Fondazione Casa di Riposo di Ghedi - Onlus

C A R T A d e i SERVIZI della R.S.A.

Il Consiglio di Amministrazione della Fondazione Casa di Riposo di Ghedi – Onlus ha adottato questa **Carta dei Servizi della Residenza Sanitaria Assistenziale**, ispirata dalla "Carta dei Servizi Pubblici" proposta dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento Funzione Pubblica, allo scopo di informare, dei suoi servizi e della sua attività, chiunque fosse interessato.

La Casa di Riposo di Ghedi, nata come "Infermeria Ricovero Cronici di Ghedi" nel 1860 e trasformata in Casa di Riposo nel 1972, svolge in locali e spazi appositamente attrezzati, il servizio di Residenza Sanitaria Assistenziale per persone non autosufficienti totali.
È stata una Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza (I.P.A.B.), regolamentata dalla Legge Crispi del 1890, con un proprio statuto fino al 31.01.2004.
Dal 01.02.2004 - per effetto della Legge Regionale 11.02.2003, n. 1 – è stata trasformata in Fondazione "Casa di Riposo di Ghedi - Onlus", persona giuridica di diritto privato di utilità sociale, senza scopo di lucro, con un nuovo statuto, costituita ai sensi dell'articolo 14 del codice civile, così come approvato dalla Giunta Regionale Lombarda con Delibera 16167 del 30.01.2004.
La R.S.A. è stata autorizzata per un totale di 93 posti letto e 16 posti letto di sollievo con determina HP/78 del 08.08.2006 prot. 60073 e D.I.A. del 14.08.2007 prot. 113695 e accreditata per un totale di 93 posti letto con DGR VIII/11465 del 03.03.2010.
Ha sede in Ghedi (BS) al numero civico 76 di via X Giornate. E' facilmente raggiungibile a piedi, in macchina o con i mezzi pubblici:

- con l'automobile: è disponibile un ampio parcheggio.
- con l'autobus: la fermata più vicina è in via Garibaldi a 500 metri.
- con il treno: la stazione ferroviaria si trova ad 1,5 Km.

La struttura non dispone di un servizio di trasporto.
È retta da un Consiglio di Amministrazione, che dura in carica cinque anni, investito di tutte le funzioni di indirizzo e controllo dell'azione amministrativa. È composto da cinque membri: due, tra i quali viene eletto il Presidente, nominati dal Sindaco del Comune di Ghedi , uno designato dal Parroco, uno nominato dalla Consulta del volontariato, uno designato dalla Consulta degli esperti e dei benefattori.
Il Consiglio di Amministrazione elegge, tra i suoi componenti, il Presidente del C.d.A. che è il Legale Rappresentante dell'Ente.

Fondazione Casa di Riposo di Ghedi - Onlus – via X Giornate, 76 – 25016 Ghedi (Bs)
** tel. 030 902195 * fax 030 902211 * e-mail: info@casadiriposoghedi.it * www.casadiriposoghedi.it **

In data 6 novembre 2009 il Consiglio di Amministrazione ha approvato ed adottato il ***"Codice etico e comportamentale della Fondazione"*** (allegato n. 1), di cui qui sotto viene riportata l'importante premessa:
"Il Codice Etico è la "Carta Costituzionale " della Fondazione, in cui vengono descritti diritti e doveri morali e le responsabilità etico-sociali che tutti i partecipanti all'organizzazione aziendale devono osservare. Il Codice Etico definisce per la Fondazione le politiche di controllo dei comportamenti individuali ed è utile per prevenire comportamenti irresponsabili o illeciti da parte di chi opera in nome e per conto dell'azienda, perché indica esplicitamente le responsabilità etiche e sociali dei propri amministratori, dirigenti, dipendenti e fornitori. Il Codice Etico è il principale strumento d'implementazione dell'etica all'interno dell'azienda ed è un mezzo che garantisce la gestione equa ed efficace delle attività e delle relazioni umane, che sostiene la reputazione dell'impresa, in modo da creare fiducia verso l'esterno".

Inoltre in data 29 maggio 2012 il Consiglio di Amministrazione ha adottato il modello organizzativo ex D.Lgs. 231/01 ed ha nominato l'Organismo di Vigilanza.

Essendo la stragrande maggioranza dei Clienti/utenti della R.S.A. composta da Persone Anziane, di seguito, per comodità e per convenzione, verranno usati i termini "Anziano" o "Ospite".
La ***prima identità di riferimento*** dell'Anziano che, a qualsiasi titolo, usufruisce dei servizi della Casa di Riposo è quella di **"persona".** Da qui discendono quelle successive di **"cittadino"** di **"cliente",** di **"utente"** e di **"portatore di bisogni ed esigenze in relazione al proprio stato psichico, fisico e sociale".**
Questa affermazione viene fatta nella convinzione che l'inversione dell'ordine delle identità di riferimento abbassa il livello della qualità assistenziale, perché, a seconda dei casi, l'Anziano è visto solo in quanto malato o destinatario passivo dei servizi.
La "Carta dei Servizi" contiene i principi sui quali si basa la filosofia aziendale che, nell'erogazione dei vari servizi, persegue i seguenti obiettivi:

- *il rispetto dei diritti dell'Anziano;*
- *il corretto utilizzo delle risorse economiche, umane e materiali;*
- *l'efficacia e l'efficienza nell'erogazione dei servizi*
- *la razionalizzazione delle spese*

e recepisce il contenuto della "carta dei diritti dell'Anziano" (allegato n. 2), dall'analisi dei quali sono stati individuati i fattori di qualità che costituiscono le basi per un efficace controllo di gestione.

Fondazione Casa di Riposo di Ghedi - Onlus – via X Giornate, 76 – 25016 Ghedi (Bs)
** tel. 030 902195 * fax 030 902211 * e-mail: info@casadiriposoghedi.it * www.casadiriposoghedi.it **

1. - DIRITTI DELL'ANZIANO

1.1 - Diritto alla tutela della salute

L'Anziano viene assistito e sorvegliato dal punto di vista clinico in maniera costante, attraverso il monitoraggio dei principali parametri di benessere fisico e psichico. Obiettivi cardine di tale attività sono: la prevenzione, la diagnosi, la terapia farmacologica e riabilitativa, svolte secondo i criteri delle più recenti linee guida di geriatria e gerontologia.

1.2 – Diritto al decoro

La Fondazione considera fattore prioritario per il decoro dell'individuo:

1.2.1 - l'igiene personale e la cura dell'aspetto della persona:

con l'impiego delle risorse umane e degli ausili necessari, devono essere eseguite nelle forme e nei modi adeguati per mantenere un costante stato di benessere dell'Anziano.
Particolare attenzione è rivolta ai servizi di manicure, pedicure e parrucchiere.
Tutte le varie fasi attuative non possono prescindere dal totale rispetto della dignità della persona.

1.2.2. - l'abbigliamento:

i capi indossati devono essere adeguati per una decorosa presentazione dell'Ospite.
Devono essere personali, stirati, adatti alla patologia ed alla stagione. All'atto dell'ingresso vengono riposti nell'armadio personale, previo accertamento che siano etichettati con numero attribuito all'Ospite.

1.2.3 – l'igiene degli ambienti:

tutti gli ambienti in cui si svolgono i servizi, come gli oggetti e le suppellettili presenti, devono essere costantemente tenuti in ordine, puliti ed igienizzati, con l'impiego di attrezzi, apparecchiature, detergenti e disinfettanti opportuni.

1.3 – Diritto ad un'adeguata alimentazione

È importante che ogni Anziano fruisca dei pasti adeguati dal punto di vista:

- quantitativo e qualitativo
- dietetico
- calorico - proteico
- della temperatura
- dell'orario

1.4 – Diritto all'individualità

Ogni Ospite ha diritto ad un inserimento dignitoso, ad una corretta valutazione e ad una assistenza personalizzata che risponda in modo completo ai suoi bisogni, affinché la qualità della vita nella struttura sia garantita e tutelata.
Questo diritto viene concretizzato attraverso la realizzazione di un Piano Individualizzato di Assistenza (P.A.I.) sottoposto a periodiche verifiche, nel quale siano indicati i bisogni socio – sanitari - assistenziali, i problemi specifici dell'Ospite e le azioni da intraprendere per superarli.

1.5 – Diritto ad una struttura che operi in sinergia

L'assistenza personalizzata richiede necessariamente che i diversi servizi operino in stretta collaborazione tra loro. Per questo motivo le strategie organizzative ed operative della Residenza Sanitaria Assistenziale sono improntate ad una integrazione fra tutte le attività di cui l'Anziano è destinatario: sanitarie, assistenziali, igieniche, riabilitative, di animazione e di tipo alberghiero.

Fondazione Casa di Riposo di Ghedi - Onlus – via X Giornate, 76 – 25016 Ghedi (Bs)
** tel. 030 902195 * fax 030 902211 * e-mail: info@casadiriposoghedi.it * www.casadiriposoghedi.it **

1.6 – Diritto alla sicurezza in caso di emergenza

In caso di emergenza, di qualsiasi natura o per qualsiasi causa, l'Ospite ha diritto di ricevere prioritariamente tutte quelle forme di intervento necessarie ad allontanarlo dalla fonte di pericolo.

1.7 – Diritto al corretto contatto con la famiglia

Non si può ipotizzare che la Casa di Riposo sostituisca i legami affettivi e personali della Famiglia dell'Ospite.

La Casa di Riposo sollecita i familiari a visitarlo frequentemente affinché non si interrompa la normale continuità affettiva, facendosi in proposito promotrice di appropriate iniziative.

L'Ospite, attraverso i responsabili di servizio, ha diritto che la sua famiglia sia correttamente informata riguardo alle proprie condizioni socio - sanitarie.

2 – LA STRUTTURA

La struttura si presenta su tre piani di cui due fuori terra e ha una capienza di 109 posti letto, di cui 93 accreditati e a contratto.

Le stanze degli ospiti, tutte dotate di bagno esclusivo e di impianto tv, si trovano al piano terra ed al primo piano: sono situati al piano terra i nuclei rosa e giallo, al primo piano i nuclei verde e blù.

I locali lavanderia – guardaroba e relativi spogliatoi, dispensa, archivio, sono collocati nel seminterrato; cucina centrale e relativi spogliatoi, ambulatorio centrale, palestra, uffici, camera ardente al piano terra; salone riunioni, spogliatoi per il personale al primo piano

Ciascun nucleo abitativo è dotato di specifici ambienti adibiti a soggiorno, sala mensa, ambulatorio medico, locale per il personale, bagno protetto, cucina di reparto.

2.1 – le camere degli ospiti

- **piano terra: nucleo rosa**

  n° 12 stanze a 2 letti

- **piano terra: nucleo giallo**

  n° 1 stanza ad 1 letto
  n° 12 stanze a 2 letti

- **piano terra: fuori nucleo giallo**

  n° 1 stanza ad 1 letto
  n° 2 stanze a 2 letti
  n° 1 stanza a 3 letti

Fondazione Casa di Riposo di Ghedi - Onlus – via X Giornate, 76 – 25016 Ghedi (Bs)
** tel. 030 902195 * fax 030 902211 * e-mail: info@casadiriposoghedi.it * www.casadiriposoghedi.it **

2.2 – spazi comunitari

Ciascun nucleo abitativo dispone di propri spazi comuni e di servizio, come sala tv, saletta da pranzo, bagno protetto, ambulatorio, locale per il personale.

Vi sono, tuttavia, ampi spazi comuni:

- sala riunioni per rappresentazioni teatrali e musicali, proiezioni cinematografiche, convegni
- salone per attività manuali e di animazione
- sala da pranzo
- soggiorno centrale
- palestra di fisioterapia
- saletta parrucchiere e pedicure
- salette polivalenti
- salette TV
- cappella per cerimonie religiose
- atrio
- giardino

Fondazione Casa di Riposo di Ghedi - Onlus – via X Giornate, 76 – 25016 Ghedi (Bs)
** tel. 030 902195 * fax 030 902211 * e-mail: info@casadiriposoghedi.it * www.casadiriposoghedi.it **

3 – L'INGRESSO IN R.S.A.

3.1 – procedura d'a

La domanda di ***acc*** – Onlus deve essere presentata all'"Uffi che ha sede in Leno, piazzetta Donatori di Sangue, n°1.

È necessario compilare una scheda, disponibile presso lo stesso Ufficio, contenente:

- *domanda del richiedente con l'impegnativa al pagamento della retta*
- *consenso al trattamento dati personali (DLgs 30.06.2003, n° 196 "codice per la tutela della privacy")*
- *certificato medico attestante che il richiedente non è portatore di patologie contagiose*
- *relazione medica*
- *relazione sociale*

Tale documentazione, dopo essere stata predisposta dal richiedente o da un suo familiare, viene recapitata al Centro Unico di Prenotazione – "Ufficio Inserimenti", il quale provvede per l'intervento dell'Unità di Continuità Assistenziale Multidimensionale (U.C.A.M.) che certifica le condizioni psicofisiche della persona da ricoverare ed esprime il proprio parere in merito all'istituzionalizzazione. La lista d'attesa, di esclusiva competenza dell'Ufficio Inserimenti dell'ASST, riserva la precedenza ai residenti del Comune.

Il richiedente, con sufficiente anticipo rispetto all'ingresso, ne riceve comunicazione telefonica.

Nel caso di richiesta per l'***accesso a servizi e posti non convenzionati,*** l'utente deve rivolgersi direttamente alla Fondazione Casa di Riposo di Ghedi – Onlus (telefono 030 902195) per ritirare la modulistica (domanda e certificato medico) da compilare e presentare alla direzione, al momento della consegna della documentazione viene fatta sottoscrivere la ricevuta della stessa (allegato n. 3).

La lista d'attesa per i posti accreditati è gestita in maniera centralizzata direttamente dall'ASST del Garda.

Per i sedici posti solventi autorizzati la lista è gestita internamente alla Fondazione rispettando la data di presentazione della richiesta di ingresso.

3.*3 – visita guidata della struttura*

Il personale dell'ufficio che riceve la richiesta per il nuovo inserimento indicherà al futuro utente, o ai suoi familiari, la possibilità di visitare gli ambienti, per favorire una prima conoscenza della RSA e della sua organizzazione.

3.*2 – inserimento*

Una volta stabilito l'ingresso nella RSA l'ufficio amministrativo riceve la documentazione del nuovo ospite e compila una scheda che riporti, oltre ai suoi dati anagrafici e fiscali, chi siano le sue persone di riferimento e chi debba essere contattato in caso di comunicazioni, tanto amministrative quanto mediche.

All'ospite verranno consegnati

- il regolamento interno della RSA contenente le informazioni sulla vita della struttura
- la documentazione riguardante il decreto legislativo 196/2003 per la tutela della privacy
- la lettera per documentare la rinuncia al medico di base e l'attribuzione del medico della RSA
- il numero con cui personalizzare la biancheria e gli indumenti.

Fondazione Casa di Riposo di Ghedi - Onlus – via X Giornate, 76 – 25016 Ghedi (Bs)
** tel. 030 902195 * fax 030 902211 * e-mail: info@casadiriposoghedi.it * www.casadiriposoghedi.it **

3.4 – accoglienza e presa in carico

L'accoglienza dell'Anziano avviene con l'ingresso in struttura.
L'ospite viene ricevuto dall'équipe dell'Unità Interna di Valutazione.
È compito del Caposala dare le necessarie informazioni sulle caratteristiche sanitarie, le necessità dietetiche e le eventuali problematiche di gestione del nuovo Ospite, informazioni tutte, comunque, raccolte nella "scheda d'accoglienza" e nel "fascicolo socio-sanitario" di ciascun degente.
Secondo quanto previsto dal Regolamento interno, il nuovo inserimento avviene in forma provvisoria e viene confermato decorsi 30 giorni dall'ingresso. Tale periodo permette all'Ente ed ai familiari di poter valutare il livello di accettazione dell'Ospite circa l'inserimento in R.S.A.

3.5 - valutazione multidimensionale

Per rispetto dell'individualità dell'Anziano, in ossequio alle direttive regionali, è operativa, presso la Struttura, **l'Unità Interna di Valutazione,** formata da:

- ☞ *Medico interno*
- ☞ *Infermiere professionale*
- ☞ *Asa tutor*
- ☞ *Fisioterapista*
- ☞ *Animatore*

Questa équipe multiprofessionale, a seguito di valutazione multidisciplinare, redige un Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.), corrispondente ai bisogni, ai problemi e propensioni degli ospiti, per definire le corrette e più opportune modalità di erogazione dell'assistenza, mirata a rispondere in modo preciso e puntuale alle esigenze dell'Anziano, a conoscerne la dinamica delle condizioni, a mantenerne l'autonomia il più a lungo possibile, certamente a mantenerne le capacità funzionali residue.

3.6 – orari di uscita degli ospiti e di visita dei familiari

Come specificato nel regolamento interno della Fondazione Casa di Riposo di Ghedi - Onlus, agli ospiti, previa compilazione di apposita dichiarazione, è consentito uscire dalla struttura tutti i giorni, secondo le seguenti modalità:

- nel periodo estivo: dalle ore 7,30 alle ore 22,00,
- nel periodo invernale: dalle ore 7,30 alle ore 18,00.

Ogni Ospite, nel rispetto della riservatezza, può ricevere visite da parte di familiari ed amici. Tali visite non devono ostacolare le attività giornaliere né arrecare disturbo alla tranquillità ed al riposo degli altri ospiti residenti.
Le visite agli ospiti sono consentite dalle ore 8,00 alle ore 20,00, salvo casi particolari debitamente autorizzati dalla direzione.

3.7 – fumo

Per disposizioni di legge e, soprattutto, per rispetto della salute di tutti è assolutamente vietato fumare in ogni locale della struttura. Chi contravvenisse al divieto subirà le sanzioni previste dalle norme vigenti.

4 – I SERVIZI

Fondazione Casa di Riposo di Ghedi - Onlus – via X Giornate, 76 – 25016 Ghedi (Bs)
** tel. 030 902195 * fax 030 902211 * e-mail: info@casadiriposoghedi.it * www.casadiriposoghedi.it **

4.1 – Servizio di assistenza generale – E.S.A.

Il servizio viene erogato ininterrottamente durante tutte le 24 ore della giornata ed è rivolto direttamente all'ospite attraverso l'assistenza e la cura igienico sanitaria della sua persona. La figura professionale qualificata che svolge questo servizio è "l'esecutore socio assistenziale" che, lavorando "per progetti", si "prende in carico" la persona e, seguendo le indicazioni del PAI, soddisfa i sui bisogni e favorisce - stimola la sua autonomia.
Gli esecutori socio-assistenziali impiegati per il servizio nei nuclei della RSA, direttamente gestiti dalla Fondazione, sono ventiquattro di cui due operatori sanitario assistenziali.
La Fondazione ha appaltato, in nuclei definiti, il servizio degli esecutori socio assistenziali.

4.2 – Servizio medico

Il servizio medico è garantito dalle ore 8,00 alle ore 20,00 nei giorni da lunedì a venerdì e dalle ore 8,00 alle ore 14,00 nei giorni di sabato.
Viene svolto attualmente da tre medici a rapporto libero professionale, di cui uno con incarico di responsabile sanitario.
Nella fascia compresa tra le ore 20,00 e le ore 8,00, nei giorni festivi e nei giorni di sabato pomeriggio, è attivo il servizio di guardia medica organizzato e gestito direttamente dalla Casa di Riposo, in associazione con altre due Fondazioni limitrofe.

4.3 – Servizio infermieristico professionale

Il servizio è attivo per tutte le ventiquattro ore della giornata ed è assicurato attraverso otto infermieri professionali di cui due caposala, durante le ore diurne, da tre infermieri professionali nelle ore notturne.

4.4 – Servizio di fisioterapia

Il servizio funziona dalle ore 8,00 alle ore 16,00 nei giorni dal lunedì al venerdì, ed impegna quattro fisioterapisti ed un medico fisiatra con rapporto libero professionale.
Il Medico Fisiatra, presente per due ore settimanali, è a disposizione degli Ospiti e degli esterni che usufruiscono del servizio di riabilitazione.

4.5 - Servizio di ristorazione (preparazione e distribuzione dei pasti)

Il servizio funziona giornalmente dalle ore 7,00 alle ore 20,00 gestito, presso la cucina della Casa di Riposo, da Impresa di ristorazione esterna. Impegna sette figure professionali di cui: una con funzioni di responsabile, tre con funzioni di cuoco e tre con funzioni di aiuto cuoco.
È caratterizzato da:

- tempo di ripetizione del menù: 4 settimane, secondo i prospetti esposti nella sala mensa (allegato n. 4)
- diete personalizzate, per diabetici, per ospiti con problemi di deglutizione o disfagie
- menù giornaliero costituito da alimenti con equilibrato contenuto di grassi e carboidrati, indicati per persone anziane.

Il Servizio di ristorazione si svolge nelle sale pranzo della Casa di Riposo, ad esclusiva cura del personale della RSA, nei seguenti orari:

Colazione ore 08.00
Pranzo ore 11.45
Cena ore 18.30

È previsto che gli ospiti allettati, o temporaneamente a letto, siano serviti in camera.

Fondazione Casa di Riposo di Ghedi - Onlus – via X Giornate, 76 – 25016 Ghedi (Bs)
** tel. 030 902195 * fax 030 902211 * e-mail: info@casadiriposoghedi.it * www.casadiriposoghedi.it **

4.6 – Servizio di animazione

Il servizio, attraverso adeguate figure professionali, funziona di norma, salvo speciali occasioni, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12,00, nei pomeriggi di lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 13.30 alle ore 17.00, il martedì ed il giovedì dalle ore 13.30 alle ore 17.30, il sabato dalle ore 9,00 alle ore 12,00.

Le attività proposte dal servizio sono quotidiane (attività di piccoli gruppi per riabilitazioni cognitive, gioco delle carte, operazioni manuali), settimanali (gioco della tombola, proiezioni di film, lavori di cucito), mensili festa di compleanni, occasionali in prossimità di speciali festività o ricorrenze (festa d'Estate, di Carnevale, di mezza quaresima ecc.).

4.7 – Servizio di barbiere e parrucchiere

A seguito di specifica convenzione il servizio è garantito da parrucchieri professionisti ed assicura

- alle signore ospiti un taglio di capelli ogni circa quaranta giorni
- ai signori uomini un taglio di capelli mensile.

Per le donne è possibile, dietro pagamento individuale, richiedere "permanente", "messa in piega" o "tinta".

La rasatura della barba ai signori uomini è assicurata dal personale durante l'igiene mattutina.

4.8 – Servizio di pedicure

Il servizio è reso per un'ora settimanale da un professionista esterno ed è regolato da apposita convenzione.

4.9 – Servizio di lavanderia e guardaroba

Il servizio, che riguarda il lavaggio degli indumenti e della biancheria degli ospiti, funziona dal lunedì al sabato dalle ore 7,00 alle ore 13.00 attraverso il lavoro di due operatori.

Per la biancheria piana, da letto e da tavolo, e per gli abiti da lavoro dei dipendenti è stato appaltato il servizio di noleggio e lavaggio, con consegne trisettimanali.

4.10 – Pulizia locali

La pulizia di camere e bagni pertinenti viene effettuata dagli operatori, mentre quella dei locali e degli spazi comuni viene garantita da un'Impresa di Pulizia incaricata con appalto.

4.11 - Servizio di prevenzione e protezione dei rischi (D.Lgs 81/2008).

È stato predisposto un piano di emergenza. A tutti i lavoratori è stata data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti, sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale. sulle procedure da seguire in emergenza,

4.12 – Servizi amministrativi

Il servizio è svolto:

- da un direttore, al quale sono affidate le funzioni di legalità e garanzia dei procedimenti amministrativi, che è responsabile della gestione dell'Ente e del suo buon andamento nonchè della realizzazione degli indirizzi programmatici e degli obiettivi fissati dal Consiglio di Amministrazione
- da un istruttore – ragioniere
- da un collaboratore amministrativo
- da un istruttore organizzativo

che coadiuvano il direttore nelle attività amministrative, contabili e di gestione del personale.

4.13 – Servizio di relazione con il pubblico

La direzione della Fondazione, con lo scopo di dare informazioni precise ed utili ad ospiti e visitatori, offre e mantiene un servizio di relazione con il pubblico in orari giornalieri definiti ed esposti all'ingresso.

Svolge anche, su richiesta, servizio di segretariato sociale in favore degli Ospiti e dei loro familiari, da lunedì a venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00.

Fondazione Casa di Riposo di Ghedi - Onlus – via X Giornate, 76 – 25016 Ghedi (Bs)
** tel. 030 902195 * fax 030 902211 * e-mail: info@casadiriposoghedi.it * www.casadiriposoghedi.it **

4.14 – Servizio religioso

È attivo per il culto cristiano cattolico e si svolge nella cappella apposita dove, attraverso i sacerdoti del paese vengono celebrate messe ed altri riti secondo le indicazioni esposte all'ingresso della cappella.

Si allega alla presente carta dei servizi la giornata-tipo dell'ospite in struttura (allegato n. 5).

5 – LA RETTA

La retta viene stabilita dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione.
Il suo importo (allegato n. 6), per il posto letto accreditato, corrisponde al costo complessivo giornaliero di degenza, detratto l'importo del contributo regionale previsto per le specifiche condizioni dell'ospite e la relativa classe di appartenenza, risultante dagli aggiornamenti della "scheda di osservazione intermedia – S.O.S.I.A."; per il posto letto non accreditato, che non gode del contributo regionale, la retta giornaliera è intera.

La retta comprende:

- assistenza generale con igiene e cura della persona
- P.A.I. definiti
- assistenza medica nell'arco delle 24 ore di tutti i giorni dell'anno
- assistenza riabilitativa e fisioterapica
- assistenza infermieristica nell'arco delle 24 ore di tutti i giorni dell'anno
- assistenza farmaceutica
- materiale sanitario e per incontinenti
- vitto e alloggio
- barbiere e parrucchiere
- pedicure
- attività di animazione
- eventuali gite e soggiorni estivi
- lavanderia
- trasporti per visite specialistiche o ricoveri ospedalieri
- segretariato sociale

La retta non comprende

- visite specialistiche non richieste dai medici della struttura
- ticket su analisi di laboratori
- trasporti per visite non richieste dalla RSA
- dotazione di biancheria e vestiario personali

6 – LE RISORSE

È centrale ed oggetto di continuo monitoraggio il tema del corretto utilizzo delle risorse umane, materiali ed economiche.
L'attività di controllo trova una formale verifica nei documenti di gestione che sono:

- i registri contabili ed i bilanci trimestrali

Fondazione Casa di Riposo di Ghedi - Onlus – via X Giornate, 76 – 25016 Ghedi (Bs)
** tel. 030 902195 * fax 030 902211 * e-mail: info@casadiriposoghedi.it * www.casadiriposoghedi.it **

- i budget di spesa
- le tabelle mensili relative alle presenze e assenze del personale
- le tabelle giornaliere relative alle presenze degli Ospiti
- le tabelle periodiche relative agli acquisti (quantità e valore)
- le tabelle periodiche relative all'utilizzo per reparto di ausili e materiali di consumo.

6.1 – Le risorse umane

6.1.1 – selezione del personale

La selezione del personale dipendente viene effettuata dal direttore della Fondazione, che può avvalersi anche di tecnici, nel rispetto delle disposizioni di legge riguardanti il reclutamento del personale e l'avviamento al lavoro.
Le figure professionali di nuovo inserimento vengono informate attraverso la consegna di un documento contenente le modalità del servizio ed istruite con l'affiancamento del Caposala.
Il Personale operante nella RSA è in possesso del titolo di studio necessario e richiesto dalle leggi e dalla Regione Lombardia per il suo profilo professionale.

6.1.2 – formazione del personale

All'interno della struttura sono organizzati eventi formativi allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, i comportamenti, nella logica di lavorare per progetti individualizzati con la dovuta competenza.
Sono a disposizione di tutto il personale impegnato nella RSA strumenti di informazione scritti ed aggiornati (protocolli, schede conoscitive, piani di lavoro, piani di assistenza individualizzata) a seconda del variare dei bisogni degli ospiti, con lo scopo di uniformare gli interventi di ciascuno e renderli visibili e valutabili.
Viene stimolata la partecipazione a corsi di formazione esterni ed a convegni interessanti le diverse professionalità.

6.1.3 – valutazione del personale

La valutazione, ai fini del superamento del periodo di prova e dell'erogazione delle quote di salario accessorio, avviene da parte del Direttore, su pareri espressi dal Responsabile Sanitario e dal Caposala.

7 – STRUMENTI DI COMUNICAZIONE

7.1 - La Consulta degli Ospiti e dei parenti

Per coinvolgere ospiti e famiglie il Regolamento interno della Casa di Riposo prevede la formazione ed il funzionamento della Consulta degli Ospiti, formata da 3 Ospiti, 4 familiari, 1 dipendente e 1 rappresentante del Consiglio di Amministrazione della Fondazione.
La Consulta ha il compito di comunicare all'Amministrazione suggerimenti in merito alle attività istituzionali e gestionali in generale.
La formazione, il funzionamento e la disciplina della Consulta degli Ospiti sono previsti da apposito Regolamento.

7.2 – Le informazioni sugli ospiti

Esiste all'interno della Fondazione il "Documento Programmatico sulla Sicurezza dei dati" che stabilisce una procedura controllata, ed obbediente ai dispositivi della legge 30.06.2003, n° 196 sulla tutela della privacy, per comunicare lo stato personale degli Ospiti agli Ospiti stessi o ai parenti. Tale procedura è controllata poiché le figure professionali coinvolte possono dare informazioni riguardanti esclusivamente l'area di propria competenza.
Le informazioni sullo stato di salute dell'Ospite sono esclusivamente di competenza medica.

Fondazione Casa di Riposo di Ghedi - Onlus – via X Giornate, 76 – 25016 Ghedi (Bs)
** tel. 030 902195 * fax 030 902211 * e-mail: info@casadiriposoghedi.it * www.casadiriposoghedi.it **

7.3 – Le segnalazioni ed i suggerimenti

L'Ente attua sistemi di valutazione finalizzati a qualificare nel suo complesso l'assistenza erogata, ritiene quindi importante raccogliere segnalazioni e suggerimenti sui servizi svolti.
Gli ospiti, i loro familiari o i visitatori possono esprimersi, anche anonimamente ma specificandosi (come ospiti od altro) imbucando la propria nota nella cassetta appositamente allestita per aiutare la RSA a migliorare le sue prestazioni.
Moduli predisposti allo scopo sono disponibili presso l'ufficio – servizio di relazione con il pubblico (allegato n. 7).

7.3 – I questionari della soddisfazione

Il questionario viene compilato annualmente sia dagli ospiti che dal "parente di riferimento" in forma anonima; richiede la valutazione dei servizi e delle modalità della loro erogazione. Il suo scopo è conoscere il livello di soddisfazione degli Ospiti, delle loro famiglie e degli operatori. I dati della lettura dei questionari vengono riassunti in una relazione generale, che viene esposta nella bacheca dell'ingresso, e divulgati (allegato n. 8).

7.4 – Il riconoscimento del personale

Chiunque operi, a qualsiasi titolo, è dotato di un cartellino di riconoscimento riportante, insieme alla sua fotografia, nome, cognome e qualifica rivestita. Per facilitare la comprensione, a ciascuna figura professionale corrisponde un colore di cartellino diverso. L'obbligo di portare ben visibile il cartellino è sancito per tutti.

7.5 - Certificazione delle rette

Il sistema di contabilità utilizzato, integrato da altri sistemi di gestione, consente il rilascio annuale della certificazione delle rette con l'individuazione della spesa sanitaria sostenuta per l'assistenza alla persona scorporata dal costo complessivo della retta, come previsto dalla DGR 26316 del 21 marzo 1997.
La certificazione delle rette viene consegnata, entro i termini stabiliti dalle norme vigenti, perché l'utente possa ottenere i previsti benefici fiscali.

8 – CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ

La Fondazione Casa di Riposo di Ghedi - Onlus, nell'anno 2003, ha conseguito la certificazione di qualità per tutti i suoi servizi, a partire da quello della RSA, secondo le norme ISO 9001:2008, 9004:2000, 10881:2013 attraverso l'Associazione Svizzera per Sistemi di Qualità e di Management (SQS) di Zollikofen

8.1 – La politica della qualità

L'Amministrazione della Fondazione Casa di Riposo di Ghedi - Onlus ha deciso di adottare un Sistema Gestione della Qualità dopo avere revisionato e razionalizzato i processi di conduzione delle attività svolte, per ottimizzare le capacità e la professionalità del personale, ottenere risultati pianificati con un metodo di lavoro strutturato da regole di comportamento - definite e condivise - che, pur non eliminando la possibilità che si verifichino imprevisti, permettono di tenere sotto controllo le attività svolte e prevenire i rischi di non conformità nella erogazione dei servizi.

n° registrazione 22709
10.12.2015 - 14.09.2018

Attraverso questa certificazione la Fondazione si propone di tradurre la sua missione in scelte operative attraverso la condivisione di specifici progetti che si fondano sulle seguenti linee di indirizzo:

1. Promozione continua dei valori fondamentali, quali:
   - valore della vita e della dignità di ogni persona
   - valore dell'accoglienza, di appartenenza alla comunità, del rispetto della diversità
   - valore dell'impegno, della volontà e del senso di responsabilità
   - valore della solidarietà, della comprensione e della condivisione
2. Miglioramento continuo del servizio e delle prestazioni alle persone in stato di bisogno

Fondazione Casa di Riposo di Ghedi - Onlus – via X Giornate, 76 – 25016 Ghedi (Bs)
** tel. 030 902195 * fax 030 902211 * e-mail: info@casadiriposoghedi.it * www.casadiriposoghedi.it **

3. Assistenza personalizzata per promuovere quei processi di aiuto che permettono di migliorare la qualità possibile della vita, indipendentemente dal livello di capacità ed autonomia e delle risorse economiche delle singole persone.
4. Formazione continua del personale quale strumento necessario per mantenere e favorire la motivazione e la crescita professionale e deontologica.

9 – DIMISSIONI

9.1 – L'uscita volontaria

L'ospite che intende lasciare volontariamente la RSA deve darne preavviso quindici giorni prima.
È tuttavia consentita l'uscita nel caso di "stato terminale" dell'ospite, previa richiesta del familiare e valutazione autorizzativa del Responsabile sanitario.

9.2 – La dimissione d'autorità

Viene dimesso dall'Amministrazione della Fondazione, con il preavviso di cinque giorni, l'ospite il cui comportamento risulti non compatibile con il buon andamento della comunità o che non paghi la retta mensile.

9.3 – Il decesso

Se il decesso avviene nella RSA la salma dovrà rimanere nella camera ardente della struttura almeno per il periodo stabilito dalla legge e dal regolamento di polizia mortuaria.

In caso di dimissioni o trasferimento il medico consegna all'interessato una lettera di dimissione contenente una relazione sui principali problemi clinici e funzionali, sull'evoluzione della situazione durante il ricovero, sui risultati dei controlli effettuati. Alla persona in dimissione vengono inoltre restituiti i documenti consegnati al momento del ricovero e la documentazione sanitaria personale.

9.4 – L'accesso alla documentazione sociosanitaria

La Fondazione ha adottato un proprio Regolamento per il diritto di accesso ai documenti amministrativi e sanitari. Al fine del rilascio della documentazione sanitaria è necessario inoltrare specifica richiesta scritta al Responsabile Sanitario della Fondazione comprovando la legittimazione. 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.

10 - RSA APERTA

La Fondazione ha sottoscritto con l'ATS di Brescia un contratto per la "Definizione dei rapporti giuridici ed economici per la realizzazione delle misure di cui alla DGR n. X/2942 del 19.12.2014, interventi a sostegno della famiglia e dei suoi componenti fragili ai sensi della DGR 116/2013: secondo provvedimento attuativo".
Il contratto ha per oggetto l'erogazione delle prestazioni previste dalla DGR n. X/2942/2014, con remunerazione a carico del fondo sanitario regionale, a favore dei soggetti beneficiari individuati da tutte le ATS della Lombardia tra i cittadini residenti sul territorio regionale, in particolare la struttura ha aderito al progetto denominato "RSA aperta" che prevede la presa in carico integrata della persona affetta da demenza o Alzheimer o altre patologie di natura psicogeriatrica, da parte delle RSA in una logica di multiservizi.
L'ASST effettua la valutazione multidimensionale delle persone che presentano domanda per l'accesso alla misura, assegna ai soggetti beneficiari delle prestazioni i voucher previsti e remunera il soggetto gestore per le prestazioni effettivamente erogate a favore dei residenti nell'ASL stessa.
La Fondazione:
- presta la propria attività su richiesta del soggetto beneficiario del voucher;
- redige e aggiorna, sentita la famiglia, il piano di assistenza individuale;
- mantiene aggiornato il diario delle prestazioni erogate;
- trasmette mensilmente all'ASL di residenza del soggetto beneficiario, entro il giorno 10 del mese successivo al mese di riferimento, la rendicontazione delle prestazioni effettuate e la relativa fattura;

Fondazione Casa di Riposo di Ghedi - Onlus – via X Giornate, 76 – 25016 Ghedi (Bs)
** tel. 030 902195 * fax 030 902211 * e-mail: info@casadiriposoghedi.it * www.casadiriposoghedi.it **

- non interrompe l'erogazione delle prestazioni a favore dei soggetti beneficiari senza debito preavviso e adeguata motivazione;
- garantisce la riservatezza delle informazioni riferite alle persone che fruiscono delle prestazioni e applica al trattamento dei dati le misure previste dalle norme in materia.

Le prestazioni erogabili sono: interventi medico specialistici; interventi infermieristici e riabilitativi; interventi di addestramento dell'assistente/badante della persona, o del familiare accudente; interventi tutelari a domicilio; assistenza di base al domicilio, auto mutuo aiuto.

10 – NOTE CONCLUSIVE

Per tutto quanto non espressamente contenuto nella presente Carta dei Servizi si fa esplicito riferimento alle norme statutarie e regolamentari della Fondazione Casa di Riposo di Ghedi – Onlus.

Fondazione Casa di Riposo di Ghedi - Onlus – via X Giornate, 76 – 25016 Ghedi (Bs)
** tel. 030 902195 * fax 030 902211 * e-mail: info@casadiriposoghedi.it * www.casadiriposoghedi.it **