tutto il personale.

**I nuovi ingressi avvengono di norma nella fascia oraria 9,30-11 dal Lunedì al Sabato.**

L'ospite, ed i Suoi familiari, sono accolti dall'equipe **dell'Unità Interna di Valutazione** composta dal Medico, dalla Caposala o in sua assenza dall'Infermiere in turno, il Direttore generale o in Sua assenza dal collaboratore amministrativo.

Nel corso del primo colloquio vengono raccolte tutte le informazioni anamnestiche utili alla compilazione della sezione anamnestica del fascicolo sanitario elettronico (CBA) che ha funzione di P.A.I. provvisorio (**Piano di assistenza individuale**), viene raccolta la documentazione clinica relativa a precedenti ricoveri, esami strumentali etc.. e vengono fornite le notizie principali sulle "modalità di vita" in RSA (orari di visita, orari di somministrazione dei pasti, servizi interni quali lavanderia, parrucchiera, callista, fisioterapia, tele cardiologia, etc ...).

Il Fascicolo sanitario-assistenziale, incluso il diario clinico, è compilato ed aggiornato (ogni due mesi) dal medico responsabile mentre la redazione e l'aggiornamento del fascicolo sociale compete al responsabile del Servizio animazione e/o all'Assistente Sociale dell'Azienda.

Gli ospiti inseriti per **ricoveri di sollievo** devono consegnare al momento dell'ingresso una relazione del proprio Medico curante in cui sia indicata l'anamnesi e la terapia in corso. Durante tutto il periodo del ricovero di sollievo rimangono a carico dell'ospite la fornitura dei farmaci e parafarmaci (incluso materiale per medicazioni particolari) e dei presidi per l'incontinenza.



## DIMISSIONI

L'ospitalità presso l'RSA può essere a tempo determinato (es. ricoveri di sollievo) o a tempo indeterminato.

Il rapporto si può risolvere:

- ❖ volontà delle parti di recedere al Contratto di Ingresso secondo quanto previsto dallo stesso;
- ❖ impossibilità ad erogare le prestazioni oggetto del Contratto di Ingresso. L'Azienda, su proposta del Responsabile sanitario, può disporre la procedura di dimissione dell'Ospite oppure attivare d'urgenza l'istanza di trasferimento presso centri ospedalieri nel caso in cui le condizioni di quest'ultimo siano tali da non permettere presso l'RSA l'erogazione della dovuta assistenza o presentino pericoli o rischi per gli altri ospiti;
- ❖ inadempimento all'obbligo di pagamento della retta (o sua quota a carico dell'utenza) come indicato nel Contratto d'ingresso;
- ❖ decesso/dimissione dell'ospite;
- ❖ alla data di scadenza del contratto di ingresso qualora trattasi di ricovero di sollievo.

*Al momento delle dimissioni il Responsabile sanitario o uno dei Medici collaboratori dallo stesso delegato, redige una relazione in cui sono riportate tutte le informazioni clinico-assistenziali necessarie ad assicurare continuità delle cure. Nella medesima relazione sono altresì indicati i nominativi ed i recapiti telefonici per contattare il responsabile sanitario e la Caposala per ogni ulteriore informazione. Ove necessario l'Azienda si attiverà a sostegno dei familiari affinché le dimissioni avvengano in forma assistita con l'intervento anche del Comune di provenienza e/o dei servizi distrettuali dell'ASST.*

## RETE (vd. prospetto inserito nel presente Documento)

Le rette di ricovero, temporaneo o definitivo, vengono proposte dal Direttore generale al Consiglio di Amministrazione congiuntamente al Bilancio di previsione entro il 31 Ottobre di ogni anno, così come previsto dal vigente Statuto dell'Azienda.

Le nuove rette vengono rese note ai familiari attraverso riunioni, affissioni sulla bacheca dei familiari e una nota scritta ed illustrate nel corso di uno specifico incontro convocato dal Presidente dell'Azienda speciale.

La retta di ricovero per gli inserimenti a tempo indeterminato è comprensiva di: vitto, alloggio, assistenza di base, assistenza medica ed infermieristica, assistenza farmaceutica, riabilitativa, tele cardiologia, materiale sanitario vario, ausili per incontinenti, attività di animazione, pulizia dei locali e della biancheria.

La retta non comprende: eventuali tickets su analisi di laboratorio ed esami strumentali quali ad esempio le prestazioni di radiologia in RSA, trasporto con mezzi non dell'Ente, visite specialistiche richieste dai familiari, dotazione di vestiario e biancheria personale in genere. Servizi straordinari a pagamento: parrucchiera solo tinta e permanente (vd. prospetto inserito nel presente Documento).

La retta di ricovero per gli inserimenti cd. "di sollievo" non comprende, oltre alle voci sopramenzionate, l'assistenza farmaceutica (inclusi materiali per medicazioni particolari) e gli ausili per l'incontinenza.

In entrambi i casi non è previsto alcun deposito cauzionale.

La retta deve essere versata anticipatamente, **entro i primi 10 giorni del mese a cui si riferisce**, tramite bonifico bancario (codice Iban indicato in fattura). In caso di ritardato versamento verrà applicato l'interesse di mora così come stabilito dalla normativa vigente.

**In caso di decesso dell'Ospite** la retta dovrà essere corrisposta fino al terzo giorno successivo a quello del trapasso. La quota relativa ai giorni non usufruiti, ad eccezione dei 3 die predetti, verrà restituita agli aventi diritti.

**Nel caso di assenze dalla RSA**, dovute a qualsiasi motivo, la retta deve essere corrisposta nella misura intera.

In caso di richiesta per eventuali integrazioni o contributi per il pagamento della retta i richiedenti dovranno rivolgersi all'Ufficio Servizi sociali del Comune di residenza anagrafica dell'ospite prima dell'inserimento in RSA.

### **SERVIZIO TRASPORTO**

L'Azienda provvede a garantire gratuitamente il servizio di trasporto ed accompagnamento a visite specialistiche con i propri mezzi condotti dai volontari dell'Associazione AUSER di Rezzato. Qualora le condizioni cliniche dell'ospite richiedano l'intervento dell'autoambulanza l'Azienda provvederà alla programmazione del servizio, in tal caso il costo del trasporto sarà a carico dell'ospite.

### **SERVIZIO MENSA**

Il servizio di vitto viene effettuato nelle sale da pranzo della struttura nei seguenti orari:

- Colazione     ore 07.30 e ore 08.00
- Pranzo        ore 11,20 e ore 11,40
- Cena          ore 17,20 e ore 17,40

I menù sono articolati in "menù invernale" e "menù estivo", con rotazione ogni 4 settimane.

Il menù è realizzato dal dietista della ditta appaltatrice sotto il controllo del Responsabile sanitario. A seguito di prescrizioni sanitarie specifiche, il menù viene personalizzato.

All'ingresso del locale refettorio sito al piano terra della R.S.A. viene esposto ogni mattina il menù del giorno (pranzo e cena).

Per le festività sono proposti menù speciali attinenti, ove possibile, alla tipologia della giornata festiva.

La tabella dietetica di seguito proposta si riferisce ad una settimana tipo e le alternative indicate sono disponibili ogni giorno (il menù indicato si riferisce al periodo invernale).

#### **COLAZIONE**

Caffè, latte, tè con biscotti frollini, pane o fette biscottate, marmellata monoporzione, yogurt/budino.

#### **IDRATAZIONE**

Tè, succhi di frutta (bevande calde o fredde in base alle diverse stagioni).

Di seguito viene riportato il menù tipo con le alternative previste ogni giorno.

**MENU' TIPO:**

LUNEDI'	PRANZO: risotto con zucca, scaloppine di pollo al limone, carciofi trifolati. CENA: minestrone, mortadella e grana, patate al vapore.
MARTEDI'	PRANZO: pasta con ragù bovino, involtini di prosciutto, fagiolini con grana. CENA: crema di zucca, sformato di patate, zucchine al vapore.
MERCOLEDI'	PRANZO: pasta aurora (pomodoro e ricotta), bollito di bovino, cavolfiore gratinato al grana. CENA: filini al burro, frittata con cipolle, fagioli in umido.
GIOVEDI'	PRANZO: trippa, affettato di tacchino, spinaci con burro al forno. CENA: tortellini in brodo vegetale, prosciutto cotto e emmental, finocchi al forno.
VENERDI'	PRANZO: pasta con cipolle, platessa gratinata, carote con prezzemolo. CENA: crema di patate, tonno in scatola, zucchine al vapore.
SABATO	PRANZO: pasta con sugo di zucchine, pollo al forno, patate al forno. CENA: semolino, affettato di tacchino e robiola, carote al vapore.
DOMENICA	PRANZO: crespelle ricotta e spinaci, spezzatino di tacchino, tris di verdure. CENA: filini al burro, pancetta e taleggio, fagiolini al forno

**ALTERNATIVE:**

PRANZO	PRIMI: pasta o riso all'olio, brodo di carne, patina in brodo di carne, primo del giorno frullato  SECONDI: fettina di carne alla piastra, prosciutto cotto, formaggio, tonno all'olio, omogeneizzato, secondo del giorno frullato.  CONTORNI: purè, contorno frullato  DESSERT: frutta cotta, mousse di frutta, yogurt, budino
CENA	PRIMI: pastina in brodo di carne, brodo di carne, semolino  SECONDI: prosciutto cotto, formaggio, fettina di carne alla piastra, omogeneizzato, secondo del giorno frullato  CONTORNI: purè, contorno frullato, omogeneizzato di verdura  DESSERT: frutta cotta, mousse di frutta, yogurt, budino

Tutti i pasti vengono completati con pane e frutta fresca di stagione.  
Dolce e grappa/sambuca solo la domenica ed i festivi.

**MERENDA**

Thè, succhi di frutta, yogurt, mousse di frutta o budino, ghiaccioli o gelati nel periodo estivo.

**Non è possibile portare agli ospiti cibi o bevande che non abbiano avuto l'autorizzazione dal Responsabile sanitario e non rispettino le norme HACCP.**

## GIORNATA TIPO IN RSA

- **Ore 6.00** inizio giro letti con effettuazione dell'igiene personale, docce (come da calendario definito dalla Caposala che prevede l'effettuazione della doccia una volta alla settimana ad ogni ospite)
- **Ore 7.30** inizio colazioni nuclei bianco ed azzurro (1° piano)
- **Ore 8.00** inizio colazioni piano terra
- **Ore 9.30** celebrazione S. Messa (dal Lunedì al Venerdì)
- **Dalle ore 09.00** iniziano anche i trattamenti di Fisioterapia (in palestra oppure a letto) in base al piano di lavoro settimanale definito dalle FKT in accordo con la Fisiatra e la Caposala.
- **Ore 09.40** idratazioni (somministrazione a tutti gli ospiti di bevande calde o fredde, succhi di frutta, thè, ecc.. in base alle diverse stagioni). Cambio pannoloni ed accompagnamento in bagno per quegli ospiti il cui PAI contenga tale procedura.
- **dalle ore 10.00 alle ore 11.45** attività libera (visione TV, ascolto musica, passeggiate in giardino, visite familiari) e animazione in base alla programmazione definita.
- **Ore 11.20** inizio pranzo nuclei bianco ed azzurro
- **Ore 11.40** pranzo nucleo giallo
- Al termine del pranzo alcuni ospiti vengono riaccompagnati a letto (in base ai singoli PAI); per i restanti è previsto un momento di relax negli spazi di uso comune
- **Ore 14.00** alzata degli ospiti dopo il riposo pomeridiano
- **Dalle ore 14.30** inizio attività di animazione in base alla programmazione appositamente definita
- **Ore 15.00** merenda (cambio pannoloni ed accompagnamento in bagno per quegli ospiti il cui PAI contenga tale procedura).
- **Ore 17.30** inizio cena nuclei bianco ed azzurro
- **Ore 17.40** inizio cena nucleo giallo
- **Ore 18.15** inizio messa a letto
- **Ore 20.00** Buonanotte

### **SERVIZIO DI LAVANDERIA**

Il servizio di lavanderia è effettuato all'interno della struttura sia per quanto riguarda la biancheria dei piani sia per gli indumenti degli ospiti. Al momento dell'ingresso la Caposala o persona da Lei delegata verifica l'idoneità dei capi di abbigliamento del nuovo ospite ai sistemi di lavaggio in essere. Ogni capo viene inoltre contrassegnato con un numero (adempimento svolto dai familiari o in loro assenza da una volontaria) per consentirne l'individuazione in qualsiasi momento. Il servizio di lavanderia è già incluso nella retta. E' concessa ai familiari che lo desiderano una gestione autonoma del lavaggio dei propri indumenti senza che ciò comporti una riduzione della retta.

### **SERVIZIO DI IGIENE E SANIFICAZIONE AMBIENTALE**

La pulizia dei reparti viene garantita ed effettuata da Cooperative/Ditte esterne, la pulizia dei locali di cucina dal personale della Ditta cui è affidato il servizio di ristorazione. A cadenza trimestrale sono previste prestazioni di pulizia straordinaria di tutti i vetri.

Nel rispetto delle disposizioni regionali in materia di **prevenzione della Legionella** l'Azienda speciale si è dotata di un protocollo di Autocontrollo che prevede tra i vari interventi il prelievo, a cadenza semestrale, di campioni di acqua dai bagni individuati come punti critici e dall'impianto di raffrescamento per la ricerca del batterio della legionella.

Ogni anno inoltre, prima della messa in funzione dell'impianto di raffrescamento, un tecnico appositamente incaricato provvede alla pulizia e disinfezione di tutti i filtri.

### **SALA MORTUARIA**

E' presente una sala mortuaria, con accesso autonomo rispetto alla RSA, destinata ad accogliere esclusivamente le salme di ospiti defunti in attesa delle esequie. A richiesta dei familiari, l'ospite deceduto presso altre strutture ospedaliere, può essere trasportato nella camera mortuaria fino allo svolgimento delle esequie, previa autorizzazione del Responsabile sanitario.

Le esequie di norma, su indicazione della Curia, devono essere svolte presso la parrocchia di appartenenza del defunto e la richiesta di effettuarle nella Chiesa della RSA è valutata dal Direttore generale nei casi in cui il defunto è presente presso la stessa da alcuni anni.

L'utilizzo della sala mortuaria non comporta alcun onere aggiuntivo.

## TERZA PARTE

### CENTRO DIURNO INTEGRATO "GIANCARLO SERIOLI"

#### **IL CENTRO**

E' un servizio che opera in regime diurno in grado di fornire un reale supporto a situazioni precarie, in alternativa al ricovero a tempo pieno.

Si rivolge ad anziani parzialmente autosufficienti o con problemi di ordine sociale e/o relazionale ma anche psico-fisico, che vivono da soli o in famiglia, la quale necessita, nell'arco della giornata, di alcuni momenti di sollievo.

Il Centro Diurno Integrato, in funzione dal 1997, è accolto presso una struttura di proprietà del Comune di Rezzato attigua al cortile della RSA e dal 18 Maggio del 2008 è intitolato alla memoria del Rag. Giancarlo Serioli, Vice-Presidente dell'Azienda speciale dalla fondazione fino alla Sua improvvisa scomparsa verificatasi il 4 Maggio 2008.

Il Centro Diurno Integrato è accreditato e autorizzato per n. 16 ospiti ed è operativo dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 19.00.

Il trasporto dal domicilio al Centro Diurno e ritorno, è garantito dai volontari dell'Associazione AUSER con mezzi dell'Azienda.

Il Centro offre varie prestazioni:

- di tipo alberghiero, vitto e alloggio diurno,
- sanitarie, mediche, psicologiche ed infermieristiche;
- assistenza religiosa
- fisioterapiche, trattamenti individuali o di gruppo;
- socio-assistenziali, bagno ed igiene dell'ospite, alimentazione ecc.;
- animazione
- partecipazione a gite e momenti ricreativi fuori dalla struttura.
- accompagnamento con nostro mezzo per visite specialistiche e/o esami strumentali o disbrigo pratiche di segretariato sociale.

#### **PROCEDURE DI AMMISSIONE/GESTIONE LISTA D'ATTESA**

La domanda di ammissione al servizio diurno può essere inoltrata dall'anziano stesso, da un suo familiare, dai servizi sociali del comune o dal medico di medicina generale.

Viene compilata l'apposita modulistica presso l'ASST Spedali Civili - Rezzato che effettua una prima valutazione attraverso l'U.C.A.M. (Unità di continuità Assistenziale multidimensionale).

L'UCAM inoltra quindi all'Azienda speciale "Evaristo Almici" la domanda di ammissione al Centro Diurno che, in caso di posti non disponibili, provvederà ad inserirla in lista d'attesa.

Nel caso in cui l'ASST inoltri al Servizio più istanze rispetto alla disponibilità di posti, dopo che la Direzione sanitaria abbia valutato l'idoneità e la compatibilità delle patologie dei candidati rispetto al Servizio (inteso come struttura ed organizzazione) ed agli altri utenti già inseriti, i nuovi inserimenti verranno attuati in base alle seguenti priorità:

1. residenza nel Comune di Rezzato
2. problematicità della situazione familiare (così come segnalata dai Servizi sociali del Comune di residenza)
3. data di presentazione della domanda.

## **INSERIMENTO/PRESA IN CARICO DELL'UTENTE**

Le modalità di inserimento dell'utente vengono concordate fra lo stesso o un familiare e la direzione del Centro al momento della sottoscrizione del **Contratto di ingresso** (prima dell'inizio della frequenza al CDI).

Ogni inserimento prevede un percorso personalizzato nei tempi e nelle giornate di presenza.

Al momento dell'inserimento, l'utente viene accolto dal Direttore generale, dal Medico di turno, dalla Caposala e dall'operatrice in servizio presso il Centro.

Tutti i dati raccolti vengono inseriti nel Fascicolo Sanitario-assistenziale e concorrono alla stesura del P.A.I. (Piano di Assistenza Individuale).

Anche per il C.D.I., analogamente a quanto attuato per l'ammissione in R.S.A., è prevista la possibilità che l'utente e/o i suoi familiari concordino preventivamente con il Direttore generale una **visita conoscitiva del servizio** sia per quanto attiene gli spazi che le attività svolte.

## **DIMISSIONI**

L'inserimento al CDI può concludersi:

- ❖ per dimissioni volontarie;
- ❖ impossibilità ad erogare le prestazioni oggetto del contratto d'ingresso. L'Azienda, su proposta del Responsabile sanitario, può disporre la procedura di dimissione dell'utente oppure attivare d'urgenza l'istanza di ricovero presso centri ospedalieri nel caso in cui le condizioni di quest'ultimo siano tali da non permettere presso il CDI l'erogazione della dovuta assistenza o presentino pericoli o rischi per gli altri ospiti;
- ❖ inadempimento all'obbligo di pagamento della retta (o sua quota a carico dell'utenza) come indicato nel Contratto di ingresso;
- ❖ decesso/dimissione o trasferimento dell'utente;
- ❖ alla data di scadenza del Contratto di ingresso qualora trattasi di inserimento temporaneo.

*Al momento delle dimissioni il Responsabile sanitario o uno dei Medici collaboratori dallo stesso delegato, redige una relazione in cui sono riportate tutte le informazioni clinico-assistenziali necessarie ad assicurare continuità delle cure. Nella medesima relazione sono altresì indicati i nominativi ed i recapiti telefonici per contattare il responsabile sanitario e la Caposala per ogni ulteriore informazione. Ove necessario l'Azienda si attiverà a sostegno dei familiari affinché le dimissioni avvengano in forma assistita con l'intervento anche del Comune di provenienza e/o dei servizi distrettuali dell'ASST.*

## **RETTE**

Le rette per la frequenza al Centro Diurno Integrato vengono proposte dal Direttore generale al Consiglio di Amministrazione congiuntamente al Bilancio di previsione del successivo triennio entro il 31 ottobre di ogni anno, così come previsto dal vigente Statuto dell'Azienda.

Le nuove rette vengono rese note ai familiari attraverso riunioni e una nota scritta ed illustrate nel corso di uno specifico incontro convocato dal Presidente dell'Azienda speciale.

La retta è comprensiva di: vitto, assistenza di base, assistenza medica (incluse prestazioni specialistiche di Fisiatria e Telecardiologia) ed infermieristica, assistenza riabilitativa, attività di animazione, supporto psicologico per utenti e/o familiari, pulizia dei locali.

La retta non comprende: assistenza farmaceutica, ausili per l'incontinenza, trasporto con mezzi non dell'Ente, dotazione di vestiario e biancheria personale in genere. Non sono inclusi nella retta ma possono tuttavia essere fruiti i servizi di parrucchiera, callista e podologo.

La retta deve essere versata, **entro i primi 10 giorni del mese successivo a cui si riferisce**, tramite bonifico bancario (codice Iban indicato in fattura). In caso di ritardato versamento verrà applicato l'interesse di mora così come stabilito dalla normativa vigente.

In caso di dimissioni dell'utente, la retta verrà corrisposta fino all'ultimo giorno di frequenza oppure alla data di comunicazione della cessazione del servizio.

In caso di richiesta per eventuali integrazioni o contributi per il pagamento della retta i richiedenti dovranno rivolgersi all'Ufficio Servizi sociali del Comune di Rezzato.

### **SERVIZIO TRASPORTO**

L'Azienda provvede a garantire per gli utenti residenti nel Comune di Rezzato il servizio trasporto (andata/ritorno) includendo tale costo nella retta giornaliera applicata. Per gli utenti non residenti nel Comune di Rezzato il servizio di trasporto deve essere effettuato dai familiari o dai servizi sociali competenti per territorio. L'Azienda garantisce a tutti gli utenti del C.D.I. anche servizio gratuito di trasporto ed accompagnamento per visite specialistiche e/o indagini diagnostiche destinando a tale scopo i propri mezzi condotti dai volontari dell'Associazione Auser di Rezzato.

### **SERVIZIO MENSA**

Il servizio di vitto viene effettuato nelle sale da pranzo della struttura nei seguenti orari:

- Pranzo            ore 11,30
- Cena             ore 17,30

I menù sono articolati in "menù invernale" e "menù estivo", con rotazione ogni 4 settimane. Il "**menù tipo**" è lo stesso riportato nella sezione relativa alla R.S.A..

Il menù è realizzato dal dietista della ditta appaltatrice sotto il controllo del Responsabile sanitario. A seguito di prescrizioni sanitarie specifiche, il menù viene personalizzato.

Ogni pomeriggio l'operatrice illustra il menù del giorno successivo e stila la prenotazione direttamente con gli utenti. Nella sala polivalente del C.D.I. viene esposto ogni mattina il menù del giorno.

**Non è possibile portare agli ospiti cibi o bevande che non abbiano avuto l'autorizzazione dal Responsabile sanitario e non rispettino le norme HACCP.**



## **GIORNATA TIPO PRESSO IL CDI**

**Ore 9.00** arrivo presso il centro. Gli utenti vengono accompagnati al centro dai volontari dell'AUSER a cui l'Azienda ha affidato tramite il servizio di trasporto ed accompagnamento effettuato con i pulmini di proprietà dell'Azienda stessa.

**Ore 9.30** celebrazione S. Messa presso Cappella R.S.A.

**Ore 10.00** lettura animata e commentata del Giornale (ogni giorno arriva al CDI una copia del Giornale di Brescia) o altra attività di animazione condotta da volontari

**Dalle ore 10.00 alle ore 11.30** effettuazione docce (anche per gli utenti del CDI è garantita l'effettuazione di una doccia a cadenza almeno settimanale)

**Ore 10.30** idratazione (somministrazione a tutti gli ospiti di bevande calde o fredde, succhi di frutta, thè, etc.. in base alle diverse stagioni)

**Ore 11.30** tutti a tavola

**Dopo pranzo** nei giorni di Martedì e Giovedì ginnastica di gruppo seguita da coffe-break

**Dalle ore 14.30 alle ore 16.30** attività di animazione come da programma

**Ore 16.00** merenda (thè, succhi di frutta, yogurt, mousse di frutta o budino, ghiaccioli o gelati nel periodo estivo.)

**Ore 17.45** tutti a tavola

**Dalle ore 18.30** inizio rientro a casa sempre con il servizio di trasporto ed accompagnamento effettuato dai volontari dell'AUSER.