

CARTA DEI SERVIZI

**Residenza Sanitaria Assistenziale
“Evaristo Almici”**

**Centro Diurno Integrato
“Giancarlo Seriola”**



... lavori in corso ...

Approvata dal Consiglio di Amministrazione
nella seduta del ___31/05/2021_____

INDICE

| | | |
|--|------|----|
| AZIENDA SPECIALE "EVARISTO ALMICI" | Pag. | 5 |
| PRIMA PARTE | | |
| PREMESSA | Pag. | 6 |
| UNITA' D'OFFERTA E FINALITA' DEI SERVIZI | Pag. | 6 |
| PRINCIPI | Pag. | 7 |
| MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E CODICE ETICO | Pag. | 8 |
| TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI | 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. | 11 |
| 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. | 12 |
| IL VOLONTARIATO | Pag. | 12 |
| SERVIZIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO | Pag. | 13 |
| SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E DEGLI OPERATORI | Pag. | 13 |
| ANOMALIE, SIGUIDI E DISSERVIZI | Pag. | 13 |
| RECLAMI E SUGGERIMENTI | Pag. | 14 |
| RILASCIO DICHIARAZIONE PREVISTA AI FINI FISCALI | Pag. | 14 |
| FUMO | Pag. | 14 |
| ANIMALI | Pag. | 14 |
| COME RAGGIUNGERE LA R.S.A. "EVARISTO ALMICI" E IL C.D.I. "GIANCARLO SERIOLI" | Pag. | 14 |

SECONDA PARTE – R.S.A. “EVARISTO ALMICI”

| | | |
|---|------|----|
| SEDE | Pag. | 16 |
| PROCEDURE DI AMMISSIONE/GESTIONE LISTA D'ATTESA | Pag. | 16 |
| INSERIMENTO/PRESA IN CARICO DELL'OSPITE | Pag. | 17 |
| DIMISSIONI | Pag. | 17 |
| RETTE | Pag. | 18 |
| SERVIZIO TRASPORTO | Pag. | 19 |
| SERVIZIO MENSA | Pag. | 19 |
| 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 |

TERZA PARTE – C.D.I. “GIANCARLO SERIOLI”

| | | |
|---|------|----|
| 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 |
| QUARTA PARTE – RSA APERTA | Pag. | 26 |
| QUINTA PARTE- - SERVIZIO FISIOTERAPIA UTENTI ESTERNI | Pag. | 27 |

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.

ALLEGATO N. 5
QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E
FAMILIARI DEL C.D.I.

ALLEGATO N. 6
MODULO PER APPREZZAMENTI/LAMENTELE/SUGGERIMENTI

ALLEGATO N. 7
RETTE DELL'ANNO IN CORSO

ALLEGATO N. 8
SCHEDE CORREDO

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 dei Conti.

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 Seriola”** 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°2569/2014).

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 Seroli" 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.

L'Azienda in attuazione del D. Lgs 231/2001 si è dotata di un Codice Etico scaricabile dal sito internet www.ealmici.it

L'Azienda ha nominato l'Organismo di Vigilanza ai sensi del D. Lgs 231/2001.

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) unitamente al "Codice Etico" sono integralmente pubblicati sul sito aziendale. Copia del Modello organizzativo e del Codice Etico sono esposte anche in formato cartaceo presso la bacheca riservata ai Dipendenti dell'Azienda speciale.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

L'Azienda Speciale garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità delle persone, con particolare riferimento alla riservatezza ed all'identità personale secondo quanto disposto dal Regolamento UE 2016/679, del D.Lgs. 196/03 così come modificato dal D.lgs. 101/2018. L'azienda ha provveduto a nominare un Responsabile della Protezione dei Dati (RPD), ai sensi dell'art. 37 del Regolamento, contattabile al seguente indirizzo e-mail: ufficioprivacy@ealmici.it

Al momento dell'ingresso in struttura e/o si accede ai vari servizi offerti, all'ospite/utente viene fornita completa informativa sul trattamento dei dati, secondo l'art. 13 e 14 del Reg. UE, con la richiesta del consenso.

L'Azienda garantisce il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano durante la degenza. In nessun caso, verranno fornite informazioni relative allo stato di salute dell'ospite, a soggetti estranei o non autorizzati. I medici forniranno le informazioni sanitarie solo ai familiari o referenti indicati dall'Utente.

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 gli appositi moduli predisposti dall'Azienda e più precisamente:

- Modulo istanza accesso civico semplice (ALLEGATO 3/A)
- Modulo istanza accesso civico generalizzato (ALLEGATO 3/B)
- Modulo istanza accesso documentale (ALLEGATO 3/C)

scaricabili sul sito web www.ealmici.it oppure richiedibile direttamente presso l'amministrazione. Per il rilascio delle copie il richiedente si impegna a pagare il corrispettivo che può variare in base alla quantità di documenti richiesti come meglio descritto nel corrispondente allegato "costi di riproduzione per Accesso civico e documentale" (ALLEGATO 3/D).

Il procedimento di accesso deve concludersi nel termine di trenta giorni decorrenti dal deposito della richiesta. Nel caso in cui la richiesta sia irregolare o incompleta, il termine per la conclusione del procedimento decorre dal deposito della richiesta perfezionata e/o integrata.

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 presso la portineria e sul sito www.ealmici.it. E' consigliabile prendere appuntamento telefonando al nr. 030/2791408. In base all'andamento della situazione pandemica dettata dal Covid il personale può operare in smart working. 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 e Medico Fisiatra. I medici sono presenti in struttura come da orari indicati in portineria e sul sito www.ealmici.it. I medici garantiscono il colloquio con i parenti o persone giuridiche di riferimento su appuntamento da concordare direttamente con loro, oppure con la Caposala (o infermiere in turno).

Servizio assistenza Psicologia: erogato a frequenza quindicinale 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. E' stato inoltre attivato il servizio di sportello psicologico per il personale dell'Azienda.

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. Gli infermieri sono coordinati dalla Caposala.

Servizio ausiliario: è garantita a tutti gli ospiti, in rapporto alle loro condizioni, l'autonomia, la supervisione, l'aiuto o l'intervento sostitutivo delle attività di base della vita quotidiana.

Servizio di fisioterapia: 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 attivo dal lunedì al venerdì.

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. Il servizio può essere sospeso a causa di restrizioni dovute all'emergenza pandemica.

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 viene consegnata la scheda corredo (Allegato n. 8) in cui vengono elencati gli indumenti necessari all'ospite, tale abbigliamento deve essere "tracciato" applicando su ogni singolo capo un numero identificativo. 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 per il lavaggio della biancheria piana.

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: appaltato a ditta esterna.

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.

Sono presenti in struttura anche due telefoni cellulari che vengono attivati in caso di anomalie sulla linea telefonica.

E' attivo il servizio di videochiamata, prenotabile telefonando in centralino.

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 8.00 alle ore 17.30. Il sabato mattina dalle 8.00 alle 12.00.

Il lavoro amministrativo di secondo livello (pagamenti, rendicontazioni, gestione bilancio, trasmissione dati ATS etc.) viene invece espletato dal personale dell'ufficio amministrativo presente dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 18.30.

L'orario di ricevimento dell'ufficio amministrativo è dalle ore 8.00 alle ore 15.00 previo appuntamento.

Per qualsiasi informazione è possibile:

- chiamare il numero 030/2791408,
- inviare un fax allo 030/2595811 o
- inviare una mail ai seguenti indirizzi:
amministrazione@ealmici.it, segreteria@elamici.it, informazioni@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.

Durante il periodo pandemico da Covid-19 vige il divieto d'accesso alle strutture a famigliari, visitatori, conoscenti. Tale divieto può variare in base alle indicazioni Regionali.

In tale situazione la visita può essere autorizzata dal Responsabile sanitario, previa appropriata valutazione rischi-benefici.

È sempre consentito l'accesso presso il reparto di degenza quando il paziente si trova in condizioni terminali o critiche.

In tal caso il familiare dovrà prendere accordi con il Responsabile sanitario/Responsabile Covid.

In determinati periodi verranno organizzate dall'azienda visite di familiari agli ospiti, garantendo la sicurezza ai fini Covid, come incontri programmati con il distanziamento di vetrate, plexiglass e interfono.

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 la quasi totalità degli addetti all'assistenza (ASA/OSS ed infermieri) è stata appositamente formata e quindi nominata quale addetto all'emergenza. In riferimento alla D.G.R. della Regione Lombardia n. XI/3226 del 09/06/2020 è stato nominato il referente Covid-19. Tutto il personale viene formato periodicamente in relazione all'evoluzione della pandemica da Covid.-19.

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 esterna 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;
- l'integrazione del servizio di centralino/portineria presso la RSA;
- l'effettuazione di quotidiani interventi di piccole manutenzioni presso la 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". Nella fase dell'emergenza sanitaria, è stato sospeso il contatto diretto con gli ospiti/utenti delle strutture, altri servizi gestiti dai volontari vengono valutati di volta in volta in base alla situazione pandemica.

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 che riceve su appuntamento presso la sede della RSA.

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. 030/249764) e **all'Ufficio di Pubblica Tutela dell'ATS di Brescia** (via Duca degli Abruzzi n. 15 a Brescia tel. 030/3838255).

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 un questionario (ALLEGATI N.4 e N.5), così come pure agli operatori, volto a verificare la soddisfazione dell'utenza per i servizi forniti ed il clima lavorativo.

Il questionario è stato integrato con la sezione Covid-19 ed è sottoposto in modalità online accendendo dal link che viene inviato tramite mail.

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, disagi 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 o segnalazione scritta al Direttore generale dell'Azienda speciale "Evaristo Almici" - via Santuario, 3 – Rezzato tel. 030/2791408 – direzione@ealmici.it;
- invio di segnalazione scritta al Presidente dell'Azienda speciale "Evaristo Almici" - presidente@ealmici.it;
- invio e-mail all'Organismo di vigilanza odv.ealmici@pec.it.

RILASCIO DICHIARAZIONE PREVISTA AI FINI FISCALI

A tutti gli ospiti/utenti è rilasciata annualmente una certificazione della retta ai fini fiscali, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

FUMO

In tutta la struttura, in ottemperanza alle disposizioni di legge, è VIETATO FUMARE.
E' consentito fumare nel gazebo posto in giardino di fronte all'ingresso principale identificato come area fumatori.

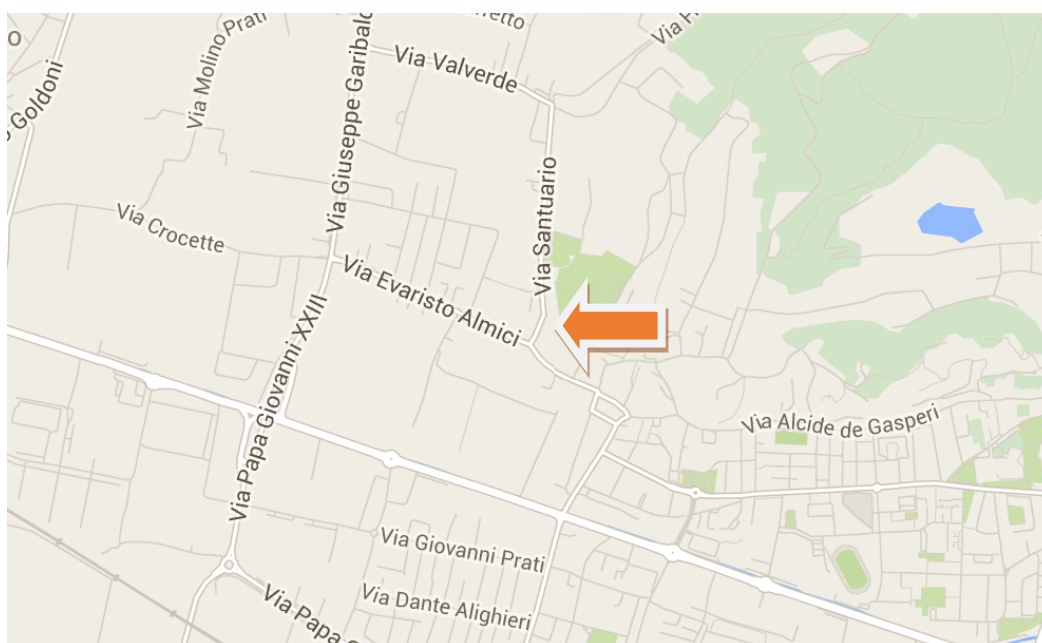
ANIMALI

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/tisaneria, 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 Almicci" 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 Almicci").

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 all'ufficio amministrativo dell'Azienda speciale, sarà 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 di 60 die, 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.

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. Tale servizio è sospeso nel periodo caratterizzato dalla pandemica da Covid-19.

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 e il 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 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.

Durante l'emergenza sanitaria il nuovo ospite, verrà messo in una stanza di isolamento cautelativo per un periodo di tempo stabilito dalla normativa regionale.

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.

RETTE (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

Durante l'emergenza sanitaria si possono attuare orari diversi e i pasti potranno essere somministrati anche nelle singole stanze.

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).

MENU' TIPO:

PRIMA COLAZIONE

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

PRANZO:

Primo piatto: menù del giorno. **In alternativa:** pasta o riso all'olio, brodo di carne, patina in brodo di carne, primo del giorno frullato

Secondo piatto: menù del giorno. **In alternativa:** fettina di carne alla piastra, prosciutto cotto, formaggio, tonno all'olio, omogeneizzato, secondo del giorno frullato.

Contorno: verdura del menù del giorno **In alternativa:** purè, contorno frullato

Dessert: mousse di frutta, yogurt, budino

Bevande: ½ lt d'acqua minerale e vino al bicchiere a richiesta

IDRATAZIONE:

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

CENA:

Primo piatto: menù del giorno. **In alternativa:** Pastina in brodo di carne, brodo di carne, semolino in brodo di carne

Secondo piatto: menù del giorno. **In alternativa:** fettina di carne alla piastra, prosciutto cotto.

Contorno: verdura del menù del giorno **In alternativa:** Purè, omogeneizzato di verdura, contorno frullato.

Dessert: mousse di frutta, yogurt, budino

Bevande: ½ lt d'acqua minerale e vino al bicchiere a richiesta

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

MERENDA:

Thè, succhi di frutta, yogurt, mousse di frutta o budino, 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 per quanto riguarda gli indumenti degli ospiti ed affidato a ditta esterna per la biancheria piana. 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 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 viene garantita ed effettuata da Ditta esterna, la pulizia dei locali di cucina dal personale della Ditta cui è affidato il servizio di ristorazione.

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 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.

Tutti i dipendenti vengono forniti di DPI necessari a svolgere il lavoro in sicurezza (mascherine, guanti, cuffie, calzari ecc.).

Nella struttura sono state installate colonnine e distributori di gel igienizzanti e ove necessario sono stati posizionati i divisorii in plexiglass atti a garantire il distanziamento.

All'ingresso della struttura è stato predisposto il triage obbligatorio per tutti i soggetti che accedono alla struttura.

Periodicamente vengono eseguite le sanificazioni ambientali da una ditta esterna, sia negli spazi comuni che in tutte le stanze di degenza.

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.

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.

In base all'andamento l'azienda valuta la riapertura o la chiusura del servizio. Nell'ultimo periodo di attività il centro è stato aperto con frequenza suddivisa in due gruppi composti da nr. 8 ospiti dal lunedì al mercoledì e nr. 8 dal giovedì al sabato, al fine di garantire il distanziamento e la frequenza a tutti gli iscritti.

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 collaboratore amministrativo, 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 fisioterapiche di gruppo, attività di animazione, supporto psicologico per utenti e/o familiari, pulizia dei locali.

La retta non comprende: assistenza farmaceutica, prestazioni specifiche fisioterapiche con prescrizione medica, 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.

E' pertanto vietato introdurre all'interno della R.S.A. e del CDI alcun alimento prodotto artigianalmente.

Tutti gli alimenti provenienti dall'esterno devono essere confezionati e riportare sulla confezione numero di lotto e data di scadenza.

Inoltre, tutto ciò che non viene consumato al momento deve essere smaltito e non può essere conservato all'interno della struttura.

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.

Il presente programma può subire variazioni in base alla situazione pandemica.

QUARTA PARTE

RSA APERTA

L'Azienda speciale "Evaristo Almici" ha aderito al progetto regionale RSA APERTA (ex DGR 7769/2018) fornendo prestazioni socio sanitarie domiciliari. Il servizio è gestito in collaborazione con la Cooperativa La Rondine.

Trattandosi di progetto a termine, soggetto a finanziamento annuale da parte di Regione Lombardia, se ne descrivono le finalità e le caratteristiche con beneficio di verifica della sua effettiva vigenza al momento della richiesta da parte degli utenti o dei loro familiari.

La misura si rivolge a:

- Persone con demenza: presenza di certificazione rilasciata da medico specialista geriatra/neurologo di strutture accreditate/ equipe EX U.V.A .ora CDCD;
- Anziani non autosufficienti: età pari o superiore a 75 anni, riconosciuti invalidi civili al 100%.

In entrambi i casi le persone devono disporre di almeno un caregiver familiare e/o professionale che presta assistenza nell'arco della giornata e della settimana.

La misura prevede:

Interventi flessibili, quali ad esempio l'integrazione del lavoro del caregiver, l'addestramento del caregiver, interventi di stimolazione cognitiva, supporto psicologico e attività di mantenimento delle abilità motorie. Ogni Progetto di Assistenza è personalizzato e definito a seguito di una visita domiciliare effettuata da personale dell'equipe del servizio.

La misura come si realizza?

Il cittadino interessato alla Misura deve contattare l'Azienda oppure direttamente la Cooperativa La Rondine di Mazzano (tel. 030/2629716) e compilare il modulo di domanda, allegando i documenti necessari. Verranno verificati i requisiti di accesso e le eventuali incompatibilità. In caso di esito positivo, verrà effettuata la valutazione multidimensionale. Le prestazioni erogabili si differenziano in base alla tipologia di utenza ed al bisogno della famiglia.

QUINTA PARTE

SERVIZIO FISIOTERAPIA PER UTENTI ESTERNI

Il servizio di fisioterapia riabilitativa, attivato in collaborazione con l'assessorato ai servizi sociali del Comune di Rezzato viene erogato presso la palestra della Rsa "Evaristo Almici" in via Santuario n. 3.

Tale servizio è stato pensato al fine di estendere la terapia riabilitativa anche agli utenti non residenti in casa di riposo.

La struttura si avvale di figure professionali qualificate che operano sul soggetto anziano disabile o ad alto rischio di disabilità non soltanto al fine di rieducare i deficit funzionali singoli ma, soprattutto, per migliorare la qualità di vita connessa alla motricità.

Il servizio di recupero e rieducazione funzionale offerto dalla RSA "Evaristo Almici" nasce dall'idea di offrire alla popolazione locale la possibilità di fruire di un servizio sanitario "vicino all'utente". Le attività di riabilitazione sono finalizzate a consentire il massimo recupero possibile delle funzioni motorie lese a seguito di eventi patologici e/o traumatici, prevenendo le menomazioni secondarie e curando la disabilità, per consentire alla persona una qualità di vita compatibile con il massimo livello possibile di autonomia nell'ambiente di vita.

La fisioterapia, negli orari in cui la palestra e le attrezzature non sono a disposizione degli ospiti, è aperta alle persone che provengono dall'esterno senza limiti di età.

E' possibile prenotare la visita fisiatrica e le terapie telefonando al numero di telefono 030/2791408 dalle ore 9,00 alle ore 11,00 dal lunedì al venerdì oppure recandosi direttamente presso la Palestra della RSA.

Per l'accesso al servizio gli utenti devono esibire agli operatori qualificati la certificazione rilasciata dal medico curante, fisiatra o ortopedico.

Le prestazioni erogate in regime privato:

- Fisiatria: visita fisiatrica e certificati per invalidità
- Fisioterapia posturale /segmentaria/procett.
- Riabilitazione neuro motoria
- FKT – respiratoria
- Massaggi(cervicale – dorsale –lombare)
- Massaggio drenante
- Pompage (trazioni cervicali manuali)
- Elettrostimolazione
- Ionoforesi
- Laserterapia
- Magnetoterapia
- Radarterapia
- Tecar
- Tens (antalgica)
- Ultrasuonoterapia a massaggio
- Ultrasuonoterapia ad immersione.

La dotazione della palestra per la fisioterapia è stata integrata dal mese di giugno dell'anno 2019 dell'attrezzatura TECAR e di un sollevatore a binario.

Vi è anche la possibilità di noleggiare la magnetoterapia da utilizzare comodamente a domicilio.

Il servizio può essere sospeso in caso di emergenza pandemica.