



**ISTITUTO GERIATRICO
CARLO LOUISA GRASSI
ONLUS**

**CARTA
DEI SERVIZI**



**ISTITUTO GERIATRICO
CARLO LOUISA GRASSI
ONLUS
VIADANA (MANTOVA)**

UFFICI: Tel. 0375.781006 Fax 0375.780890
REPARTO: Tel. 0375.781498 Fax 0375.781498
e-mail: info@rsaviadana.it
sito internet: www.rsaviadana.it

La CARTA DEI SERVIZI è stata realizzata dal Direttore Amministrativo Raffaele Milani, dall'Economo Roberto Dresda e dalla I.P. Coordinatrice Daniela Solfrini, con il contributo degli Operatori dell'Istituto Geriatrico Carlo Louisa Grassi ONLUS di Viadana (MN).

INDICE

	<i>pagina</i>		<i>pagina</i>
Presentazione	4	Informazioni su attività e servizi	37
Come raggiungerci	5	Servizi alberghieri	38
Principi fondamentali	6	Servizio ristorazione	38
La storia	7	Servizio pasti esterni	38
Organi istituzionali	8	Menù tipo	39-42
Organico del personale	8	Servizio di parrucchiere uomo/donna	43
Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)	9	Servizio di podologo	43
Modulo reclami	10	Servizio di guardaroba e lavanderia	43
La struttura	11	Servizio pulizie	44
Organizzazione dei servizi	12	Servizio di manutenzione	44
		Servizio telefonico	44
R.S.A.	13	Servizio radiotelevisivo	44
Domanda di ammissione	14	Servizio di fonodiffusione	44
Gestione dell'accoglienza	15	Servizio postale	44
Accoglienza in Istituto	16	Servizio di videosorveglianza	44
Orari delle visite	17	Servizio di animazione sociale	45
Assenze	18	Servizio di riabilitazione	46
Dimissioni	18	Servizio di volontariato	47
Organizzazione del servizio sanitario	19-21	Assistenza religiosa	47
Servizio farmacia	21		
Rette R.S.A.	22-23	Il rispetto degli obblighi legislativi	48
Giornata tipo dell'Ospite in Casa di riposo	23		
		Carta dei Diritti della persona anziana	49-51
R.S.A. posti letto non contrattualizzati	24		
Domanda di ammissione	25	Indagini sulla soddisfazione del servizio erogato	51
Gestione dell'accoglienza	26	Questionario per gli Ospiti Casa di Riposo	52-55
Accoglienza in Istituto	26	Questionario per gli Ospiti C.D.I.	56-59
Orari delle visite	26	Questionario per i Familiari Casa di Riposo	60-65
Assenze	26	Questionario per i Familiari C.D.I.	66-71
Dimissioni	26	Codice etico	72-80
Organizzazione del servizio sanitario	27		
Rette R.S.A.	27	Sponsor Carta dei servizi	81-83
Giornata tipo dell'Ospite in Casa di riposo	28		
Centro diurno integrato "Il Sole"	29		
Descrizione	30		
Domanda di ammissione	30-31		
Accoglienza in C.D.I.	31		
Équipe socio-sanitaria del C.D.I.	32		
Trasporto	32		
Assenze	32		
Dimissioni	33		
Rette C.D.I. "Il Sole"	33		
Servizio di assistenza domiciliare integrata (A.D.I.)	34		
Descrizione	35-36		
Giorni e orari	36		

Gentile Signore/a,

abbiamo cercato di realizzare la nostra Carta dei Servizi, nel rispetto delle principali normative in materia, auspicando di diffondere un documento di facile consultazione, al fine di ottenere la visione complessiva della Fondazione Istituto Geriatrico Carlo Louisa Grassi ONLUS, oltre che dei singoli servizi erogati.

Le pagine che seguono presentano una descrizione riassuntiva delle attività che l'Istituto Geriatrico svolge, diversificate per settore e tipologia, tenendo, comunque, presente l'evoluzione costante della normativa che ci sottopone a continue modifiche migliorative.

Gli obiettivi che quotidianamente ci proponiamo, sono finalizzati a rispondere in modo sempre più confacente alle necessità ed alle aspettative dei nostri Ospiti, indirizzando il nostro lavoro verso la soddisfazione e il miglioramento continuo della qualità e delle prestazioni.

La invitiamo, a tal proposito, a compilare i Questionari che troverà nella Carta Dei Servizi, i quali consentiranno di esprimere, in maniera anonima, le proprie valutazioni sulla qualità del servizio e di fornire eventuali suggerimenti per rendere le prestazioni più rispondenti alle Vostre esigenze

Confidiamo nella Sua collaborazione e rimaniamo a Sua disposizione per ogni necessità.

*Il Presidente
Avv. Silvia Angelicchio*



COME RAGGIUNGERCI



**ISTITUTO GERIATRICO
CARLO LOUISA GRASSI ONLUS
Via Ospedale Vecchio, 18
46019 Viadana (MN)**

Uffici: Tel. 0375.781006 Fax 0375.780890
Reparto: Tel. 0375.781498 Fax 0375.781498

e-mail: info@rsaviadana.it

sito internet: www.rsaviadana.it

P. IVA: 01371940204

Cod. Fisc. 83000730206

La struttura è ubicata al centro del contesto cittadino, in prossimità dei giardini comunali e del centro civico. Il Comune di Viadana dista circa 40 km. dalla città di Mantova, 45 km. dalla città di Cremona e 25 km. dalla città di Parma.

Autobus di linea: da Mantova, da Parma, da Reggio Emilia. Da Cremona sino al Comune di Casalmaggiore (CR).

Treno: a Casalmaggiore è presente la stazione ferroviaria che collega le città di cui sopra. Da Casalmaggiore, la città di Viadana è raggiungibile tramite autobus di linea.



PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi e i valori a cui si ispira l'Istituto Geriatrico Carlo Louisa Grassi ONLUS nel perseguire le proprie finalità, si possono così riassumere:

UGUAGLIANZA: i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, a prescindere da sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche.

IMPARZIALITÀ: i servizi sono erogati tenendo un comportamento equo, obiettivo ed imparziale.

CONTINUITÀ: l'organizzazione garantisce, per i servizi residenziali, la continuità sulle 24 ore e su 365 giorni delle prestazioni, mediante la predisposizione di appositi turni di servizio, assistenziali, infermieristici e medici, garantendo qualità nelle cure e nell'assistenza, cortesia nei rapporti, attenzione alle esigenze di ospiti, utenti e familiari.

EFFICIENZA ED EFFICACIA dell'attività operativa e gestionale: costante è la ricerca per erogare le prestazioni in modo razionale, senza spreco di risorse e nella ricerca di una qualità sempre migliore.

SENSO DI RESPONSABILITÀ degli Operatori nei confronti dei Cittadino/utente, dell'Ente e della comunità sociale.

PARTECIPAZIONE: è garantita la partecipazione dell'utente alle prestazioni che gli sono erogate. Ogni osservazione, suggerimento, consiglio, critica, proposta viene valutata in funzione della creazione di un servizio migliore.



LA STORIA



La denominazione "Istituto Geriatrico Carlo Louisa Grassi" è subentrata dal mese di marzo 1998, sostituendo la precedente denominazione "Ospizio di Mendicizia", conformandosi così, in modo più idoneo, ai moderni principi della più recente assistenza socio-sanitaria erogata dall'Ente.

L'Ospizio di Mendicizia di Viadana venne eretto in Ente Morale con R.D. nel 1879.

Gli inizi furono difficili. Il numero esiguo dei ricoverati in rapporto all'importanza del Comune, era giustificato da difficoltà economiche per cui la Congregazione di carità di Viadana era costretta a respingere molte richieste. Da qui la necessità di reperire nuovi fondi che si ottennero dal Monte di Pietà il quale assumeva sempre più le caratteristiche di un Istituto di Beneficenza sino a che nel 1918 cessò completamente ogni attività pignoratoria e le rendite derivanti dal suo patrimonio continuarono ad essere erogate a favore dell'Ospizio di Mendicizia.

I fondi necessari alla vita dell'Ospizio provenivano pure da importanti lasciti quali quello disposto dal Sig. Cav. Carlo Omobono Grassi fu Domenico che si è reso defunto il 22 dicembre 1901 ed il cui testamento olografo dispone e nomina erede universale per la nuda proprietà dei propri beni la Congregazione di Carità di Viadana, acciò che alla morte della moglie usufruttuaria, fosse fondato un Istituto a luogo di ricovero per vecchi poveri abbandonati di ambo i sessi da intitolarsi al suo nome e a quello della moglie, cioè "Istituto Carlo Louisa Grassi".

L'innovazione che ha attuato le disposizioni testamentarie sopra richiamate contribuisce a far prendere coscienza del profondo mutamento avvenuto a livello operativo nell'Istituto geriatrico come "organizzazione". L'Istituto geriatrico non è più il luogo in cui l'assistenza si limita alla sola custodia. L'obiettivo da ricercare è la qualità della vita degli ospiti in Istituto, non solo la sopravvivenza: allontanare e ridurre lo stato di sofferenza dando la possibilità ad ognuno di sentirsi "vivo" in modo gratificato e motivato. Il senso moderno dell'assistenza è partecipazione e promozione che aiutano l'anziano ad uscire dalla triste mentalità indotta dalla solitudine e dall'emarginazione per divenire il responsabile di se stesso, mobilitando le energie profonde della sua totalità psico-fisico-morale verso la salute, il benessere integrale.

Bisogna che gli anziani possano fare più spesso le cose che vogliono fare e che ciò che fanno piaccia loro di più, affinché possano costruire da se stessi il mondo che permette loro una vita serena, dignitosa e piacevole. Accettando una simile impostazione la collaborazione di coloro che operano nell'Istituzione acquista un significato profondo, innovatore e creativo teso ad affrontare i problemi in un'ottica proiettata nello scenario futuro previsto.

L'essenziale è che siano ben definiti i compiti, le finalità e le relative responsabilità e che si cerchi di collaborare nello spirito partecipativo teso soprattutto al benessere dell'anziano, di ogni singolo uomo nella sua integrità per conservare la dignità di persona libera ed inserita nel vivere civile, valorizzandone gli aspetti e le risorse più nobili: esperienza, saggezza, cultura, equilibrio e tempo libero. Per cultura della terza età si intende quindi la consapevolezza del compito che la società è tenuta ad assolvere nei confronti dell'anziano delle garanzie e protezioni che è tenuta ad assicurargli, dei diritti e del prestigio che è tenuta a conservargli. Tale cultura, purtroppo, non sempre è figlia del nostro tempo ma si intende che il nostro tempo ha bisogno di questo tipo di cultura per ristabilire equilibri fondamentali nella nostra società e continuare l'opera che generosi e sensibili benefattori quali il Cav. Carlo Omobono Grassi hanno impostato ed attuato, catturandone lo spirito più profondo.



L'Istituto Geriatrico Carlo Louisa Grassi ONLUS è un Ente con personalità giuridica di diritto privato e non persegue alcuna finalità di lucro. Lo Statuto dell'Istituto Geriatrico Carlo Louisa Grassi ONLUS prevede i seguenti

ORGANI ISTITUZIONALI

• PRESIDENTE

Il Presidente viene eletto dal Consiglio di Amministrazione e dura in carica 5 anni.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione ha la rappresentanza legale della Fondazione di fronte a terzi ed in giudizio.

Spetta al Presidente sviluppare ogni attività finalizzata al conseguimento degli scopi istituzionali dell'Ente ed esercitare la sorveglianza sull'andamento morale ed economico dell'istituto.

• CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Il Consiglio di Amministrazione è composto da 5 membri, compreso il Presidente, che sono nominati: 4 dall'Amministrazione Comunale di Viadana (tre espressione della maggioranza e uno della minoranza) e 1 dalle Associazioni delle Attività Produttive maggiormente rappresentative del territorio.

I Componenti del Consiglio di Amministrazione durano in carica 5 anni a decorrere dalla data di insediamento dell'organo e possono essere riconfermati.

Spetta al Consiglio di Amministrazione determinare l'indirizzo politico amministrativo della Fondazione, definendone gli obiettivi ed i programmi da attuare e verificando la rispondenza dei risultati della gestione amministrativa alle direttive impartite.

• REVISORE CONTABILE

Il Revisore Contabile dura in carica 5 anni ed è nominato dal Consiglio di Amministrazione.

ORGANICO DEL PERSONALE

○ DIREZIONE E AMMINISTRAZIONE

- Direttore Amministrativo
- Collaboratori Amministrativi

○ SERVIZI SANITARI E ASSISTENZIALI

- Responsabile Sanitario
- Medici
- Coordinatore Servizi Sanitari
- Infermieri professionali
- Fisioterapisti e Massofisioterapisti
- Educatori / Animatori Sociali
- Operatori Socio Sanitari
- Ausiliari Socio Assistenziali

○ SERVIZI GENERALI

- Operatori del Servizio Cucina
- Operatori del Servizio Lavanderia / Guardaroba
- Operatori addetti alle pulizie
- Manutentore / Magazziniere

E' definita la modalità di riconoscimento del Personale che opera nella Struttura, mediante dotazione di cartellino di riconoscimento o identificazione mediante dicitura apposta sulla divisa, riportante il nome e la qualifica professionale, visibile all'Ospite e ai suoi familiari.



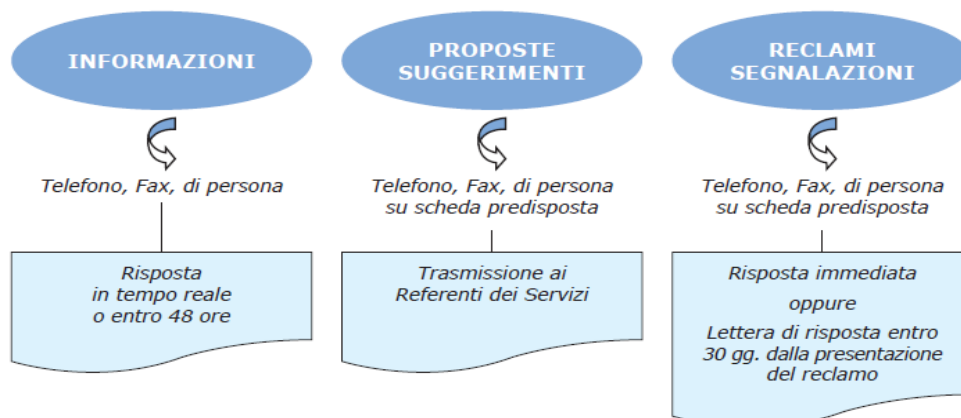
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

L'Istituto Geriatrico Carlo Louisa Grassi ONLUS di Viadana ha istituito dall'anno 2003, l'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (U.R.P.).

Le funzioni dell'Ufficio Relazioni col Pubblico sono finalizzate a:

- **Attuare la verifica della qualità dei servizi e del loro gradimento;**
- Facilitare l'accesso ai servizi e alle prestazioni socio-sanitarie attraverso l'informazione sui servizi erogati e la modalità di accesso alle stesse;
- Favorire la crescita interna della cultura dell'accoglienza, promuovendo l'adozione da parte degli operatori di atteggiamenti e comportamenti improntati al rispetto, alla chiarezza ed al dialogo nel rapporto con l'Ospite e con i Parenti;
- Raccogliere e gestire segnalazioni, reclami, suggerimenti ed osservazioni per il miglioramento dei servizi.

I soggetti interessati possono fruire del servizio che l'U.R.P. può offrire, attraverso Informazioni, proposte/suggerimenti, reclami/segnalazioni, secondo lo schema sotto indicato, rivolgendosi al Direttore Amministrativo della Struttura.



Modulo per proposte, suggerimenti, reclami, segnalazioni



ISTITUTO GERIATRICO
CARLO LOUISA GRASSI
ONLUS
VIADANA (MANTOVA)

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

MODULO PER PROPOSTE, SUGGERIMENTI, RECLAMI, SEGNALAZIONI

Segnalante:	Cognome:
	Nome:
	Via:
	Città:
	N° telefono:

Rapporto con l'Ente:	<input type="checkbox"/> Ospite dell'Istituto
	<input type="checkbox"/> Parente dell'Ospite Sig/Sig.ra:
	<input type="checkbox"/> Volontario
	<input type="checkbox"/> Visitatore occasionale
	<input type="checkbox"/> Altro (specificare):

Proposte/Suggerimenti:

Reclamo/Segnalazione:

Servizio/Nucleo: _____

Descrizione del fatto:

Osservazioni:

Eventuali persone al corrente del fatto segnalato:

Data _____

Firma _____

LA STRUTTURA

PIANO TERRA

INGRESSO, SALA POLIVALENTE, SERVIZI TECNICI, LOCALI CUCINA, GUARDAROBA/LAVANDERIA, UFFICI AMMINISTRATIVI, SPOGLIATOI.

PIANO PRIMO

NUCLEO LILLA'

(11 posti letto)

CENTRO DIURNO INTEGRATO "IL SOLE"

PALESTRA RIABILITAZIONE

PIANO SECONDO

NUCLEO ACQUA - COLORE AZZURRO

(21 posti letto)

NUCLEO FUOCO - COLORE GIALLO

(23 posti letto)

PIANO TERZO

NUCLEO TERRA - COLORE VERDE

(21 posti letto)

NUCLEO ARIA - COLORE ARANCIONE

(23 posti letto)



ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI

L'Istituto Geriatrico Carlo Louisa Grassi ONLUS di Viadana offre i seguenti servizi:

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE CONTRATTUALIZZATA (R.S.A.)

Assistenza residenziale per anziani non autosufficienti per un totale di n° 88 posti letto contrattualizzati dalla Regione Lombardia.

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE NON CONTRATTUALIZZATA (R.S.A. NON CONTRATTUALIZZATA)

Assistenza residenziale per anziani non autosufficienti per un totale di n° 11 posti letto non contrattualizzati dalla Regione Lombardia.

CENTRO DIURNO INTEGRATO IL SOLE (C.D.I.)

Assistenza in regime diurno per anziani non autosufficienti, per un totale di n° 20 posti, accreditati dalla Regione Lombardia.

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (A.D.I.)

Assistenza domiciliare e domiciliare integrata a persone anziane ed in genere a soggetti disabili e "fragili" che necessitano di assistenza per rimanere al proprio domicilio.

RSA APERTA

L'Istituto provvede al sostegno delle persone anziane con patologia di demenza senile o Alzheimer, al proprio domicilio, erogando prestazioni socio-assistenziali ed educative.

Le modalità di accesso, fruizione e regolamentazione di ciascun servizio sono precisate in singoli regolamenti da consegnarsi a chiunque ne faccia richiesta ed in particolare agli Ospiti/Utenti prima della fruizione del servizio.

R.S.A.



DOMANDA DI AMMISSIONE

Possono essere ammesse persone di ambo i sessi che abbiano compiuto il 65° anno di età, con possibilità di deroga per gravi motivazioni.

L'ammissione alla struttura avviene secondo l'ordine cronologico di presentazione delle domande al protocollo dell'Ente, dopo aver verificato la presenza in struttura di posti liberi autorizzati e previa valutazione di idoneità effettuata dal Responsabile Sanitario.

Hanno priorità d'accesso alla Struttura i residenti nel Comune di Viadana, nei Comuni appartenenti territorialmente all'A.S.L. di competenza, nei Comuni siti nel territorio della Regione Lombardia, in tutto il Territorio Nazionale.

La domanda di ammissione, da inoltrare presso l'Ufficio Segreteria Ospiti, deve essere compilata su apposita modulistica disponibile presso la sede amministrativa dell'Istituto o reperibile sul sito internet www.aslmn.it o www.ats-valpadana.it.

La domanda deve essere sottoscritta dall'interessato o, in caso di impedimento, da un familiare o altra persona che se ne occupi, previo accertamento della consapevolezza dell'interessato.

Deve essere corredata da:

- certificazione del medico curante (attestante lo stato di salute e l'assenza di cause che possano essere di impedimento alla vita di collettività)
- autocertificazioni rese ai sensi del D.P.R. n.445/2000 in merito alla residenza,
- apposita dichiarazione con la quale i familiari tenuti all'obbligo degli alimenti ai sensi dell'art.433 C.C. o coloro che se ne occupano, si impegnano al pagamento della retta mensile di ricovero;
- copia fotostatica di :
 - o fronte / retro di documento di identità valido;
 - o tessera S.S.N.;
 - o tessera codice fiscale;
 - o eventuale tessera esenzione tickets sanitari;
 - o eventuale verbale di riconoscimento invalidità civile o copia della domanda presentata per il riconoscimento della medesima;
 - o ogni altra documentazione ritenuta utile dall'Istituto.
 - o dichiarazione di piena accettazione delle norme di Statuto e di Regolamento emanate e da emanarsi dall'Amministrazione.
 - o nel caso in cui l'ospite risulti interdetto, copia autenticata dell'autorizzazione del giudice tutelare.

Avendo la Struttura diverse unità d'offerta, dovrà barrare sulla apposita modulistica l'unità d'offerta richiesta:

- *posti letto accreditati e contrattualizzati dalla Regione Lombardia (posti letto n° 88)*
- *posti letto accreditati e non contrattualizzati - Nucleo Lilla (posti letto n° 11)*
- *posti accreditati e contrattualizzati - Centro Diurno Integrato (posti n° 20)*

La domanda di ammissione è sottoposta a valutazione di idoneità da parte del Responsabile Sanitario (o suo delegato) e, in caso di idoneità e posti disponibili può accedere in Struttura, secondo l'ordine cronologico di presentazione delle domande al protocollo dell'Ente.

Nell'eventualità le domande di ingresso risultassero superiori ai posti disponibili, verranno redatte apposite liste di attesa, secondo sempre l'ordine cronologico di arrivo delle domande, così suddivise:

- *Lista di attesa posti letto accreditati e contrattualizzati dalla Regione Lombardia (posti letto n° 88)*
- *Lista di attesa posti letto accreditati e non contrattualizzati - Nucleo Lilla (posti letto n° 11)*
- *Lista di attesa posti accreditati e contrattualizzati - Centro Diurno Integrato (posti n° 20)*



GESTIONE DELL'ACCOGLIENZA

In presenza di lista di attesa , redatta secondo l'ordine cronologico di presentazione delle domande di ammissione al protocollo dell'Ente, l'ingresso dell' ospite nell' Istituto Geriatrico deve avvenire secondo le seguenti modalità:

- a partire dalla comunicazione telefonica della disponibilità del posto da parte degli addetti al ricovero, l'ospite, o chi per esso, dovrà comunicare l'accettazione del posto o la rinuncia all'atto della chiamata stessa. In caso di rinuncia non definitiva passerà all'ultimo posto della graduatoria, mentre nel caso di rinuncia definitiva, verrà cancellato dalla graduatoria stessa. Dovrà pertanto essere presentata tempestivamente all'Istituto dall'interessato o dalla persona di riferimento la dichiarazione sottoscritta in cui si formalizza la rinuncia. Sono consentite al massimo n. 3 rinunce in seguito alle quali si procederà d'ufficio alla cancellazione dalla graduatoria e sarà pertanto necessario presentare una nuova domanda di ingresso con l'aggiornamento della scheda sanitaria. L'ufficio provvederà a contattare l'utente seguente in graduatoria ;
- in caso di accettazione del ricovero presso l'Istituto Geriatrico, l'ingresso dovrà avvenire entro il giorno successivo dalla comunicazione telefonica relativa alla disponibilità del posto;
- in caso di accettazione del ricovero ma di impossibilità di ingresso entro il termine previsto, il posto letto si ritiene comunque impegnato a partire dal giorno successivo alla comunicazione e per un massimo di dieci giorni, con obbligo di pagamento della retta giornaliera di degenza, maggiorata della tariffa regionale di accreditamento riconosciuta all'Ente.

In caso di accettazione, l'Ospite o chi per Lui dovrà presentare una completa documentazione medico sanitaria, compresi documenti inerenti visite o ricoveri ospedalieri precedenti. I responsabili di Reparto, determineranno il giorno e la modalità d'ingresso, ed il numero di corredo con il quale contrassegnare l'abbigliamento personale.

L'utente e/o i famigliari prendono visione, per accettazione, dell'ubicazione della camera assegnata e l'ammissione all'ospitalità non costituisce un diritto soggettivo per coloro che sono in possesso dei requisiti statuari.

L'Infermiera è designata quale persona incaricata per le visite guidate in RSA, e dopo la valutazione di idoneità del Responsabile Sanitario (o suo delegato), dispone per l'assegnazione del letto del nuovo Ospite tenendo in considerazione, nel limite del possibile, la volontà, la provenienza, il carattere ed il sesso dello stesso, unitamente ad eventuali affinità esistenti tra gli Ospiti da alloggiare nella medesima camera.

ACCOGLIENZA IN ISTITUTO

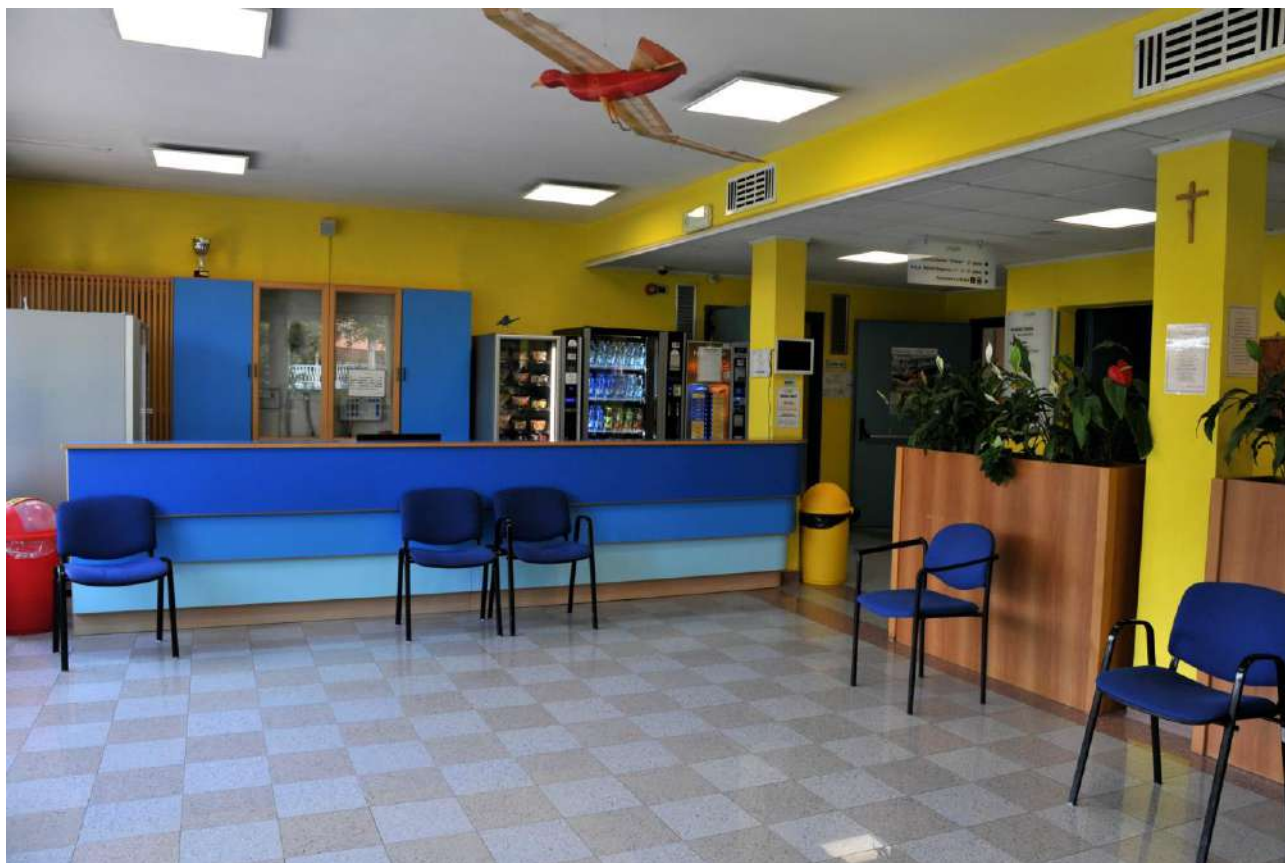
Il Responsabile Sanitario provvederà alla compilazione della cartella clinica, all'impostazione delle prime attività infermieristiche, alla stesura di un iniziale programma di assistenza, alla prenotazione di eventuali visite specialistiche, alla compilazione delle schede sanitarie (Piano Assistenza Individuale, Barthel, Norton).

Al momento dell'ingresso gli Operatori Sanitari accoglieranno gli Ospiti, donando loro un piccolo presente di benvenuto.

Ai familiari o ai responsabili, nei primi giorni successivi, saranno comunicate le prime azioni mediche ed assistenziali intraprese, definendo i livelli di coinvolgimento dei familiari stessi all'interno del progetto.

L'Ente ha la facoltà di trasferire l'Ospite in un posto letto diverso da quello assegnato all'atto dell'ingresso qualora ciò sia richiesto dalle mutate condizioni psicofisiche dell'Utente e dalle esigenze della Struttura. Tale decisione potrà essere presa esclusivamente dal Responsabile Sanitario che ne darà comunicazione, il giorno stesso, ai familiari, agli uffici amministrativi ed al personale interno interessato.

Nei casi in cui l'ospite seppur capace di intendere e volere non è in grado di avere una capacità decisionale e/o di esprimere la propria volontà, tenuto conto del consenso informato per gli interventi terapeutici da attuare durante la degenza, si rende necessario da parte dei familiari, o da parte del Responsabile dell'istituto, avviare la protezione giuridica a favore dell'ospite.



ORARI DELLE VISITE

MATTINO	dalle 9:00	alle 11:00
POMERIGGIO	dalle 15:30	alle 17:30
SERA	dalle 19:00	alle 20:00

ZONE / SPAZI / LOCALI DEDICATI ALLE VISITE

- Spazi comuni al piano primo: **SALOTTO EX CENTRO DIURNO INTEGRATO**
- Spazi comuni al piano secondo: **SALA TV, TERRAZZE**
- Spazi comuni al piano terzo: **SALA TV, TERRAZZE**

Rimangono sempre a disposizione **dalle 8:00 alle 20:00** le zone dedicate all'esterno alla struttura e gli spazi comuni al piano terra: **HALL, SALA POLIVALENTE**

Non è consentito:

- *Accedere alle stanze di degenza quando sono in corso attività di assistenza, e in ogni caso quando la porta è chiusa.*
- *Stazionare davanti alle stanze di degenza, ma attendere nelle zone appositamente destinate, indicate dal personale.*
- *Accedere ai locali riservati al personale, se non espressamente autorizzati: studio medico, studio coordinatore, infermeria, tisaneria, cucinotti, deposito sporco/pulito, bagno assistito.*
- *Intralciare le attività in corso, il transito nei corridoi dei carrelli, il passaggio di carrozzine, il movimento di sollevatori, barelle, ecc.*

Sono ammesse le visite di parenti e conoscenti esclusivamente negli orari indicati e, comunque, al di fuori delle ore del riposo, delle pulizie, dell'igiene personale, della somministrazione di terapie e di pasti.

Sono, altresì, promosse ed agevolate tutte le forme di coinvolgimento dei familiari e delle persone esterne, al fine di mantenere l'anziano il più possibile integrato con l'ambiente esterno.



Le informazioni sullo stato di salute degli Ospiti possono essere rilasciate agli Ospiti ed ai Familiari solo dal Responsabile Sanitario e dai Medici di Istituto.

ASSENZE

Gli Ospiti accolti nell'Istituto Geriatrico hanno facoltà di assentarsi per qualsiasi ragione, dall'Istituto ospitante, sotto la propria responsabilità.

L'assenza per qualsiasi causa non può protrarsi per oltre 15 giorni consecutivi. Il perdurare dell'assenza oltre il 15° giorno, comporta l'immediata cessazione del rapporto di ospitalità. L'Ospite o un suo familiare, in caso di soggiorno presso familiari, così come l'Ente ricoverante in caso di degenza ospedaliera, possono, con istanza scritta e motivata, chiedere al Consiglio di Amministrazione dell'Istituto, una particolare deroga alla norma concernente l'automatica cessazione del rapporto dopo i quindici giorni di cui sopra.

Il Consiglio di Amministrazione, od il Presidente in caso di urgenza, sentito il parere del Responsabile Sanitario, adotterà il provvedimento ritenuto più idoneo.

Per assenze temporanee relative a soggiorni presso familiari, non viene applicata alcuna riduzione. Oltre il 15° giorno di assenza la retta applicata sarà maggiorata dalla tariffa regionale di accreditamento riconosciuta all'Istituto.

Nei periodi di assenza per motivi di cura o per ricovero in luoghi di cura, la retta viene applicata per intero fino al 15° giorno di assenza, ridotta del 30% dal 16° al 30° giorno di assenza, ridotta del 50% dal 31° giorno in poi.

DIMISSIONI

DIMISSIONI VOLONTARIE : l'ospite capace d'intendere e di volere può dimettersi in qualsiasi momento per volontà propria con preavviso di almeno 5 giorni, purché non sussistano impedimenti psicofisici a giudizio del Responsabile Sanitario.

DIMISSIONI D'UFFICIO: Nell'ottica di salvaguardare la salute e l'integrità psico-fisica di ogni singolo ospite, ma anche la vita stessa della struttura e degli anziani in essa ospitati, il Consiglio di Amministrazione dell'Ente potrà adottare il provvedimento di dimissione d'ufficio nei seguenti casi:

- per comprovata incompatibilità dell'Ospite e/o familiari con la vita comunitaria e con le regole di convivenza sia all'interno che all'esterno della struttura;
- per grave inosservanza dell'Ospite e/o familiari delle norme di comportamento che regolano la vita della struttura;
- per sopravvenuto aggravamento delle condizioni psico-fisiche-sanitarie dell'ospite, qualora l'Ente non sia nelle condizioni di soddisfare le necessarie e specifiche condizioni di assistenza, sia dal punto di vista della Struttura che dal punto di vista del personale. Si stabilirà pertanto con i familiari un rapporto di collaborazione per consentire l'individuazione della struttura che possa meglio soddisfare le necessità dell'ospite.
- per mancato pagamento della retta di ricovero

In caso di recesso del contratto o dimissioni la Struttura ha l'obbligo di darne tempestiva comunicazione agli uffici competenti dell'ATS Val Padana e del Comune di residenza dell'ospite, al fine di poter garantire una dimissione in forma assistita

In caso di trasferimento in altra struttura sarà garantita la continuità assistenziale all'ospite mediante consegna di specifica lettera di dimissione contenente tutte le informazioni della degenza, nonché la documentazione sanitaria necessaria.

TEMPISTICA E MODALITA' DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA

La Direzione Sanitaria dell'Istituto Geriatrico, su richiesta scritta dell'interessato, rilascia copia della documentazione socio sanitaria, entro 30 giorni dalla richiesta stessa, senza alcun onere a carico dell'utente.



ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO SANITARIO

I medici della Struttura operano in equipe in maniera coordinata ed integrata tra loro con il personale infermieristico ed assistenziale, con il personale del servizio riabilitativo della RSA, con gli animatori.

Il personale sanitario è così composto:

RESPONSABILE SANITARIO

E' responsabile dell'organizzazione e coordinamento delle attività sanitarie preventive, curative e riabilitative all'interno della Struttura, dell'igiene ambientale, delle diagnosi e delle terapie, nonché della gestione dei farmaci e presidi medico-sanitari. Il Responsabile Sanitario promuove e coordina le iniziative nel campo della medicina preventiva e riabilitativa, della medicina sociale e della educazione sanitaria, definendo i criteri diagnostici e terapeutici da attuare da parte delle unità di diagnosi e cura.

Spetta al Responsabile Sanitario vigilare responsabilmente sul mantenimento ottimale delle condizioni igienico-sanitarie di tutti i luoghi e locali dell'Istituto, con particolare riguardo a quelli destinati alla degenza degli ospiti o ad attività che richiedono costante osservanza delle norme di igiene e profilassi delle malattie infettive.

Egli esprime il proprio parere medico circa l'ammissione degli ospiti e sulla scheda sanitaria di ogni ospite.

Il Responsabile Sanitario si avvale, per un giusto espletamento delle sue mansioni, della collaborazione dei Medici d'Istituto, dei Consulenti e del Personale Infermieristico.

IL RESPONSABILE SANITARIO RICEVE NEGLI ORARI PRESTABILITI, COSI' COME INDICATO NELLE TABELLE ESPOSTE PRESSO GLI AMBULATORI INFERMIERISTICI DEL SECONDO E TERZO PIANO DELL'ISTITUTO.

MEDICI DI ISTITUTO

- Con l'ingresso in R.S.A. con posti letto accreditati dalla Regione Lombardia, l'Ospite viene cancellato dagli elenchi della medicina di base, perde, cioè, il diritto al Medico di base, acquisendo però il diritto all'assistenza medica da parte dei medici dell'Istituto.

- Con l'ingresso in R.S.A. con posti letto non accreditati dalla Regione Lombardia, l'Ospite mantiene il proprio medico di base, a cui dovrà fare riferimento per ogni eventuale prescrizione di visite specialistiche, medicinali e presidi sanitari, materiale per incontinenza e ausili diversi.

Tutti gli Ospiti dei servizi residenziali (R.S.A.) fruiscono gratuitamente delle consulenze medico – specialistiche che i Medici di Reparto intendono utile acquisire e vengono sottoposti periodicamente ad esami clinici, attuabili in Istituto, riportandone gli esiti sulla scheda sanitaria individuale.

Viene proposto l'accesso alle strutture ospedaliere relativamente a ricoveri e consulenze specialistico strumentali a favore degli ospiti che necessitano di accertamenti e cure non disponibili da parte dell'Istituto.

I medici vigilano sul buon andamento igienico sanitario dell'Istituto in stretta collaborazione con il Responsabile Sanitario, proponendo, inoltre, allo stesso la tabella dietetica generale ed individuale, tenendo conto dei particolari bisogni dei ricoverati.

Il personale medico visita ogni anziano all'atto di ammissione in Istituto, curando la compilazione della scheda sanitaria di ogni ospite e redigendo i certificati sanitari di cui l'ospite può aver bisogno.

Vengono così prescritte le cure adeguate tenendo presente l'obbligo morale e sociale di prevenire il sorgere dei mali propri della vecchiaia, tentando il recupero degli anziani inabili alla vita attiva onde facilitare, quando possibile, il reinserimento nella società.

L'Istituto Geriatrico garantisce, attraverso specifica convenzione con Società esterna, la presenza dello specialista Geriatra e, a discrezione dei Medici di Istituto, di altri Medici Specialisti.

L'assistenza medica è continuativa nelle 24 ore.

Il medico visiterà gli ospiti alla loro dimissione dall'Istituto, esprimendo parere favorevole o meno alla dimissione stessa.

Per un corretto espletamento delle sue mansioni, si avvale della collaborazione del personale infermieristico e dei Terapisti della Riabilitazione.

I MEDICI DI ISTITUTO RICEVONO NEGLI ORARI PRESTABILITI, COSI' COME INDICATO NELLE TABELLE ESPOSTE PRESSO GLI AMBULATORI INFERMIERISTICI DEL SECONDO E TERZO PIANO DELL'ISTITUTO.

INFERMIERI PROFESSIONALI

Il servizio infermieristico è coordinato da un'Infermiera Professionale e composto da un'equipe di Infermiere Prof.li presenti in Struttura dalle ore 06:00 alle ore 21:00.

L'equipe infermieristica si occupa di tutta l'assistenza sanitaria prevista dal profilo professionale.

Le Infermiere Prof.li collaborano altresì con le figure sanitarie ed assistenziali, al fine di attuare il piano assistenziale di ogni singolo paziente.

PERSONALE SOCIO-ASSISTENZIALE

Il servizio socio- assistenziale, composto da personale Operatore Socio Sanitario e Ausiliario Socio Assistenziale, è coordinato da un'Infermiera Professionale.

L'igiene personale degli Ospiti è tra gli obiettivi primari di una buona assistenza. A tal fine il personale ausiliario provvede quotidianamente all'igiene di ogni Ospite, a letto o con l'utilizzo degli ausili presenti nei "bagni attrezzati". Lo stesso personale provvede a tutti i bisogni primari dell'Ospite, intesi come igiene, alimentazione, eliminazione, riposo e sonno. E' inoltre impegno del personale, perseguire il soddisfacimento di ulteriori bisogni.



SERVIZIO FARMACIA

All'interno dell'Istituto è presente un servizio per l'approvvigionamento di :

- farmaci
- parafarmaci
- dispositivi medici

La responsabilità e la sorveglianza del servizio è affidata al Responsabile Sanitario, il quale si avvale di un consulente esterno farmacista e di un Infermiere professionale.

Il farmacista propone allo staff sanitario scelte mirate di farmaci, parafarmaci e dispositivi medici, tenendo conto della qualità e necessità dell'Istituto. Ci si avvale di un prontuario interno, derivante dalle patologie ricorrenti.

L'Infermiere Professionale gestisce il servizio relativamente a stoccaggio e distribuzione.

RETTE R.S.A.

Le rette di degenza sono determinate ed aggiornate dal Consiglio d'Amministrazione dell'Ente sulla base delle risultanze e delle necessità di bilancio.

La retta dovrà essere versata mensilmente presso la Banca dell'Ente, con l'indicazione del nome del ricoverato e del mese di competenza della retta, entro 10 giorni dal ricevimento della fattura.

Con il pagamento della prima retta, l'Ospite o chi per esso, dovrà versare presso la Banca dell'Ente una CAUZIONE INFRUTTIFERA di un importo pari ad una mensilità della retta di ricovero e la relativa copia di quietanza di versamento dovrà essere portata all'Istituto.

La cauzione, avente la funzione di garantire l'Istituto per il mancato pagamento delle rette mensili di ricovero, verrà rimborsata agli aventi diritto nel momento della dimissione o del decesso dell'ospite, solo dopo aver accertato l'inesistenza di addebito o carichi pendenti.

La garanzia non è richiesta in caso di accoglimento con retta a carico degli Enti Pubblici.

RETTA GIORNALIERA IN CAMERA DOPPIA	€ 60,50
RETTA GIORNALIERA IN CAMERA SINGOLA	€ 72,50

Gli Ospiti che non dispongono di redditi o beni propri e che non hanno familiari tenuti agli alimenti, potranno rivolgersi al proprio Comune di residenza al fine dell'ottenimento di un contributo a copertura parziale o totale della retta di degenza.

La Struttura rilascerà ad ogni Ospite, ai fini fiscali, la dichiarazione prevista dalla d.g.r. 21 marzo 1997, n. 26316, attestante la componente della retta relativa ai costi sanitari ed ai costi non sanitari, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

La Struttura è dotata di n° 52 stanze, così suddivise:

- n° 12 stanze singole con bagno
- n° 4 stanze singole con bagno condiviso
- n° 4 stanze doppie con bagno
- n° 32 stanze doppie con bagno condiviso.



<u>COMPRESI NELLA RETTA</u>	<u>NON COMPRESI NELLA RETTA</u>
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Servizi di natura medica, infermieristica, riabilitativa, socio-assistenziale ✓ Medicinali ✓ Prodotti per incontinenza ✓ Ausili sanitari diversi ✓ Servizio di lavanderia/guardaroba ✓ Servizio di parrucchiera, barbiere, podologo ✓ Vitto ✓ Attività di animazione ✓ Attività religiosa 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Visite specialistiche ✓ Servizio di trasporto in ambulanza

GIORNATA TIPO DELL'OSPITE IN CASA DI RIPOSO

La giornata inizia al mattino con la sveglia prevista fra le **ore 6,15** e le **ore 7,30**, seguita dalle operazioni di igiene personale, a cura degli Operatori Socio Sanitari.

Alle **ore 7,30** circa, viene servita la prima colazione in sala da pranzo e per gli Ospiti che lo richiedono o necessitano, la colazione viene servita nella loro stanza.

Dopo la colazione iniziano le attività di animazione, individuali o di gruppo, in base al programma degli Animatori dell'Istituto.

Dalle ore 8,00 i Fisioterapisti dell'Istituto Geriatrico iniziano le attività, singole o di gruppo, in Palestra.

Viene puntualmente fornito il cambio della biancheria personale dell'Ospite e della biancheria piana dei letti, con il rifacimento degli stessi.

Settimanalmente vengono programmate le docce nei bagni assistiti e le spugnature al letto nelle Camere di degenza degli Ospiti.

Il pranzo viene distribuito dalle **ore 11,30**, con menù a scelta garantendo eventuali diete speciali, in caso di necessità.

I pazienti non autosufficienti sono assistiti dal personale dell'Istituto, dai familiari e da personale volontario, appartenente ad apposita Associazione.

Dopo il pranzo, nel **pomeriggio**, è prevista la possibilità, per chi lo desidera, di riposare e di essere accompagnato a letto, così come è permesso trattenersi nei soggiorni, nelle terrazze o in giardino.

Successivamente viene ripresa l'attività di mobilizzazione delle persone allettate, il cambio degli ausili per incontinenti, l'igiene necessaria, la distribuzione di bevande ed ulteriori attività di fisioterapia e di animazione; durante la stagione primaverile ed estiva tali attività di animazione possono essere svolte nel giardino dell'Istituto, dove vengono accompagnati gli Ospiti.

La cena viene distribuita alle **ore 18,00** circa, con le stesse modalità descritte per il pranzo.

Al termine gli operatori provvedono ad accompagnare gli Ospiti nelle proprie stanze in vista del riposo notturno ed alla distribuzione, da parte delle Infermiere Professionali, della terapia serale.

Nel corso della **notte** gli Ospiti sono vigilati ed assistiti da un'Infermiera Professionale e da un Operatore Socio Sanitario che, in caso di necessità sanitaria, provvedono a chiamare il medico di turno reperibile.

R.S.A. NON CONTRATTUALIZZATA



← **NUCLEO
LILLA'**



DOMANDA DI AMMISSIONE

Possono essere ammesse persone di ambo i sessi che abbiano compiuto il 65° anno di età, con possibilità di deroga per gravi motivazioni.

L'ammissione alla struttura avviene secondo l'ordine cronologico di presentazione delle domande al protocollo dell'Ente, dopo aver verificato la presenza in struttura di posti liberi autorizzati, previa valutazione di idoneità effettuata dal Responsabile Sanitario ed indipendentemente dal Comune di residenza dell'Utente.

La domanda di ammissione, da inoltrare presso l'Ufficio Segreteria Ospiti, deve essere compilata su apposita modulistica disponibile presso la sede amministrativa dell'Istituto o reperibile sul sito internet www.ats-valpadana.it.

La domanda deve essere sottoscritta dall'interessato o, in caso di impedimento, da un familiare o altra persona che se ne occupi, previo accertamento della consapevolezza dell'interessato.

Deve essere corredata da:

- certificazione del medico curante (attestante lo stato di salute e l'assenza di cause che possano essere di impedimento alla vita di collettività)
- autocertificazioni rese ai sensi del D.P.R. n.445/2000 in merito alla residenza,
- apposita dichiarazione con la quale i familiari tenuti all'obbligo degli alimenti ai sensi dell'art.433 C.C. o coloro che se ne occupano, si impegnano al pagamento della retta mensile di ricovero;
- copia fotostatica di :
 - o fronte / retro di documento di identità valido;
 - o tessera S.S.N.;
 - o tessera codice fiscale;
 - o eventuale tessera esenzione tickets sanitari;
 - o eventuale verbale di riconoscimento invalidità civile o copia della domanda presentata per il riconoscimento della medesima;
 - o ogni altra documentazione ritenuta utile dall'Istituto.
 - o dichiarazione di piena accettazione delle norme di Statuto e di Regolamento emanate e da emanarsi dall'Amministrazione.
 - o nel caso in cui l'ospite risulti interdetto, copia autenticata dell'autorizzazione del giudice tutelare.

Avendo la Struttura diverse unità d'offerta, dovrà barrare sulla apposita modulistica l'unità d'offerta richiesta:

- *posti letto accreditati e non contrattualizzati - Nucleo Lilla (posti letto n° 11)*
- *posti letto accreditati e contrattualizzati dalla Regione Lombardia (posti letto n° 88)*
- *posti accreditati e contrattualizzati - Centro Diurno Integrato (posti n° 20)*

La domanda di ammissione è sottoposta a valutazione di idoneità da parte del Responsabile Sanitario (o suo delegato) e , in caso di idoneità e posti disponibili può accedere in Struttura, secondo l'ordine cronologico di presentazione delle domande al protocollo dell'Ente ed indipendentemente dal Comune di residenza dell'Utente.

Nell'eventualità le domande di ingresso risultassero superiori ai posti disponibili, verranno redatte apposite liste di attesa, secondo sempre l'ordine cronologico di arrivo delle domande, così suddivise:

- *Lista di attesa posti letto accreditati e non contrattualizzati - Nucleo Lilla (posti letto n° 11)*
- *Lista di attesa posti letto accreditati e contrattualizzati dalla Regione Lombardia (posti letto n° 88)*
- *Lista di attesa posti accreditati e contrattualizzati - Centro Diurno Integrato (posti n° 20)*

GESTIONE DELL'ACCOGLIENZA

La gestione dell'accoglienza segue le stesse procedure previste per la RSA contrattualizzata, così come indicato a pag. 15.

ACCOGLIENZA IN ISTITUTO

L'accoglienza segue le stesse procedure previste per la RSA contrattualizzata, così come indicato a pag. 16.

L'Ospite mantiene il proprio medico di base, a cui dovrà fare riferimento per ogni eventuale prescrizione di visite specialistiche, medicinali e presidi sanitari, materiale per incontinenza e ausili diversi.

ORARI DELLE VISITE

Gli orari delle visite sono gli stessi previsti per la RSA contrattualizzata, indicati a pag. 17.

ASSENZE

Le assenze differiscono dalle procedure riferite alla R.S.A. contrattualizzata, indicate a pag. 18. Per quanto riguarda l'assenza temporanea per soggiorni presso domicilio dei Familiari dell'Ospite. Il perdurare delle assenze oltre il 15° giorno comporta, l'autorizzazione da parte del Consiglio di Amministrazione, ma non prevede alcuna maggiorazione di retta.

DIMISSIONI

Le dimissioni seguono le stesse procedure previste per la RSA contrattualizzata, così come indicato a pag. 18.



ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO SANITARIO

L'organizzazione del Servizio sanitario differisce dalle procedure riferite alla R.S.A. contrattualizzata, indicate alle pagine 19, 20, 21, per quanto riguarda il **SERVIZIO MEDICO** ed il **SERVIZIO DI FARMACIA**.

All'atto del ricovero gli Ospiti ricoverati sui posti letto non contrattualizzati dalla Regione Lombardia sono tenuti a depositare, presso la Segreteria, copia della tessera del S.S.N. ed eventuali esenzioni. Gli Ospiti, pur se degenti in Struttura, mantengono l'assistenza del medico di base, mentre gli oneri per i medicinali, gli ausili e il materiale per incontinenza sono da considerarsi a loro carico.

RETTE

Le rette di degenza della R.S.A. non contrattualizzata sono determinate ed aggiornate dal Consiglio d'Amministrazione dell'Ente sulla base delle risultanze e delle necessità di bilancio. La retta dovrà essere versata mensilmente presso la Banca dell'Ente, con l'indicazione del nome del ricoverato e del mese di competenza della retta, entro 10 giorni dal ricevimento della fattura.

Con il pagamento della prima retta, l'Ospite o chi per esso, dovrà versare presso la Banca dell'Ente una cauzione infruttifera di un importo pari ad una mensilità della retta di ricovero e la relativa copia di quietanza di versamento dovrà essere portata all'Istituto.

La cauzione, avente la funzione di garantire l'Istituto per il mancato pagamento delle rette mensili di ricovero, verrà rimborsata agli aventi diritto nel momento della dimissione o del decesso dell'ospite, solo dopo aver accertato l'inesistenza di addebito o carichi pendenti.

RETTA GIORNALIERA IN CAMERA DOPPIA	€ 89,50
RETTA GIORNALIERA IN CAMERA SINGOLA	€ 102,50

Gli Ospiti che non dispongono di redditi o beni propri e che non hanno familiari tenuti agli alimenti, potranno rivolgersi al proprio Comune di residenza al fine dell'ottenimento di un contributo a copertura parziale o totale della retta di degenza.

La Struttura rilascerà ad ogni Ospite, ai fini fiscali, la dichiarazione prevista dalla d.g.r. 21 marzo 1997, n. 26316, attestante la componente della retta relativa ai costi sanitari ed ai costi non sanitari, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

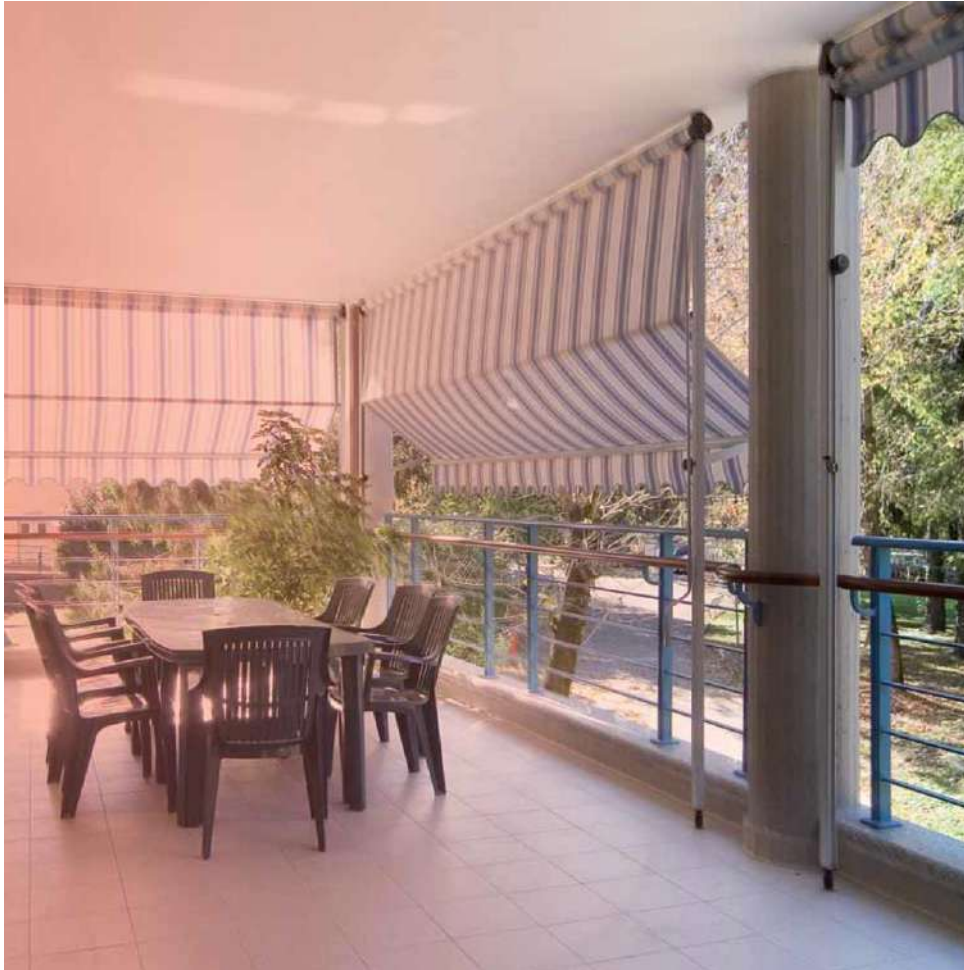
Il Nucleo Lillà è dotato di n° 8 camere, così suddivise:

- n° 5 stanze singole con bagno
- n° 3 stanze doppie con bagno

<u>COMPRESI NELLA RETTA</u>	<u>NON COMPRESI NELLA RETTA</u>
✓ Servizi di natura socio-assistenziale, infermieristica, riabilitativa	✓ Servizi di natura medica
✓ Servizio di lavanderia/guardaroba	✓ Medicinali
✓ Servizio di parrucchiera, barbiere, podologo	✓ Prodotti per incontinenza
✓ Vitto	✓ Ausili sanitari diversi
✓ Attività di animazione	✓ Servizio di trasporto in ambulanza
✓ Attività religiosa	

GIORNATA TIPO DELL'OSPITE IN CASA DI RIPOSO

La giornata tipo dell'Ospite in Casa di Riposo è la stessa prevista per la RSA contrattualizzata, indicata a pag. 23.



CENTRO DIURNO INTEGRATO

"Il Sole"



CHE COS'E'

Il Centro Diurno Integrato si caratterizza come servizio territoriale che operando in regime diurno è in grado di fornire un reale supporto a situazioni precarie in alternativa al ricovero a tempo pieno.

Il Centro Diurno Integrato fornisce agli ospiti l'assistenza il più possibile adeguata ai bisogni dell'anziano e in particolare in regime diurno garantisce i seguenti servizi:

- assistenza alla persona (igiene personale, bagno assistito, aiuto nell'alimentazione, parrucchiere e podologo)
- attività di animazioni e socializzazione (riattivazione psicofisica, attività ricreativo-culturali, attività occupazionali)
- assistenza sanitaria, infermieristica e riabilitativa
- prestazioni alberghiere (pranzo)
- assistenza religiosa.

Il Centro Diurno Integrato ha una capacità ricettiva di n. 20 posti, convenzionati con la Regione Lombardia. Accoglie persone anziane parzialmente o totalmente non autosufficienti non allettate senza gravi compromissioni delle capacità cognitive e/o motorie.

L'apertura del Centro Diurno Integrato si articola su 5 giorni la settimana dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 18,00 (esclusi i giorni infrasettimanali festivi).

Eventuali modifiche / ampliamenti dell'orario potranno essere apportate in funzione delle eventuali specifiche esigenze dei nuclei familiari.

Gli Ospiti del Centro Diurno Integrato mantengono l'assistenza medico-farmaceutica di base; gli oneri per medicinali e ausili, necessari agli ospiti, restano pertanto a carico del Servizio Sanitario Nazionale.

DOMANDA DI AMMISSIONE

L'ammissione al Centro Diurno Integrato avviene secondo l'ordine cronologico di presentazione delle domande al protocollo dell'Ente, dopo aver verificato la presenza in struttura di posti liberi autorizzati e previa valutazione di idoneità effettuata dal Responsabile Sanitario.

In considerazione del rapporto convenzionale in vigore con l'ATS Val Padana della Regione Lombardia, hanno priorità d'accesso alla Struttura i residenti nel territorio di competenza, con priorità assoluta per quelli residenti nel Comune di Viadana.

La domanda di ammissione, da inoltrare presso l'Ufficio Segreteria Ospiti, deve essere compilata su apposita modulistica disponibile presso la sede amministrativa dell'Istituto o reperibile sul sito internet www.aslmn.it.

La domanda deve essere sottoscritta dall'interessato o, in caso di impedimento, da un familiare o altra persona che se ne occupi, previo accertamento della consapevolezza dell'interessato.

Deve essere corredata da:

- certificazione del medico curante (attestante lo stato di salute e l'assenza di cause che possano

essere di impedimento alla vita di collettività)

- autocertificazioni rese ai sensi del D.P.R. n.445/2000 in merito alla residenza,

- apposita dichiarazione con la quale i familiari tenuti all'obbligo degli alimenti ai sensi dell'art.

433 C.C. o coloro che se ne occupano si impegnano al pagamento della retta mensile di ricovero;

➤ copia fotostatica di :

- fronte / retro di documento di identità valido;
- tessera S.S.N.;
- tessera codice fiscale;
- eventuale tessera esenzione tickets sanitari;
- eventuale verbale di riconoscimento invalidità civile o copia della domanda presentata per il riconoscimento della medesima;
- Ogni altra documentazione ritenuta utile dall'Istituto.
- Dichiarazione di piena accettazione delle norme di Statuto e di Regolamento emanate e da emanarsi dall'Amministrazione.
- Nel caso in cui l'ospite risulti interdetto, copia autenticata dell'autorizzazione del giudice tutelare.

Avendo la Struttura diverse unità d'offerta, dovrà barrare sulla apposita modulistica l'unità d'offerta richiesta:

- *posti accreditati e contrattualizzati – Centro Diurno Integrato (posti n° 20)*
- *posti letto accreditati e non contrattualizzati - Nucleo Lilla (posti letto n° 11)*
- *posti letto accreditati e contrattualizzati dalla Regione Lombardia (posti letto n° 88)*

La domanda di ammissione è sottoposta a valutazione di idoneità da parte del Responsabile Sanitario (o suo delegato) e , in caso di idoneità e posti disponibili può accedere in Struttura, secondo l'ordine cronologico di presentazione delle domande al protocollo dell'Ente.

Nell'eventualità le domande di ingresso risultassero superiori ai posti disponibili, verranno redatte apposite liste di attesa, secondo sempre l'ordine cronologico di arrivo delle domande, così suddivise:

- *Lista di attesa posti accreditati e contrattualizzati – Centro Diurno Integrato (posti n° 20)*
- *Lista di attesa posti letto accreditati e contrattualizzati dalla Regione Lombardia (posti letto n° 88)*
- *Lista di attesa posti letto accreditati e non contrattualizzati - Nucleo Lilla (posti letto n° 11)*



ACCOGLIENZA IN C.D.I.

E' una fase di fondamentale importanza per l'anziano che dovrà essere aiutato a superare l'impatto con una struttura la cui immagine è legata alla residenzialità a tempo indeterminato e a creare i necessari legami con gli operatori e con gli altri ospiti.

Tale momento ha un'importanza particolare anche nella routine quotidiana per la gestione della relazione con l'anziano e con la sua famiglia.

L'accoglienza è garantita, nei limiti del possibile, dall'operatore che si pone come referente per l'anziano e la sua famiglia con la funzione di garantire la continuità delle informazioni tra vita a casa e vita al Centro Diurno e impostare, sulla base delle esigenze dell'anziano, la giornata al centro diurno.

Nei casi in cui l'ospite seppur capace di intendere e volere non è in grado di avere una capacità decisionale e/o di esprimere la propria volontà, tenuto conto del consenso informato per gli interventi terapeutici da attuare durante la degenza, si rende necessario da parte dei familiari, o da parte del Responsabile dell'istituto, avviare la protezione giuridica a favore dell'ospite.

EQUIPE SOCIO-SANITARIA DEL C.D.I.

L'équipe è formata dal Medico (che è anche il medico responsabile C.D.I.), Infermiere professionale, Animatore, Terapista della riabilitazione e O.S.S. e si occupa di valutare i bisogni assistenziali degli utenti predisponendo piani di intervento individualizzati e stabilendo i tempi e le modalità di verifica.

L'équipe stabilisce i piani settimanali di attività del CDI e le modalità di integrazione con le attività della R.S.A e dei servizi territoriali (Centri Diurni Anziani del Comune, Volontariato, ecc.).

Periodicamente si procederà ad un confronto con il Medico di Medicina Generale sull'andamento del servizio.

TRASPORTO

Il trasporto è preferibilmente a carico dei familiari poiché questa modalità garantisce il contatto quotidiano con la famiglia favorendo lo scambio e occasioni di confronto.

L'accesso al servizio, qualora le famiglie non siano autonome in questo senso, viene comunque garantito tramite le risorse proprie della R.S.A per un numero massimo di 15 ospiti.

ASSENZE

Gli utenti del Centro Diurno Integrato dovranno comunicare alla Direzione dell'Istituto la loro volontà di assentarsi almeno un giorno prima di quello stabilito per l'inizio della loro assenza.

Nel caso di assenza, per la conservazione del posto è necessario il pagamento dell'intera retta. Il perdurare dell'assenza oltre il 15° giorno, comporta l'immediata cessazione del rapporto di ospitalità. Con istanza scritta e motivata può essere chiesto al Consiglio di Amministrazione dell'Istituto, una particolare deroga alla norma concernente l'automatica cessazione del rapporto, dopo i quindici giorni di cui sopra.

Il Consiglio di Amministrazione, od il Presidente in caso di urgenza, sentito il parere del Responsabile Sanitario, adotterà il provvedimento ritenuto più idoneo. In tale periodi di assenza superiori ai 15 giorni, il posto viene riservato per il tempo necessario, a fronte del pagamento della retta intera maggiorata dalla tariffa regionale di accreditamento riconosciuta all'Istituto.

DIMISSIONI

La dimissione dal Centro Diurno Integrato può avvenire:

- per richiesta motivata espressa dall'anziano e/o dai familiari al responsabile del CDI formalizzata con nota scritta con preavviso di almeno n. 5 giorni;
- per valutazione congiunta dell'équipe socio-sanitaria del CDI integrata dal Medico di medicina generale (aggravamento delle condizioni fisiche e psichiche dell'ospite, raggiungimento degli obiettivi dell'inserimento)
- gravi inadempienze o non rispetto delle regole da parte dell'anziano e/o dei suoi familiari.
- per mancato pagamento della retta

In caso di recesso del contratto o dimissioni la Struttura ha l'obbligo di darne tempestiva comunicazione agli uffici competenti dell'ATS Val Padana e del Comune di residenza dell'ospite, al fine di poter garantire una dimissione in forma assistita

In caso di trasferimento in altra struttura sarà garantita la continuità assistenziale all'ospite mediante consegna di specifica lettera di dimissione contenente tutte le informazioni della degenza, nonché la documentazione sanitaria necessaria.

E' inoltre prevista la possibilità di visite guidate alla Struttura da parte di utenti potenziali e loro familiari. E' stata individuata la persona incaricata nella figura professionale dell'Infermiera (per informazioni rivolgersi al n° tel. 0375.781498).

RETTE C.D.I. "IL SOLE"

Per il C.D.I. "Il Sole", la retta giornaliera verrà applicata per tutti i giorni di funzionamento del servizio indipendentemente dalle assenze effettuate nel mese.

Le rette sono deliberate ogni anno dal Consiglio di Amministrazione e deve essere versata mensilmente presso la Banca dell'Ente, con l'indicazione del nome del ricoverato e del mese di competenza della retta, entro 10 giorni dal ricevimento della fattura.

RETTA GIORNALIERA SENZA TRASPORTO

€ 29,00

RETTA GIORNALIERA CON TRASPORTO

€ 35,00

Gli Ospiti che non dispongono di redditi o beni propri e che non hanno familiari tenuti agli alimenti, potranno rivolgersi al proprio Comune di residenza al fine dell'ottenimento di un contributo a copertura parziale o totale della retta di degenza.

La Struttura rilascerà ad ogni ospite, ai fini fiscali, la dichiarazione prevista dalla d.g.r. 21 marzo 1997, n. 26316, attestante la componente della retta relativa ai costi sanitari ed ai costi non sanitari, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.



SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA



Cure Domiciliari (C-DOM)

RSA APERTA



CHE COS'E'

L'assistenza domiciliare è un tipo di servizio erogato direttamente a casa dell'utente, che comprende, a seconda dei casi, prestazioni mediche, infermieristiche, riabilitative e socio-assistenziali.

L'Istituto Geriatrico Carlo Louisa Grassi ONLUS, tramite personale interno (Infermiere Prof.li, Fisioterapisti, O.S.S.) eroga un servizio di Assistenza domiciliare e domiciliare integrata a persone anziane ed in genere a soggetti disabili e "fragili" che necessitano di assistenza rimanendo al proprio domicilio.

IL VOUCHER SOCIO-SANITARIO

Il Voucher socio-sanitario è un contributo economico dato dalla Regione Lombardia attraverso le ASST che viene utilizzato esclusivamente per l'acquisto di prestazioni di assistenza domiciliare socio-sanitaria integrata, erogata da operatori socio-sanitari qualificati.

Il servizio erogato dall'Istituto Geriatrico, a mezzo di voucher socio sanitario, prevede l'erogazione di prestazioni sanitarie al fine di ritardare ed evitare al cittadino ricoveri ospedalieri o in istituto.

Vengono erogate, a titolo esemplificativo, a seconda di quali bisogni vengono rilevati dagli operatori del servizio sanitario incaricati:

- addestramento all'uso di protesi ed ortesi, educazione all'utilizzo di ausili e presidi di prevenzione
- aiuto nella deambulazione
- aiuto nell'igiene, effettuazione di bagno completo, igiene parziale
- consulti di medici specialisti (fisiatra, geriatra, psicologo)
- bendaggi, cateterismi, clisteri, gestione catetere, pompa infusione
- medicazioni ferite e lesioni
- prelievi per esami, raccolta materiale biologico
- rieducazione motoria e / o respiratoria
- terapia infusione, ecc
- sorveglianza del piede nell'anziano

ASSISTENZA DOMICILIARE SANITARIA ESTEMPORANEA

L'assistenza domiciliare sanitaria estemporanea ha per oggetto l'erogazione di sole prestazioni infermieristiche estemporanee domiciliari. A tal proposito si rimanda alla specifica Carta dei Servizi.

RSA APERTA

L'Istituto provvede al sostegno delle persone anziane con patologia di demenza senile o Alzheimer, al proprio domicilio, erogando prestazioni socio-assistenziali ed educative. A tal proposito si rimanda alla specifica Carta dei Servizi.

COME SI ACCEDE

Per potere accedere ai servizi domiciliari occorre munirsi di una prescrizione medica per assistenza sanitaria a domicilio e rivolgersi alla sede ATS VAL PADANA - Ufficio C.e.A.D., presso la sede di Viadana. Il personale addetto provvederà quindi ad effettuare una valutazione dei bisogni e ad individuare la misura più opportuna a favore dell'utente, utilizzabile presso gli Enti accreditati sul territorio.

COME FUNZIONA

Gli appuntamenti vengono fissati entro 24 ore dalla richiesta, se viene giudicata urgente anche il giorno stesso.

L'operatore della Fondazione provvede a contattare l'utente o il familiare non appena giunge la richiesta di prestazioni domiciliare, al fine di fissare un primo accesso conoscitivo e, se necessario, anche operativo.

Il calendario concordato di visite e interventi al domicilio degli operatori dell'assistenza viene aggiornato ogni settimana in funzione delle necessità del malato e dell'andamento delle patologie. L'infermiere funge anche da collegamento fra la famiglia e gli altri operatori dell'assistenza, perché l'adattamento delle terapie e degli interventi sia più immediato e continuo, anche al fine di raggiungere gli obiettivi stabiliti nel piano di cura. L'operatore sanitario, oltre a svolgere le mansioni e le prestazioni tecniche specifiche relative alla sua professionalità, si adopera per dare alla famiglia i suggerimenti che consentano la miglior cura dell'utente.

Sono fornite direttamente dall'Istituto Geriatrico, senza alcun costo per l'utente, tutte le attrezzature e il materiale sanitario occorrente.

GIORNI ED ORARI

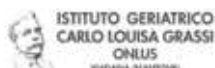
Il personale direttamente operativo dell'assistenza domiciliare, che erogherà cioè direttamente le prestazioni sul territorio, osserverà i seguenti orari di servizio:

Espletamento del servizio		
Giorni	Orari	Pronta disponibilità infermieristica
Dal lunedì al venerdì	8.00 - 17.00	Dalle 8.00 alle 17.00
Sabato e Domenica	8.00 - 12.00 <i>(in caso di esigenze di continuità di servizio terapeutico /assistenziale e/o urgenze)</i>	

TEMPISTICA E MODALITA' DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA

La Direzione dell'Istituto geriatrico, su richiesta scritta dell'interessato, rilascia copia della documentazione socio sanitaria, entro 30 giorni dalla richiesta stessa, senza alcun onere a carico dell'utente.

Informazioni su attività e servizi



PIANO TERRA

◀ Sala polivalente

1° PIANO

▶ Nucleo Lilla'
Centro Diurno "il Sole"
Palestra

2° PIANO

▶ Nucleo Fuoco
▶ Nucleo Acqua

3° PIANO

▶ Nucleo Terra
▶ Nucleo Aria



SCALE



ASCENSORE

SERVIZI ALBERGHIERI



SERVIZIO RISTORAZIONE

La scelta e l'acquisto delle materie prime ed il confezionamento dei pasti sono affidati al personale interno in stretta collaborazione con una Consulente Nutrizionista, garantendo nell'ambito di menù settimanali un'ampia varietà di piatti, scelti sulla base delle esigenze dei singoli. Il Responsabile Sanitario predispone, d'intesa con la Dietista, i Medici, le Cuoche ed il Servizio Economato, i menù settimanali e garantisce la corretta attuazione delle prescrizioni mediche di diete speciali.

SERVIZIO PASTI ESTERNI

La Cucina dell'Istituto Geriatrico provvede, oltre che a favore degli Ospiti della R.S.A. e del Centro Diurno "Il Sole", all'erogazione pasti a domicilio a persone anziane a mezzo del Servizio Sociale del Comune di Viadana, ove gli interessati possono recarsi per usufruire di tale Servizio.

Il costo del servizio pasto a domicilio, ammonta ad **€ 8,25 + I.V.A.**

Si riportano di seguito menu' tipo adottati dall'Istituto Geriatrico, oggetto di variazioni stagionali o contingenti

MENU' AUTUNNO / INVERNO

	PRANZO	CENA	ALTERNATIVE FISSE
LUNEDI'	Sedanini con verdure o Arrosto di tacchino o Macinato di carne	Minestrone di verdure o Polpettone con manzo e piselli o Grana da pasto	PRIMI PIATTI
	Patate arrosto	Zucca al forno	Pasta in bianco Minestrina in brodo di carni miste o vegetale
MARTEDI'	Gnocchi alla romana o Hallibut gratinato o Polpette di pesce e patate cotte al vapore	Tempesta in brodo di carni miste o Pizza o Prosciutto affumicato tiepido	Riso in bianco
	Fagiolini al vapore	Verdura cotta	SECONDI PIATTI
MERCOLEDI'	Riso e zucca e porri dolci o Frittata di cipollotti o Manzo lessato	o Risetti in brodo di carni miste o Tenerelle di pollo o Formaggio Asiago	Formaggio Grana Certosa Prosciutto cotto Prosciutto crudo Pollo lessato Macinato Tonno
	Verze stufate	Carote all'olio	CONTORNO
GIOVEDI'	Puntine in brodo vegetale o Polenta con ragù di carne o Gorgonzola	Crema di carote con crostini all'olio o Sformato di verdure o Prosciutto crudo	Purea Patate lesse Insalata Pomodori
	o Insalata / Pomodori	Bietole all'olio	DESSERT
VENERDI'	Gnocchi ai formaggi o Pesce alla pizzaiola o Polpettone di pesce e verdure	Vellutata di finocchi o Svizzere o Mortadella	Gelato Frutta frullata Frutta cotta Frutta fresca Yogurt Budino
	Verdura cotta	Piselli e carote all'olio	Tutti i giorni:
SABATO	Fusilli al pomodoro o Spezzatino di vitello con zafferano e piselli o Macinato di carni miste con sugo di arrosto Cipolle lesate	Passato di verdura con filini o Uova sode o Ricotta Fagiolini cannellini all'olio	COLAZIONE
	Lasagne al forno	Minestrina in brodo vegetale	caffè, caffè latte, latte, the, biscotti secchi, fette biscottate, yogurt, frutta
DOMENICA	Lingua lessata o Manzo lessato	o Prosciutto cotto o Certosa	MERENDA
	Verdure al vapore	Purè di patate	tisane, biscotti e fette biscottate, yogurt



DOMENICA E FESTIVI: Dolce a sorpresa

Per gli Ospiti con difficoltà di masticazione e deglutizione, sono disponibili i **Piatti Unici** del giorno omogeneizzati. In caso di particolari patologie e su prescrizione del Medico della Struttura sono predisposte apposite diete.

	PRANZO	CENA	ALTERNATIVE FISSE
LUNEDI'	Pennette al ragù in bianco o Pollo arrosto o Torta salata	Passato di verdure o Polpettone di verdure e prosciutto cotto o Fontina	PRIMI PIATTI
	Cavolfiore	Carote al vapore	Pasta in bianco Minestrina in brodo di carni miste o vegetale
MARTEDI'	Gnocchi alla sornentina (pomodoro e grana) o Hallibut alla mugnaia (burro e sale) o Pesce in bianco con broccoli	Minestrone di verdure o Tortino di patate e salume o Salame mantovano	Riso in bianco
	Erbette al vapore	Misto verdure Olanda	SECONDI PIATTI
MERCOLEDI'	Riso e verza o Arrotolato di pollo con funghi o Omelette	Pasta in bianco all'olio evo o Sformato di spinaci e grana padano o Tonno	Formaggio Grana Certosa Prosciutto cotto Prosciutto crudo Pollo lessato Macinato Tonno
	Verdura cotta	Fagiolini	CONTORNO
GIOVEDI'	Puntine in brodo vegetale o Spalla cotta di San Secondo con polenta o Taleggio	Crema di zucca o Polpette di ceci e pomodoro o Ricotta	Purea Patate lesse Insalata Pomodori
	o Verdura cotta	Finocchi all'olio	DESSERT
VENERDI'	Passatelli in brodo o Pesce con salsa agli agrumi o Formaggio cremoso Quick	Minestrina in brodo di carne o Prosciutto crudo di Parma o Rollè di pollo	Gelato Frutta frullata Frutta cotta Frutta fresca Yogurt Budino
	Patate al prezzemolo	Erbette all'olio	Tutti i giorni:
SABATO	Pasta con pesto di broccoli o Polpettone di salsiccia e pollo arrosto o Emmenthal	Minestrone con crostini o Torta salata alle verdure o Certosa	COLAZIONE
	Verdura cotta	Verdura cotta	caffè, caffè latte, latte, the, biscotti secchi, fette biscottate, yogurt, frutta
DOMENICA	Agnoli in brodo o Brasato di manzo o Macinato di carni bianche arrostito	Minestrina in brodo vegetale o Grana padano da pasteggio o Tonno	MERENDA
	Purè di patate	Verdura cotta	tisane, biscotti e fette biscottate, yogurt



DOMENICA, FESTIVI E FESTE DELL'ANIMAZIONE: Dolce a sorpresa

Per gli Ospiti con difficoltà di masticazione e deglutizione, sono disponibili i **Piatti Unici** del giorno omogeneizzati. In caso di particolari patologie e su prescrizione del Medico della Struttura sono predisposte apposite diete.

	PRANZO	CENA	ALTERNATIVE FISSE
LUNEDI'	Sedanini alla salsiccia o Arrotoato di pollo e fontina o Torta salata Spinaci all'olio	Farfalline all'olio o Polpette di pollo o Certosa Zucca al forno	PRIMI PIATTI Pasta in bianco Minestrina in brodo di carni miste o vegetale Riso in bianco
	MARTEDI'	Gnocchetti di patate con crema allo zafferano e gorgonzola o Halibut al forno o Tonno e fagioli Carote al vapore	Crema di zucca con crostini o Sformato di patate e prosciutto o Ricotta Erbette all'olio
MERCOLEDI'	Risotto ai funghi o Frittata ai porri o Uova sode Cavolfiore	Passato di verdure e farro o Polpette di ricotta e spinaci o Pollo lessato Misto Olanda (carote, cavolo bianco, cavolo verde)	SECONDI PIATTI Formaggio Grana Certosa Prosciutto cotto Prosciutto crudo Pollo lessato Macinato Tonno
	GIOVEDI'	Minestrina in brodo vegetale o Polenta e guancialini in umido (piatto unico) o Macinato di carni miste al sugo Verdura cotta	Crema di patate e carote o Polpettine di carne in umido o Taleggio Bieta al vapore
VENERDI'	Zuppa di cereali e legumi o Pesce gratinato alle erbe o Cotolette di pesce Patate al forno	Pasta al pomodoro e origano o Polpettone di manzo o Formaggio Asiago Finocchi all'olio	CONTORNO Purè Patate lesse Insalata Pomodori
	SABATO	o Maccheroncini alla contadina o Risetti all'uovo con brodo vegetale o Scaloppine di pollo al limone o Bollito di lingua Spinaci all'olio	Minestrone di verdure o Sgombro o Prosciutto crudo di Parma Verdura cotta
DOMENICA	Tortelli verdi d'erbetta o Cotechino o Macinato di carni miste Lenticchie	Minestrina in brodo vegetale o Formaggio primo sale o Grana da pasteggio Verdura cotta	DESSERT Gelato Frutta frullata Frutta cotta Frutta fresca Yogurt Budino
	Tutti i giorni: COLAZIONE Caffè, Caffelatte, Latte, The, Biscotti secchi, Fette biscottate, Yogurt, Frutta MERENDA Tisane Biscotti, Fette biscottate, Yogurt		



DOMENICA, FESTIVI E FESTE DELL'ANIMAZIONE: Dolce a sorpresa

Per gli Ospiti con difficoltà di masticazione e deglutizione, sono disponibili i **Piatti Unici** del giorno omogeneizzati
In caso di particolari patologie e su prescrizione del Medico della Struttura sono predisposte apposite diete.

	PRANZO	CENA	ALTERNATIVE FISSE
LUNEDI'	Minestrone di verdura con riso o Manzo in umido o Macinato Verdura cotta	Risetti in brodo o Rollè di pollo o Formaggio Asiago Fagiolini	PRIMI PIATTI Pasta in bianco Minestrina in brodo di carni miste o vegetale Riso in bianco
	MARTEDI'	Fusilli al pesto di broccoli o Trancio di pesce con patate, olive e prezzemolo o Sgombro Cipolle lesse	Crema di piselli con crostini all'olio o Polpette di verdure o Robiola Carote
MERCOLEDI'	Risotto al radicchio e gorgonzola o Omelette alle verdure e formaggio o Coppa piacentina Cavolfiore al vapore	Filini in brodo di carni miste o Straccetti di vitello in umido o Certosa Misto Olanda (carote, cavolo bianco, cavolo verde)	SECONDI PIATTI Formaggio Grana Certosa Prosciutto cotto Prosciutto crudo Pollo lessato Macinato Tonno
	GIOVEDI'	Minestrina in brodo di carni miste o Salsicce in umido con polenta o Macinato di carni miste Verdura cotta	Passato di verdure o Polpette di zucca e ricotta o Prosciutto cotto Spinaci all'olio
VENERDI'	Pasta e fagioli o Pesce bianco alla mantovana o Polpettine di pesce e patate Verdura cotta	Riso in bianco o Polpette di carne o Formaggio Caprino Purè di patate	CONTORNO Purè Patate lesse Insalata Pomodori
	SABATO	Pasta all'amatriciana o Scaloppina di pollo con salvia e prosciutto crudo o Uova sode Cavolfiore gratinato	Minestrone con filini o Erbazzone o Certosa Verdura cotta
DOMENICA	Tortelli di zucca o Arrosto di vitello o Macinato di carni miste Patate arrosto	Minestrina in brodo vegetale o Prosciutto crudo o Emmenthal Bieta	DESSERT Gelato Frutta frullata Frutta cotta Frutta fresca Yogurt Budino
	Tutti i giorni: COLAZIONE Caffè, caffelatte, latte, the, biscotti secchi, fette biscottate, yogurt, frutta MERENDA Tisane biscotti e fette biscottate yogurt		



DOMENICA, FESTIVI E FESTE DELL'ANIMAZIONE: Dolce a sorpresa

Per gli Ospiti con difficoltà di masticazione e deglutizione, sono disponibili i **Piatti Unici** del giorno omogeneizzati
In caso di particolari patologie e su prescrizione del Medico della Struttura sono predisposte apposite diete.

MENU' PRIMAVERA / ESTATE



	PRANZO	CENA	ALTERNATIVE FISSE
LUNEDI'	Vellutata di zucchine e basilico con crostini o Suprema di pollo alla pizzaiola profumata all'origano o Fontina Fagiolini all'olio	Penne all'olio e parmigiano Polpette di ricotta e spinaci Prosciutto cotto Verdure al vapore	PRIMI PIATTI Pasta in bianco Minestrina in brodo di carni miste o vegetale Riso in bianco
	Pasta al ragu' di verdure profumata al porro o Filetto di pesce gratinato con pane alle erbe aromatiche o Sgombro e cipolle Misto verdure trifolate	Passato di verdura Bresaola con grana Macinato di manzo in salsa di verdura Controno primavera	SECONDI PIATTI Formaggio Grana Certosa Prosciutto cotto Prosciutto crudo Pollo lessato Macinato Tonnino
MARTEDI'	Risotto al gorgonzola o Omelette agli spinaci e fontina o Formaggio caprino	Crema di carote Rolle di pollo Formaggio Primo sale	CONTORNO
	Verdura cotta Passatelli in brodo o Spalla cotta o Sformatino di carne macinata e Insalata di patate e prezzemolo	Spinaci all'olio Passato di verdura Tortino di verdure e legumi Pollo lessato	Purea Patate lesse Insalata Pomodori
MERCOLEDI'	o Formaggio caprino	Formaggio Primo sale	DESSERT
	Chicche della nonna al pomodoro o Trancio di halibut alla mugnaia o Polpette di halibut al forno	Verdura cotta Vellutata di patate e porri Sformato al taleggio Mortadella	Celato Frutta frullata Frutta cotta Frutta fresca Yogurt Budino
GIOVEDI'	Insalata di patate e prezzemolo	Verdura cotta	Tutti i giorni:
	Carote al burro	Cavolfiore all'olio	COLAZIONE
VENERDI'	Fusilli al pesto di basilico e fagioli o Strudel con prosciutto cotto, mozzarella e patate o Cannelone di prosciutto cotto con ricotta e grana padano Fagioli bolliti in insalata	Minestrone con riso Uova sode Caprese Verdure cotte	caffè, caffèlatto, latte, the, biscotti secchi, fette biscottate, yogurt, frutta
	Tortelli di zucca o Arrotolato di pollo al rosmarino o Manzo lessato Verdura trifolata	Minestrina in brodo vegetale Polpettone di legume e verdure Certosa Purè di carote	MERENDA
SABATO			lisane biscotti e fette biscottate yogurt



DOMENICA E FESTIVI: Dolce a sorpresa

Per gli Ospiti con difficoltà di masticazione e deglutizione, sono disponibili i **Piatti Unici** del giorno omogeneizzati. In caso di particolari patologie e su prescrizione del Medico della Struttura sono predisposte apposite diete.



	PRANZO	CENA	ALTERNATIVE FISSE
LUNEDI'	Minestrone con orzo decorticato o Vitello tonnato o Macinato di vitello Carciofi trifolati	Penne all'olio e parmigiano o Polpette di zucca e ricotta o Formaggio morbido Quick Cavolfiore all'olio	PRIMI PIATTI Pasta in bianco Minestrina in brodo di carni miste o vegetale Riso in bianco
	Mezze penne con zucchine, zafferano e salmone o Trancio di pesce al prezzemolo, zeste di limone e olio evo o Tonno	Stelline in brodo di carni miste o Pizza o Prosciutto cotto	SECONDI PIATTI Formaggio Grana Certosa Prosciutto cotto Prosciutto crudo Pollo lessato Macinato Tonnino
MARTEDI'	Patate lesse	Misto verdure Olanda	CONTORNO
	Risotto alla mantovana o Frittata con verdure di stagione o Uova bollite	Crema di zucca delicata o Ricotta fresca o Bollito di manzo	Purea Patate lesse Insalata Pomodori
MERCOLEDI'	Cipolle lesse	Erbette all'olio	DESSERT
	Pasta al ragu' classico o Suprema di pollo alle erbe e crema di latte o Macinato di tacchino con verdure	Passato di verdura o Torta salata agli asparagi e scalogno o Pollo lessato	Celato Frutta frullata Frutta cotta Frutta fresca Yogurt Budino
GIOVEDI'	Broccoli	Finocchi all'olio	Tutti i giorni:
	Pasta ai 4 formaggi o Filetto di pesce alla ligure o Bocconcini di pesce e patate Zucchine trifolate	Minestrina o Salame mantovano o Taleggio Contorno grigliato (peperoni, zucchine, melanzane)	caffè, caffèlatto, latte, the, biscotti secchi, fette biscottate, yogurt, frutta
VENERDI'	Passatelli in brodo di manzo o Cosce di pollo alla cacciatora con funghi o Macinato di carni miste con sugo di arrosto Peperonata	Vellutata di finocchi o Polpettone di manzo e verdure o Mozzarella alla caprese Purè di patate	COLAZIONE
	- Lasagne tradizionali alla bolognese - Minestrina o Roast beef o Carni lessate	Minestrina in brodo vegetale o Hamburger di pollo alle erbe fini o Certosa	MERENDA
SABATO			lisane biscotti e fette biscottate yogurt



DOMENICA, FESTIVI E FESTE DELL'ANIMAZIONE: Dolce a sorpresa

Per gli Ospiti con difficoltà di masticazione e deglutizione, sono disponibili i **Piatti Unici** del giorno omogeneizzati. In caso di particolari patologie e su prescrizione del Medico della Struttura sono predisposte apposite diete.

	PRANZO	CENA	ALTERNATIVE FISSE
LUNEDI'	Gnocchetti verdi burro e salvia o Torta salata o Pollo arrosto Fagioli cannellini all'olio	Minestrina in brodo o Polpette di verdura o Prosciutto crudo di Parma Erbette all'olio	PRIMI PIATTI Pasta in bianco Minestrina in brodo di carni miste o vegetale Riso in bianco
	MARTEDI'	Pasta al pesto di zucchine e basilico o Halibut gratinato o Sgombro Contorno primavera	Crema di piselli o Salumi misti o Certosa Cipolline lesse
MERCOLEDI'	Risotto alla zucca o Frittata porri e patate o Uova sode Fagiolini all'olio	Passato di verdura o Zucchine ripiene o Fesa di tacchino arrosto Misto Olanda	SECONDI PIATTI Formaggio Grana Certosa Prosciutto cotto Prosciutto crudo Pollo lesso Macinato Tonno
	GIOVEDI'	Zuppa di cipolle o Polenta e gorgonzola o Certosa Insalata e pomodori	Pasta all'olio o Tortino di patate e prosciutto o Macinato di carni in padella con verdure
VENERDI'	Minestrone con riso o Pesce alla mantovana o Polpette di carne al forno Finocchi all'olio	Carote al vapore Pasta al pomodoro e basilico o Pollo lesso o Ricotta Broccoli al vapore	CONTORNO Purea Patate lesse Insalata Pomodori
	SABATO	o Pasta ai funghi in rosso o Risetti all'uovo con brodo vegetale o Lonza di maialino con verdure di stagione o Macinato di carni miste con verdure di stagione Spinaci all'olio	o Cotoletta di pesce al forno o Emmenthal Contorno tricolore
DOMENICA	Cannelloni della tradizione o Bolliti misti o Macinato di carni miste Salsa rossa	Minestrina in brodo vegetale o Polpette di tonno o Mozzarella Contorno misto	DISSERT Gelato Frutta frullata Frutta cotta Frutta fresca Yogurt Budino
			Tutti i giorni: COLAZIONE Caffè, Caffelatte, Latte, The, Biscotti secchi, Fette biscottate Yogurt, Frutta
			MERENDA Tisane Biscotti, Fette biscottate Yogurt



DOMENICA, FESTIVI E FESTE DELL'ANIMAZIONE: Dolce a sorpresa

Per gli Ospiti con difficoltà di masticazione e deglutizione, sono disponibili i **Piatti Unici** del giorno omogeneizzati. In caso di particolari patologie e su prescrizione del Medico della Struttura sono predisposte apposite diete.

	PRANZO	CENA	ALTERNATIVE FISSE
LUNEDI'	Pasta alle vongole o Scaloppine di pollo con verdure e zafferano o Pollo lesso Verdura trifolata	Risetti in brodo o Polpette di verdura o Salame mantovano Verdura cotta	PRIMI PIATTI Pasta in bianco Minestrina in brodo di carni miste o vegetale Riso in bianco
	MARTEDI'	Minestrone a pezzetti o Pesce in porchetta o Tonno e fagioli Fagiolini all'olio	Crema di zucchine o Cosce di pollo alla pizzaiola o Fontina Carote
MERCOLEDI'	Risotto con asparagi e pancetta o Omelette con verdure fresche o Torta salata Cipolle lesse	Filini in brodo di carni miste o Prosciutto cotto o Tonno Misto Olanda	SECONDI PIATTI Formaggio Grana Certosa Prosciutto cotto Prosciutto crudo Pollo lesso Macinato Tonno
	GIOVEDI'	Tortelli alla parmigiana burro e s o Arrosto di pollo o Macinato di carni Purè	Minestrone di verdure estive o Polpette di verdura o Uova sode Spinaci all'olio
VENERDI'	Pennette alla contadina o Pesce in bianco con patate, broccoli e limone o Pollo lesso Verdura cotta	Stelline in brodo vegetale o Formaggio Asiago o Torta salata alle verdure Misto di verdure cotte	CONTORNO Purea Patate lesse Insalata Pomodori
	SABATO	o Pipe al burro e formaggio o Zucchine alla parmigiana o Petto di pollo ai funghi Peperonata	o Polpette di carne Purè di patate
DOMENICA	Risotto allo zafferano o Arrosto di vitello o Macinato di carni miste Patate arrosto	Minestrina in brodo vegetale o Polpettone di carne e verdure o Grana da pasto Cavolfiore all'olio	DISSERT Gelato Frutta frullata Frutta cotta Frutta fresca Yogurt Budino
			MERENDA tisane biscotti e fette biscottate yogurt



DOMENICA, FESTIVI E FESTE DELL'ANIMAZIONE: Dolce a sorpresa

Per gli Ospiti con difficoltà di masticazione e deglutizione, sono disponibili i **Piatti Unici** del giorno omogeneizzati. In caso di particolari patologie e su prescrizione del Medico della Struttura sono predisposte apposite diete.

SERVIZIO DI PARRUCCHIERE

Il taglio e l'acconciatura dei capelli per uomo e per donna è effettuata da una Parrucchiera che opera all'interno dell'Istituto per i servizi residenziali, senza oneri a carico dell'Ospiti. Il taglio della barba può essere effettuato anche dal Personale ausiliario o dalle Infermiere.



SERVIZIO DI PODOLOGO

Gli ospiti possono usufruire di un servizio di Podologo, eseguito da Personale specializzato in convenzione con l'Istituto, su richiesta della Infermiera, per particolari problemi podologici.

SERVIZIO DI GUARDAROBA E LAVANDERIA

Il lavaggio della biancheria piana (lenzuola, traverse, federe e copriletto) è appaltato a Società esterna. Il lavaggio degli indumenti personali degli Ospiti dei soli servizi residenziali, con esclusione del C.D.I. è svolto dal servizio interno di lavanderia. Gli Ospiti e le loro famiglie sono adeguatamente informati al momento dell'ingresso circa le modalità di svolgimento del servizio.



SERVIZIO PULIZIE

Personale specifico dipendente dell'Istituto Geriatrico è addetto esclusivamente alla pulizia degli spazi comuni, in collaborazione con il personale ausiliario, per mantenere una adeguata pulizia ed igiene degli ambienti.

SERVIZIO DI MANUTENZIONE

Il personale tecnico dell'Ente e di Ditte esterne specializzate garantisce il funzionamento e la manutenzione degli impianti di riscaldamento, elettrici, idraulici e delle attrezzature.

SERVIZIO TELEFONICO

in tutte le stanze è possibile installare con spesa a carico dell'Ospite una linea telefonica personale. Ospiti, familiari e personale possono utilizzare il telefonico pubblico ubicato all'ingresso della Struttura.

SERVIZIO RADIOTELEVISIVO

Nei soggiorni e nelle stanze di degenza sono installati apparecchi televisivi a disposizione degli ospiti.

SERVIZIO DI FONODIFFUSIONE

In tutta la Struttura è collegato un impianto di fonodiffusione, al fine di permettere l'ascolto della musica selezionata dall'Animatore musicale, nonché, l'ascolto delle funzioni religiose che si svolgono presso la Chiesa dell'Istituto, destinato agli Ospiti impossibilitati ad assistere personalmente alla S.Messa.

SERVIZIO POSTALE

Il personale dell'Istituto provvede a consegnare la posta giornalmente agli Ospiti ed all'eventuale ritiro della posta in uscita.

SERVIZIO DI VIDEOSORVEGLIANZA

Sono collocate in tutti i Nuclei, specifici dispositivi atti a rilevare, tramite appositi video collocati negli ambulatori medici ed infermieristici, la presenza degli Ospiti nei luoghi comuni dell'Istituto, al fine di controllare il regolare svolgimento delle attività quotidiane, diurne e notturne per garantire la sicurezza degli Ospiti.



SERVIZIO DI ANIMAZIONE SOCIALE

Il programma delle attività di animazione e di stimolazione artistica socio ricreativa, viene esaminato in anteprima dalla Direzione che tiene conto della conoscenza di ogni ospite e degli obiettivi personali da realizzare, individuati attraverso una attenta valutazione di una scheda che rileva comportamenti, atteggiamenti, preferenze, desideri, interessi, abilità e potenzialità di ciascuno.

L'animazione ha lo scopo di promuovere lo sviluppo delle potenzialità psico-attitudinali, fisiche e mnemoniche nell'Ospite, mantenendo l'interesse per una socialità viva e positiva.

Una delle novità che il nostro Istituto sta promovendo nel campo dell'Animazione Sociale è:

la **STIMOLAZIONE ARTISTICO SOCIO RICREATIVA**, un nuovo pensiero ludico che comprende sia l'animazione che la musica ed arte terapia, aiutando l'Ospite a relazionarsi meglio con il gruppo e con gli operatori, rispettando sempre la propria identità e storia.

Il servizio di animazione organizza a favore degli Ospiti le seguenti attività:

Laboratori di stimolazione ludico-creative: giochi psico attivanti, fisico attivanti e socializzanti.

Laboratori di stimolazione artistica e manuale: pittura, decupage, giardinaggio, composizioni creative: maschere, uova Pasquali, lavori lana, lavori Natalizi e di altre varie festività.

Laboratori di stimolazione musicale e vocale: gruppo canto popolare, ascolto ed analisi di vari generi musicali: Opera, operetta, canzone italiana e tradizionale.

Laboratorio di stimolazione alla scrittura e lettura: gruppo dei poeti del filo, componimento di poesie in gruppo, lettura quotidiani e testi di romanzi classici, redazione giornalino, libro parlato per non vedenti.

Inoltre gli **Animatori Sociali**, organizzano: Ogni mese la festa dei compleanni, gite fuori porta, santuari, mercato, incontri con i bambini delle scuola materne, primarie e secondarie, concerti nelle festività natalizie e durante il corso dell'anno in diverse occasioni



SERVIZIO DI RIABILITAZIONE

L'INDIVIDUO (paziente-malato-utente-cliente) in riabilitazione non è mai considerato come caso portatore di una certa patologia ma, come un ESSERE INTERO con i suoi aspetti fisici, psichici, affettivi, cognitivi e socio-culturali.

La riabilitazione è tesa al recupero funzionale, dato che l'obiettivo principale è quello della completa riattivazione del paziente qualunque sia la sua situazione invalidante.

La riabilitazione si avvale delle tecniche di rieducazione motoria e cognitiva che stimolano la persona attraverso una serie di informazioni esperienze ed esercitazioni, conquistando e facendo conquistare al soggetto le abilità perse o le nuove abilità compatibili alla sua nuova situazione.

La nostra équipe di riabilitazione opera all'interno della struttura, a favore sia degli Ospiti presenti in R.S.A., sia degli Ospiti del Centro Diurno Integrato.

L'équipe inoltre opera all'esterno della struttura con il Servizio di Assistenza Domiciliare.

Il reparto di riabilitazione opera otto ore al giorno dal Lunedì al Venerdì; durante le ore del mattino il lavoro è mirato al mantenimento delle capacità residue dell'Ospite con piani di lavoro assistiti atti a migliorare le funzioni primarie, quali il cammino e la cura della propria persona.

Durante le ore pomeridiane si effettuano trattamenti individuali al letto dell'Ospite, mirati al recupero delle funzioni perse nell'ambito delle attività della vita quotidiana. Inoltre tali trattamenti sono mirati a prevenire tutte le patologie d'allettamento.

All'interno del servizio di riabilitazione è inoltre possibile usufruire di terapie fisiche strumentali (T.E.N.S., ultrasuoni, elettroterapia, magnetoterapia) e di massoterapia (massaggio terapeutico, massaggio connettivale, drenaggio linfatico manuale).



SERVIZIO DI VOLONTARIATO

Le Associazioni di Volontariato forniscono gratuitamente la propria opera presso l'Istituto Geriatrico.

I volontari sono presenti quotidianamente durante la somministrazione dei pasti ed intervengono per la lettura e per il gioco della tombola.

L'opera dei volontari è volta soprattutto a portare affetto, compagnia, dialogo ed ascolto dell'anziano.

Il servizio offerto dai volontari non offre né tecnica, né scienza, ma un contributo di valori.



ASSISTENZA RELIGIOSA

È presente in Istituto un Cappellano cattolico che celebra la Messa ogni sabato alle ore 16.00 e gestisce tutti i momenti legati al culto cattolico.

La cappella interna favorisce i momenti comuni e individuali di preghiera.

Il sacerdote è coadiuvato, nell'espletamento delle sue funzioni, da alcuni volontari per l'organizzazione delle celebrazioni, la preparazione e la pulizia dei luoghi sacri.





IL RISPETTO DEGLI OBBLIGHI LEGISLATIVI



Decreto Legislativo 81/2008 in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.

L'Istituto Geriatrico Carlo Louisa Grassi ONLUS, durante i progressivi adeguamenti strutturali, ha predisposto la messa a norma di tutti gli impianti, nonché un piano di emergenza e di evacuazione e un piano di valutazione del rischio, ottemperando agli obblighi normativi. In seguito a ciò, tutti i lavoratori hanno ricevuto idonea informazione e formazione sui rischi e sulle misure da adottare in caso di emergenza. La formazione in materia di sicurezza è periodicamente aggiornata, con corsi specifici, indirizzati, a rotazione, a tutte le figure professionali. Si è costituita una squadra antincendio e di pronto soccorso, debitamente addestrata e qualificata, con il compito di intervenire in caso di necessità.



Reg. CE n. 178/2002 e Reg. CE n. 852/2004 HACCP sulla sicurezza e igiene alimentare.

Per le ottemperanze riguardanti il sistema preventivo di controllo finalizzato a garantire la sicurezza e l'igiene degli alimenti, si è proceduto all'applicazione della normativa, mettendo in atto un sistema di autocontrollo che identifica il verificarsi di ogni rischio durante le fasi di preparazione, cottura e somministrazione degli alimenti.



TUTELA DELLA PRIVACY ai sensi del Dlgs 196/03 e del Reg.UE 16/679

Nel rispetto della legge in materia, tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute dell'ospite, che saranno fornite solo a lui direttamente, ai familiari o ad altre persone da lui designate. Al momento dell'ingresso in RSA, viene richiesto il modulo di consenso al trattamento dei dati personali e sanitari.

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

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

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

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

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residence sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati)
- agenzie di informazione e, più in generale, mass media;
- famiglie e formazioni sociali.

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- il principio "di giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrittibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;

- il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;

- il principio "di salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La persona anziana al centro di diritti e di doveri

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

Carta dei Diritti dell'Anziano

La persona ha il diritto	La società e le Istituzioni hanno il dovere
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita di abbandonato
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione
Di vivere con chi desidera	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione
Di avere una vita di relazione	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana

La tutela dei diritti riconosciuti

E' opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione). Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela.

INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO EROGATO

L'Amministrazione, consapevole che migliorare la qualità dei servizi significa renderli conformi alle aspettative degli Utenti, effettua sondaggi per conoscere come gli stessi giudicano il servizio.

Si indicano di seguito, le relative procedure.

PROCEDURA ANNUALE PER LA RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ SUI SERVIZI EROGATI AGLI OSPITI E FAMILIARI DEGLI OSPITI R.S.A. E C.D.I.

- 1) Al momento dell'ingresso in struttura viene consegnato sia all'ospite che ai suoi familiari, un questionario di gradimento, da compilare in forma anonima, invitando gli stessi a riconsegnarlo negli appositi bussolotti presenti nella hall.
- 2) In occasione delle riunioni periodiche annuali (almeno 2) che il Consiglio di Amministrazione tiene con gli ospiti e i familiari degli ospiti vengono distribuiti i questionari di gradimento, da compilare in forma anonima, invitando gli stessi a riconsegnarli negli appositi bussolotti presenti nella hall. Coloro che non presenziano a tali riunioni, potranno ritirare il questionario presso gli Uffici Amministrativi, in seguito a specifica comunicazione affissa in bacheca.
- 3) Alla fine di ogni anno l'Ufficio Amministrativo procede alla raccolta e alla rilevazione dei questionari di gradimento. Viene quindi redatta una relazione sulla base dei risultati ottenuti.
- 4) La relazione viene approvata dal Consiglio di Amministrazione e divulgata agli ospiti e familiari degli ospiti mediante affissione all'albo dell'Ente.

PROCEDURA ANNUALE PER LA RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ SUI SERVIZI EROGATI AGLI OSPITI E FAMILIARI DEGLI OSPITI A.D.I.

1. Al momento del primo accesso presso il domicilio dell'utente viene consegnato sia all'ospite che ai suoi familiari, un questionario di gradimento, da compilare in forma anonima, invitando gli stessi a riconsegnarlo in busta chiusa all'operatore dell'istituto prima della chiusura del voucher.
2. Alla fine di ogni voucher i questionari vengono consegnati all'Ufficio Amministrativo che procede, alla fine di ogni anno, alla rilevazione dei dati dei questionari di gradimento. Viene quindi redatta una relazione sulla base dei risultati ottenuti.
3. La relazione viene approvata dal Consiglio di Amministrazione e divulgata agli ospiti e familiari degli ospiti mediante affissione all'albo dell'Ente.

Si riportano di seguito i Questionari distribuiti agli Ospiti della RSA e del Centro Diurno ed ai loro Familiari.



**ISTITUTO GERIATRICO
CARLO LOUISA GRASSI
ONLUS
VIADANA (MANTOVA)**

**QUESTIONARIO
DI VERIFICA DEL LIVELLO
DI SODDISFAZIONE DEGLI
OSPITI**

Si invitano i Signori Ospiti a voler compilare il presente questionario al fine di migliorare il livello dell'assistenza erogata e di riconsegnare secondo le indicazioni ricevute.

Le risposte resteranno in ogni caso anonime

Grazie per la preziosa collaborazione

CASA DI RIPOSO

Data _____

ASSISTENZA ALL'OSPITE

- 1) Come giudica l'accoglimento in Reparto?
 eccellente buono sufficiente insufficiente molto scarso
-
- 2) Come giudica le informazioni ricevute all'ingresso in riferimento all'attività della Struttura (orario pasti, attività animazione, bagno settimanale, igiene personale, servizio guardaroba, lavanderia)?
 eccellente buono sufficiente insufficiente molto scarso
-
- 3) Come considera il rapporto umano di disponibilità e professionalità del personale di Reparto (attenzione, premura, ascolto, comprensione, sollecitudine)?
 eccellente buono sufficiente insufficiente molto scarso
-
- 4) Come giudica la professionalità degli operatori quando l'Ospite viene traslato dal letto alla carrozzella e viceversa (viene informato sui movimenti da effettuare, viene aiutato in modo idoneo, hanno la dovuta pazienza)?
 eccellente buono sufficiente insufficiente molto scarso
-
- 5) Come giudica i tempi di intervento degli operatori in caso di chiamata con il campanello delle camere di degenza?
 eccellente buono sufficiente insufficiente molto scarso
-
- 6) Come giudica le modalità di cambio dei prodotti per incontinenza?
 eccellente buono sufficiente insufficiente molto scarso
-
- 7) Come giudica l'aiuto alla deambulazione assistita?
 eccellente buono sufficiente insufficiente molto scarso
-
- 8) Come giudica il grado di riservatezza mantenuto dal personale socio-sanitario circa il Suo stato di salute?
 eccellente buono sufficiente insufficiente molto scarso
-
- 9) Com'è secondo Lei il "clima" del Reparto (rilassato, teso)?
 eccellente buono sufficiente insufficiente molto scarso
-
- 10) Come valuta il grado di igiene personale offerto alla Sua persona?
 eccellente buono sufficiente insufficiente molto scarso
-
- 11) Come valuta il grado di igiene degli ambienti?
 eccellente buono sufficiente insufficiente molto scarso
-
- 12) Come considera il rispetto del silenzio notturno e diurno durante le ore di riposo?
 eccellente buono sufficiente insufficiente molto scarso
-
- 13) In quale misura il Suo ricovero ha migliorato la Sua salute?
 eccellente buono sufficiente insufficiente molto scarso

14) In quale misura le cure ricevute hanno migliorato la Sua autosufficienza (cammino, vestizione, alimentazione, igiene, tono dell'umore, "voglia di guarire")?

- eccellente buono sufficiente insufficiente molto scarso

SERVIZI EROGATI

15) Come giudica il servizio di assistenza medica a Lei fornito?

- eccellente buono sufficiente insufficiente molto scarso
-

16) Come giudica la disponibilità e la professionalità del personale medico?

- eccellente buono sufficiente insufficiente molto scarso
-

17) Come giudica il servizio di assistenza infermieristica a Lei fornito?

- eccellente buono sufficiente insufficiente molto scarso
-

18) Come giudica la disponibilità e la professionalità del personale infermieristico?

- eccellente buono sufficiente insufficiente molto scarso
-

19) Come giudica il servizio di terapia fisica (riabilitazione, palestra)?

- eccellente buono sufficiente insufficiente molto scarso
-

20) Come giudica la disponibilità e la professionalità del personale addetto alla palestra ed alla riabilitazione?

- eccellente buono sufficiente insufficiente molto scarso
-

21) Come giudica la qualità del vitto (qualità e varietà del cibo, orario dei pasti)?

- eccellente buono sufficiente insufficiente molto scarso
-

22) Come giudica la disponibilità e la professionalità del personale addetto alla Cucina ed alla somministrazione dei pasti?

- eccellente buono sufficiente insufficiente molto scarso
-

23) Come giudica il servizio di lavanderia e guardaroba per la biancheria piana (lenzuola, federe, copriletti, biancheria ed indumenti personali, ecc.)?

- eccellente buono sufficiente insufficiente molto scarso
-

24) Come giudica la disponibilità e la professionalità del personale addetto al guardaroba e lavanderia?

- eccellente buono sufficiente insufficiente molto scarso
-

25) Come giudica il servizio di animazione?

- eccellente buono sufficiente insufficiente molto scarso
-

26) Come giudica la disponibilità e la professionalità del personale addetto all'animazione?

- eccellente buono sufficiente insufficiente molto scarso

- 27) Come giudica il servizio di manutenzione generale, spazi verdi e cortili?
 eccellente buono sufficiente insufficiente molto scarso
-
- 28) Come giudica la disponibilità e professionalità del personale addetto al servizio manutenzione?
 eccellente buono sufficiente insufficiente molto scarso
-
- 29) Come giudica il servizio di pulizia dei locali?
 eccellente buono sufficiente insufficiente molto scarso
-
- 30) Come giudica la disponibilità e professionalità del personale addetto alla pulizia dei locali?
 eccellente buono sufficiente insufficiente molto scarso
-
- 31) Come giudica il servizio offerto dagli Uffici Amministrativi?
 eccellente buono sufficiente insufficiente molto scarso
-
- 32) Come giudica la disponibilità e professionalità del personale addetto agli Uffici Amministrativi?
 eccellente buono sufficiente insufficiente molto scarso
-
- 33) Come giudica il servizio di barbiere e parrucchiera?
 eccellente buono sufficiente insufficiente molto scarso
-
- 34) Come giudica il servizio delle persone addette al Volontariato?
 eccellente buono sufficiente insufficiente molto scarso

• **Esponga, se lo desidera, le Sue osservazioni ed i Suoi suggerimenti:**

• **Cosa apprezza maggiormente?**

• **Quali aspetti considera negativi?**



**ISTITUTO GERIATRICO
CARLO LOUISA GRASSI
ONLUS
VIADANA (MANTOVA)**

**QUESTIONARIO
DI VERIFICA DEL LIVELLO
DI SODDISFAZIONE DEGLI
OSPITI**

Si invitano i Signori Ospiti a voler compilare il presente questionario al fine di migliorare il livello dell'assistenza erogata e di riconsegnare secondo le indicazioni ricevute.

Le risposte resteranno in ogni caso anonime

Grazie per la preziosa collaborazione

CENTRO DIURNO

Data _____

ASSISTENZA ALL'OSPITE

1) Come giudica l'accoglimento in Centro Diurno?

eccellente buono sufficiente insufficiente molto scarso

2) Come considera il rapporto umano di disponibilità e professionalità del personale di Centro Diurno (attenzione, premura, ascolto, comprensione, sollecitudine)?

eccellente buono sufficiente insufficiente molto scarso

3) Come giudica l'aiuto alla deambulazione assistita?

eccellente buono sufficiente insufficiente molto scarso

4) Come giudica il grado di riservatezza mantenuto dal personale socio-sanitario circa il Suo stato di salute?

eccellente buono sufficiente insufficiente molto scarso

5) Com'è secondo Lei il "clima" del Centro Diurno?

eccellente buono sufficiente insufficiente molto scarso

6) Come valuta il grado di igiene personale offerto alla Sua persona?

eccellente buono sufficiente insufficiente molto scarso

7) Come valuta il grado di igiene degli ambienti?

eccellente buono sufficiente insufficiente molto scarso

8) Come considera il rispetto del silenzio diurno durante le ore di riposo?

eccellente buono sufficiente insufficiente molto scarso

9) In quale misura il Suo ricovero ha migliorato la Sua salute?

eccellente buono sufficiente insufficiente molto scarso

10) In quale misura le cure ricevute hanno migliorato la Sua autosufficienza (cammino, vestizione, alimentazione, igiene, tono dell'umore, "voglia di guarire")?

eccellente buono sufficiente insufficiente molto scarso

SERVIZI EROGATI

11) Come giudica il servizio di assistenza medica a Lei fornita?

eccellente buono sufficiente insufficiente molto scarso

12) Come giudica la disponibilità e la professionalità del personale medico?

eccellente buono sufficiente insufficiente molto scarso

13) Come giudica il servizio di assistenza infermieristica a Lei fornito?

eccellente buono sufficiente insufficiente molto scarso

14) Come giudica la disponibilità e la professionalità del personale infermieristico?

eccellente buono sufficiente insufficiente molto scarso

15) Come giudica il servizio di terapia fisica (riabilitazione,palestra)?

eccellente buono sufficiente insufficiente molto scarso

16) Come giudica la disponibilità e la professionalità del personale addetto alla palestra ed alla riabilitazione?

eccellente buono sufficiente insufficiente molto scarso

17) Come giudica la qualità del vitto(qualità e varietà del cibo,orario dei pasti)?

eccellente buono sufficiente insufficiente molto scarso

18) Come giudica il servizio di animazione?

eccellente buono sufficiente insufficiente molto scarso

19) Come giudica la disponibilità e la professionalità del personale addetto all'animazione?

eccellente buono sufficiente insufficiente molto scarso

20) Come giudica il servizio di manutenzione generale, spazi verdi e cortili?

eccellente buono sufficiente insufficiente molto scarso

21) Come giudica la disponibilità e professionalità del personale addetto al servizio manutenzione?

eccellente buono sufficiente insufficiente molto scarso

22) Come giudica il servizio di pulizia dei locali?

eccellente buono sufficiente insufficiente molto scarso

23) Come giudica la disponibilità e la professionalità del personale addetto alla pulizia dei locali?

eccellente buono sufficiente insufficiente molto scarso

24) Come giudica il servizio offerto dagli Uffici Amministrativi?

eccellente buono sufficiente insufficiente molto scarso

25) Come giudica la disponibilità e professionalità del personale addetto agli Uffici Amministrativi?

eccellente buono sufficiente insufficiente molto scarso

26) Come giudica il servizio di barbiere e parrucchiera?

eccellente buono sufficiente insufficiente molto scarso

27) Come giudica il servizio delle persone addette al Volontariato?

eccellente buono sufficiente insufficiente molto scarso

- **Esponga, se lo desidera, le Sue osservazioni ed i Suoi suggerimenti:**

- **Cosa apprezza maggiormente?**

- **Quali aspetti considera negativi?**



**ISTITUTO GERIATRICO
CARLO LOUISA GRASSI
ONLUS
VIADANA (MANTOVA)**

**QUESTIONARIO
DI VERIFICA DEL LIVELLO
DI SODDISFAZIONE DEI
FAMILIARI
DEGLI OSPITI**

Si invitano i Signori Familiari degli Ospiti a voler compilare il presente questionario al fine di migliorare il livello dell'assistenza erogata e di riconsegnare secondo le indicazioni ricevute.

Le risposte resteranno in ogni caso anonime

Grazie per la preziosa collaborazione

CASA DI RIPOSO

Data _____

1) Grado di parentela con l'ospite in Casa di Riposo.

- a) Fratello/sorella.
- b) Figlio
- c) Nipote
- d) Tutore
- e) Cugino
- f) Altro _____

2) Da quanto tempo l'ospite è in struttura?

- a) 0 – 6 mesi
- b) 6 – 12 mesi
- c) 1 – 6 anni
- d) Oltre 6 anni

3) Qual è il suo giudizio riguardo all'accoglienza iniziale nei reparti?

eccellente **buono** **sufficiente** **insufficiente**

Annotazioni:

.....
.....
.....

4) Esprima una valutazione sui seguenti aspetti assistenziali nei confronti dell'Ospite (professionalità, competenza, disponibilità, cortesia):

a) Assistenza medica

eccellente **buono** **sufficiente** **insufficiente**

b) Assistenza infermieristica

eccellente **buono** **sufficiente** **insufficiente**

c) Assistenza da parte del personale ASA/OSS (cura della persona, igiene quotidiana, bagno, ecc.)

eccellente **buono** **sufficiente** **insufficiente**

d) Assistenza da parte dei Terapisti

eccellente **buono** **sufficiente** **insufficiente**

e) Servizio di barbiere, parrucchiere, podologo

eccellente **buono** **sufficiente** **insufficiente**

Annotazioni:

.....
.....
.....

5) Come giudica la tempestività di intervento da parte di:

a) medici

eccellente

buono

sufficiente

insufficiente

b) infermieri

eccellente

buono

sufficiente

insufficiente

c) ausiliari ASA/OSS

eccellente

buono

sufficiente

insufficiente

Annotazioni:

.....
.....
.....

6) Come giudica il rispetto della privacy e riservatezza dell'ospite da parte di:

a) medici

eccellente

buono

sufficiente

insufficiente

b) infermieri

eccellente

buono

sufficiente

insufficiente

c) ausiliari ASA/OSS

eccellente

buono

sufficiente

insufficiente

d) terapisti

eccellente

buono

sufficiente

insufficiente

e) animatori

eccellente

buono

sufficiente

insufficiente

f) addette Pulizie

eccellente

buono

sufficiente

insufficiente

g) amministrativi

eccellente

buono

sufficiente

insufficiente

Annotazioni:

.....
.....
.....

7) Come giudica le informazioni sull'ospite, a carattere sanitario e socio-assistenziale, fornite ai familiari (comprensibilità, disponibilità, cortesia) da parte di:

a) medici (per quanto di loro competenza)

eccellente **buono** **sufficiente** **insufficiente**

b) infermieri (per quanto di loro competenza)

eccellente **buono** **sufficiente** **insufficiente**

c) ausiliari ASA/OSS (per quanto di loro competenza)

eccellente **buono** **sufficiente** **insufficiente**

d) terapisti (per quanto di loro competenza)

eccellente **buono** **sufficiente** **insufficiente**

e) animatori (per quanto di loro competenza)

eccellente **buono** **sufficiente** **insufficiente**

Annotazioni:

.....
.....
.....

8) Esprima una valutazione sui seguenti aspetti relativi al settore alberghiero:

a) Comfort delle stanze (spazio, temperatura, arredamento, luminosità)

eccellente **buono** **sufficiente** **insufficiente**

b) Aspetto e pulizia della struttura e della stanza dell'ospite

eccellente **buono** **sufficiente** **insufficiente**

c) Regolarità del cambio di biancheria piana

eccellente **buono** **sufficiente** **insufficiente**

d) Lavaggio indumenti personali dell'Ospite

eccellente **buono** **sufficiente** **insufficiente**

e) Qualità del vitto

eccellente **buono** **sufficiente** **insufficiente**

f) Varietà del vitto

eccellente **buono** **sufficiente** **insufficiente**

g) Orari dei pasti

eccellente **buono** **sufficiente** **insufficiente**

Annotazioni:

.....
.....

9) Come giudica il servizio di Animazione (attività, coinvolgimento, disponibilità, cortesia)?

eccellente

buono

sufficiente

insufficiente

Annotazioni:

.....
.....
.....

10) Come giudica il servizio Amministrativo (informazioni, collaborazione, cortesia, disponibilità)?

eccellente

buono

sufficiente

insufficiente

Annotazioni:

.....
.....
.....

11) Come giudica il servizio di Manutenzione presente in Struttura (attrezzature varie, immobili, arredi, giardino)?

eccellente

buono

sufficiente

insufficiente

Annotazioni:

.....
.....
.....

12) Come valuta l'attività dei Volontari all'interno della Struttura?

eccellente

buono

sufficiente

insufficiente

Annotazioni:

.....
.....
.....

13) Come valuta gli incontri tra i parenti e la Direzione (*Incontri periodici con i Familiari*)?

eccellente

buono

sufficiente

insufficiente

Annotazioni:

.....
.....
.....

14) Come valuta gli incontri periodici tra i parenti e l'equipe socio/sanitaria/assistenziale ?

eccellente

buono

sufficiente

insufficiente

Annotazioni:

.....
.....
.....

15) Come valuta la facilità di riconoscimento della qualifica degli operatori?

eccellente

buono

sufficiente

insufficiente

Annotazioni:

.....
.....
.....

16) Complessivamente quanto e' soddisfatto di come l'Istituto Geriatrico assiste il suo familiare?

eccellente

buono

sufficiente

insufficiente

Annotazioni:

.....
.....
.....

SUGGERIMENTI, PROPOSTE, CRITICHE, ASPETTI NON FUNZIONALI

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....



**ISTITUTO GERIATRICO
CARLO LOUISA GRASSI
ONLUS
VIADANA (MANTOVA)**

**QUESTIONARIO
DI VERIFICA DEL LIVELLO
DI SODDISFAZIONE DEI
FAMILIARI
DEGLI OSPITI**

Si invitano i Signori Familiari degli Ospiti a voler compilare il presente questionario al fine di migliorare il livello dell'assistenza erogata e di riconsegnare secondo le indicazioni ricevute.

Le risposte resteranno in ogni caso anonime

Grazie per la preziosa collaborazione

CENTRO DIURNO INTEGRATO

Data _____

1) Grado di parentela con l'ospite in Centro Diurno.

- a) Fratello/sorella.
- b) Figlio
- c) Nipote
- d) Tutore
- e) Cugino
- f) Altro _____

2) Da quanto tempo l'ospite è presente presso il Centro Diurno?

- a) 0 – 6 mesi
- b) 6 – 12 mesi
- c) 1 – 6 anni
- d) Oltre 6 anni

3) Qual è il suo giudizio riguardo all'accoglienza iniziale presso il Centro Diurno?

eccellente	buono	sufficiente	insufficiente
-------------------	--------------	--------------------	----------------------

Annotazioni:

.....

.....

.....

4) Esprima una valutazione sui seguenti aspetti assistenziali nei confronti dell'Ospite (professionalità, competenza, disponibilità, cortesia):

a) Assistenza medica

eccellente	buono	sufficiente	insufficiente
-------------------	--------------	--------------------	----------------------

b) Assistenza infermieristica

eccellente	buono	sufficiente	insufficiente
-------------------	--------------	--------------------	----------------------

c) Assistenza da parte del personale ASA/OSS (cura della persona, igiene quotidiana, bagno, ecc.)

eccellente	buono	sufficiente	insufficiente
-------------------	--------------	--------------------	----------------------

d) Assistenza da parte dei Terapisti

eccellente	buono	sufficiente	insufficiente
-------------------	--------------	--------------------	----------------------

e) Servizio di barbiere, parrucchiere, podologo

eccellente	buono	sufficiente	insufficiente
-------------------	--------------	--------------------	----------------------

Annotazioni:

.....

.....

.....

5) Come giudica la tempestività di intervento da parte di:

d) medici

eccellente

buono

sufficiente

insufficiente

e) infermieri

eccellente

buono

sufficiente

insufficiente

f) ausiliari ASA/OSS

eccellente

buono

sufficiente

insufficiente

Annotazioni:

.....
.....
.....

6) Come giudica il rispetto della privacy e riservatezza dell'ospite da parte di:

e) medici

eccellente

buono

sufficiente

insufficiente

f) infermieri

eccellente

buono

sufficiente

insufficiente

g) ausiliari ASA/OSS

eccellente

buono

sufficiente

insufficiente

h) terapisti

eccellente

buono

sufficiente

insufficiente

e) animatori

eccellente

buono

sufficiente

insufficiente

h) addette Pulizie

eccellente

buono

sufficiente

insufficiente

i) amministrativi

eccellente

buono

sufficiente

insufficiente

Annotazioni:

.....
.....
.....

7) Come giudica le informazioni sull'ospite, a carattere sanitario e socio-assistenziale, fornite ai familiari (comprensibilità, disponibilità, cortesia) da parte di:

f) medici (per quanto di loro competenza)

eccellente

buono

sufficiente

insufficiente

g) infermieri (per quanto di loro competenza)

eccellente

buono

sufficiente

insufficiente

h) ausiliari ASA/OSS (per quanto di loro competenza)

eccellente

buono

sufficiente

insufficiente

i) terapisti (per quanto di loro competenza)

eccellente

buono

sufficiente

insufficiente

j) animatori (per quanto di loro competenza)

eccellente

buono

sufficiente

insufficiente

Annotazioni:

.....
.....
.....

8) Esprima una valutazione sui seguenti aspetti relativi al settore alberghiero:

a) Comfort dei locali (spazio, temperatura, arredamento, luminosità)

eccellente

buono

sufficiente

insufficiente

b) Aspetto e pulizia dei locali (soggiorno, sala pranzo, stanze di riposo) adibiti a Centro Diurno

eccellente

buono

sufficiente

insufficiente

c) Qualità del vitto

eccellente

buono

sufficiente

insufficiente

d) Varietà del vitto

eccellente

buono

sufficiente

insufficiente

e) Orari dei pasti

eccellente

buono

sufficiente

insufficiente

Annotazioni:

.....
.....
.....

9) Come giudica il servizio di Animazione (attività, coinvolgimento, disponibilità, cortesia)?

eccellente

buono

sufficiente

insufficiente

Annotazioni:

.....
.....
.....

10) Come giudica il servizio Amministrativo (informazioni, collaborazione, cortesia, disponibilità)?

eccellente

buono

sufficiente

insufficiente

Annotazioni:

.....
.....
.....

11) Come valuta l'attività dei Volontari all'interno del Centro Diurno?

eccellente

buono

sufficiente

insufficiente

Annotazioni:

.....
.....
.....

12) Come valuta gli incontri tra i parenti e la Direzione (*Incontri periodici con i Familiari*)?

eccellente

buono

sufficiente

insufficiente

Annotazioni:

.....
.....
.....

13) Come valuta gli incontri periodici tra i parenti e l'equipe socio/sanitaria/assistenziale ?

eccellente

buono

sufficiente

insufficiente

Annotazioni:

.....
.....
.....

14) Come giudica il servizio di Manutenzione (attrezzature varie, immobili, arredi, giardino)?

eccellente

buono

sufficiente

insufficiente

Annotazioni:

.....
.....
.....

15) Come valuta la facilità di riconoscimento della qualifica degli operatori?

- eccellente**
- buono**
- sufficiente**
- insufficiente**

Annotazioni:

16) Come valuta il servizio di trasporto degli Ospiti, se usufruito ?

- eccellente**
- buono**
- sufficiente**
- insufficiente**

Annotazioni:

17) Complessivamente quanto e' soddisfatto di come il centro Diurno assiste il suo familiare?

- eccellente**
- buono**
- sufficiente**
- insufficiente**

Annotazioni:

SUGGERIMENTI, PROPOSTE, CRITICHE, ASPETTI NON FUNZIONALI

Il Decreto Legislativo n. 231 dell'8 giugno 2001, recante "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica", ha introdotto nell'ordinamento giuridico italiano un regime di responsabilità amministrativa diretta a carico degli enti, nei casi in cui persone fisiche che rivestano funzioni di rappresentanza e di amministrazione e direzione, o soggetti sottoposti alla loro vigilanza e controllo commettano determinati reati a vantaggio o nell'interesse degli stessi Enti.

La responsabilità dell'Ente si aggiunge così a quella della persona fisica che ha commesso materialmente il reato; l'esclusione della responsabilità dell'ente è prevista qualora dimostri (art. 6 e 7 del suddetto D. Lgs.):

- ❖ di "aver adottato ed efficacemente attuato prima della commissione del fatto modelli di organizzazione e gestione idonei a prevenire il reato";
- ❖ di "vigilare sul funzionamento e sull'osservanza dei modelli di organizzazione e gestione idonei a prevenire il reato"

In particolare, la predisposizione dei modelli previsti dal D. Lgs. 231/2001 deve avvenire contestualmente all'adozione di un sistema disciplinare idoneo a sanzionare le violazioni del codice stesso.

La Fondazione Istituto Geriatrico "Carlo Louisa Grassi" Onlus intende dotarsi di un "Codice Etico Comportamentale" con la finalità di fornire indirizzi generali di carattere etico comportamentale ai dipendenti, soci/collaboratori, in cui gli stessi dovranno conformarsi nell'esecuzione delle proprie attività, nonché per cercare di contribuire alla prevenzione della realizzazione degli illeciti conseguenza dei reati previsti dal D. Lgs. n. 231/2001.

Il Codice Etico non sostituisce e non si sovrappone alle leggi ed alle altre fonti normative esterne ed interne; è invece un documento che integra e rafforza i principi contenuti in tali fonti, ed in particolare il profilo etico dei comportamenti aziendali.

La predisposizione del Codice Etico ha pertanto come presupposto l'introduzione di Modelli Organizzativi Comportamentali atti a perseguire fondamentalmente due finalità:

- ❖ impedire ed ostacolare condotte contrarie alle prescrizioni di legge;
- ❖ Incentivare la migliore qualità delle attività svolte dall'azienda, tramite i propri collaboratori, tenendo in considerazione i valori espressamente indicati.

Il Codice Etico cerca di costruire con i propri stakeholders (portatori di interesse) un rapporto di fiducia che sappia contemplare tutti gli interessi coinvolti nel rispetto delle disposizioni di legge e dei principi di onestà, imparzialità, affidabilità, lealtà, correttezza e trasparenza.

L'osservanza delle disposizioni contenute nel Codice Etico costituisce parte integrante ed essenziale delle obbligazioni contrattuali facenti capo ai destinatari. La violazione delle disposizioni contenute nel Codice Etico costituirà inadempimento alle obbligazioni derivanti dai rapporti intrattenuti a qualsiasi titolo con l'Ente.

CENNI STORICI

L'Istituto Geriatrico "Carlo Louisa Grassi", con sede nel capoluogo di Viadana in Via Ospedale Vecchio n. 18, trae le sue origini nell'anno 1878 dalla concessione, da parte dell'Orfanotrofio Maschile di Viadana, del godimento gratuito, senza limiti di tempo, del fabbricato in San Pietro di Viadana già adibito a ricovero degli orfani e della cessione, da parte dell'Opera Pia Monte di Pietà, di annue lire 2.400.

Successivamente e precisamente nell'anno 1882 il Comune di Viadana assegnava all'Istituto Geriatrico lire 1.500 per il mantenimento di sei piazze.

In seguito poi alla trasformazione del fine del Monte di Pietà (R.D.L. 9.8.1929 n. 1642) i beni di quest'ultimo ente passarono all'Istituto Geriatrico.

L'Istituto Geriatrico di Viadana venne eretto in ente morale con R.D. 3.4.1879.

Con atto deliberativo n. 132 del 11/11/2002 il Consiglio di Amministrazione ha provveduto alla fusione per incorporazione delle II.PP.AA.BB: Orfanotrofio Femminile ed Orfanotrofio Maschile nell'unico ente ricevente Istituto Geriatrico Carlo Louisa Grassiⁱ.

Dal 01/01/2004 ai sensi della legge regionale n° 1/2003 l'Ente si è trasformato in Fondazione ONLUS.

MISSION

1. La fondazione persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale, in particolare nei seguenti settori :
 - a) Assistenza socio sanitaria anche tramite il ricovero in regime diurno o a degenza piena di persone anziane e non, di ambo i sessi non autosufficienti totali e parziali aventi la residenza nel comune di Viadana, nei comuni appartenenti territorialmente all'ATS di competenza ed in Regione Lombardia.
 - b) Assistenza sociale e beneficenza anche a favore di minori orfani e non orfani versanti in condizioni disagiate dovute ad handicap o a stati di disadattamento determinanti grave pregiudizio al normale inserimento sociale e lavorativo.
2. La fondazione ha l'obbligo di non svolgere attività diverse da quelle indicate al comma 1 del presente articolo, ad eccezione di quelle ad esse direttamente connesse.
3. L'Istituzione esaurisce le proprie finalità statutarie nell'ambito territoriale della Regione Lombardia.
4. Le modalità di funzionamento, la disciplina del personale, l'erogazione dei servizi, la gestione e l'accesso alle strutture dell'Ente saranno disciplinati da uno o più regolamenti esecutivi che, dopo la relativa approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione, saranno trasmessi all'Autorità di Controllo.

VISION

I principi e i valori a cui si ispira l'Istituto Geriatrico Carlo Louisa Grassi ONLUS nel perseguire le proprie finalità, si possono così riassumere:

UGUAGLIANZA: i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, a prescindere da sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche.

IMPARZIALITÀ: i servizi sono erogati tenendo un comportamento equo, obiettivo ed imparziale.

CONTINUITÀ: l'organizzazione garantisce, per i servizi residenziali, la continuità sulle 24 ore e su 365 giorni delle prestazioni, mediante la predisposizione di appositi turni di servizio, assistenziali, infermieristici e medici, garantendo qualità nelle cure e nell'assistenza, cortesia nei rapporti, attenzione alle esigenze di ospiti, utenti e familiari.

EFFICIENZA ED EFFICACIA dell'attività operativa e gestionale: costante è la ricerca per erogare le prestazioni in modo razionale, senza spreco di risorse e nella ricerca di una qualità sempre migliore.

SENSO DI RESPONSABILITÀ degli Operatori nei confronti dei Cittadino/utente, dell'Ente e della comunità sociale.

PARTECIPAZIONE: è garantita la partecipazione dell'utente alle prestazioni che gli sono erogate. Ogni osservazione, suggerimento, consiglio, critica, proposta viene valutata in funzione della creazione di un servizio migliore.

NORMATIVE E PRINCIPI DELLA CONDOTTA ETICA

NORMATIVA GENERALE

La Fondazione Istituto Geriatrico "Carlo Louisa Grassi" Onlus, nello svolgimento di tutte le attività tese al raggiungimento delle finalità statutarie, agirà sempre avendo come base i seguenti principi generali:

- Rispetto della Costituzione, in particolare degli articoli 2,3,32 e 38;
- Rispetto della normativa vigente in ogni ordine e grado, in particolare delle leggi e dei regolamenti riguardanti la materia dei servizi socio sanitari, propria dell'attività istituzionale dell'Ente.
- Rispetto della legge n. 328 del 2000, nei suoi capisaldi relativi alla qualità della vita, pari opportunità, non discriminazione e diritti di cittadinanza.
- Rispetto della legge regionale Lombardia n. 3 del 2008 che enuncia i principi di:
 - Universalità del diritto di accesso e uguaglianza di trattamento nel rispetto della specificità del bisogno;
 - Libertà di scelta nel rispetto dell'appropriatezza delle prestazioni;
 - Riconoscimento e valorizzazione del ruolo della famiglia;
 - Mantenimento e reinserimento nel proprio ambiente familiare e sociale dei soggetti in difficoltà;
 - Perseguimento dell'effettività e dell'efficacia delle prestazioni erogate;
- Rispetto della Carta dei Diritti della persona anziana (o altre Carte di Diritti relative ad altre tipologie di utenza);
- Rispetto della Carta dei Servizi approvata dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione;
- Rispetto dei regolamenti, delle circolari e dei protocolli interni approvati dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione e dai Dirigenti.

PRINCIPI GENERALI

I principi etici cui si uniforma la Fondazione ed ogni soggetto che agisce con e per conto dell'Ente (destinatari e terzi) sono:

□ **Appropriatezza delle prestazioni**

La definizione del concetto di appropriatezza non è certamente agile. La stessa appropriatezza è in ogni caso realizzabile attraverso protocolli sanitari e più in generale linee guida condivise tra gli operatori. La struttura organizzativa di un sistema sociosanitario dovrà tendere ad ottimizzare le modalità di assistenza e di cura scegliendo, tra l'infinita varietà delle prestazioni da erogare, quelle che meglio concretizzano il "servizio alla persona". "Appropriatezza" è anche l'offerta di servizi in termini quali-quantitativi coerenti con le esigenze del territorio, servita al fine di garantire, oltre a standard elevati di efficacia derivanti dai protocolli e procedure di assistenza sociosanitari, anche livelli elevati di efficienza, quale punto di equilibrio tra le risorse economiche che vengono dal territorio e la qualità dei servizi offerti. "Appropriatezza", infine, anche per quanto concerne l'innovazione dei servizi, mediante il coinvolgimento di tutti gli operatori con l'obiettivo di riconoscere ad ognuno il diritto alla dignità e di fornire una crescita costante dei valori propri dell'essere umano.

□ **Rispetto della dignità della Persona**

Il rispetto della dignità della persona è assicurato sia nei confronti degli Ospiti/Utenti dei servizi della struttura che nei confronti di coloro che operano nell'azienda stessa. Obiettivo primario della Fondazione è la cura e l'assistenza degli Ospiti presenti nelle diverse unità operative in cui si articola la Fondazione, nonché degli Utenti dei servizi diversi da quelli residenziali, avendo cura di porre anche la giusta attenzione al loro contesto familiare. In particolare considerazione saranno tenute le esigenze degli Ospiti non tanto e non solo sotto il profilo della persona fisica, bensì anche per quelle di ordine etico, morale e religioso. Sarà cura della Fondazione garantire anche l'integrità fisica e morale, condizioni di lavoro sicure e salubri nei confronti di tutti i dipendenti e dei terzi operanti all'interno della struttura.

□ **Rifiuto di comportamenti discriminatori basati su età, sesso, razza, stato di salute, nazionalità, religione, opinioni politiche e stili di vita.**

La Fondazione assicura nella gestione delle attività assistenziali e nell'organizzazione del lavoro dei propri operatori il pieno rispetto dei principi e dei valori contenuti nella Costituzione italiana, nonché quelli riferiti e riconosciuti in sede internazionale, sanzionando quei comportamenti discriminatori basati su età, sesso, razza, stato di salute, nazionalità, religione, opinioni politiche e stili di vita. La gestione dei rapporti di lavoro sarà orientata a garantire le pari opportunità e a promuovere la crescita professionale di tutti i dipendenti. Saranno inoltre tenuti comportamenti che favoriscano l'integrazione culturale e professionale, l'abbattimento di barriere linguistiche e sociali e ciò al fine di assicurare standard assistenziali elevati nel rispetto della "dignità" e delle possibili "diversità".

□ Onestà, lealtà e correttezza

Tutti gli operatori della Fondazione nell'ambito della propria attività professionale sono tenuti al rispetto delle leggi vigenti, del presente Codice Etico, dei Regolamenti e delle norme di riorganizzazione del lavoro interno, in modo tale da garantire un comportamento improntato sulla lealtà e sulla correttezza. In nessun modo comportamenti posti in essere in violazione di leggi, regolamenti e del presente Codice possono essere considerati un vantaggio per la Fondazione. Di conseguenza, nessuno può considerarsi autorizzato a porre in essere tali comportamenti con il pretesto di voler favorire la Fondazione.

□ Imparzialità e Pari Opportunità

Tutte le decisioni che possono incidere sui rapporti e sulle relazioni verso gli ospiti, l'organizzazione del lavoro e delle attività interne, la selezione e la gestione dei fornitori, i rapporti con la comunità e le organizzazioni del volontariato dovranno avere i caratteri dell'imparzialità e assicurare pari opportunità in conformità anche coi principi e i valori definiti da questo Codice.

□ Riservatezza

La Fondazione impone a tutti i destinatari di non sollecitare e/o ottenere informazioni riservate che possano nuocere l'integrità o reputazione degli ospiti, degli operatori e di terzi. Garantisce inoltre che sia attuata la massima sicurezza e la tutela dei dati personali e sensibili, e impone a tutti i dipendenti di non utilizzare informazioni riservate per scopi non connessi con l'esercizio della propria attività professionale.

□ Trasparenza

I dipendenti della Fondazione sono tenuti a garantire l'imparzialità del proprio agire e l'equidistanza nei confronti di qualsiasi soggetto terzo, avendo cura inoltre di fornire informazioni complete, comprensibili e puntuali a tutti i portatori di interessi, garantendo così a questi ultimi la possibilità di assumere decisioni con consapevolezza e autonomia di giudizio. In particolare, nei confronti degli Ospiti e dei loro familiari sarà assicurata puntuale e costante informazione in ordine all'assistenza e alle prestazioni sanitarie erogate. In sede di contrattazione, da ultimo, la Fondazione avrà sempre cura di specificare al contraente i comportamenti da tenere nel pieno rispetto delle leggi e regolamenti nazionali, comunitari e internazionali.

□ Rispetto dell'ambiente

La Fondazione considera l'ambiente un bene primario e si impegna per la sua salvaguardia. Conseguentemente nella programmazione e gestione delle proprie attività dovrà essere cercato un equilibrio tra iniziative economiche finanziarie e le imprescindibili esigenze ambientali, nel rispetto delle disposizioni di legge e regolamenti applicabili, prestando la massima cooperazione alle Autorità Pubbliche preposte alla verifica, sorveglianza e tutela dell'ambiente. I Destinatari del presente Codice Etico contribuiscono al processo di protezione dell'ambiente. In particolare, coloro che sono coinvolti nei processi operativi prestano la massima attenzione ad evitare ogni scarico ed emissione illecita di materiali nocivi o rifiuti speciali e trattano i rifiuti in conformità alle specifiche prescrizioni.

□ Tutela dei diritti dei lavoratori

Le risorse umane sono un fattore indispensabile per l'esistenza, lo sviluppo e il successo di un'impresa. (vedi successivo punto pagg. 5-6)

□ Efficienza, efficacia ed economicità dei servizi

La Fondazione è dotata di un sistema aziendale che garantisce la rintracciabilità e la tracciabilità di ogni operazione economica e finanziaria. Tale sistema di contabilità risponde a criteri volti a garantire la trasparenza e l'affidabilità della gestione e fornisce uno strumento idoneo ad un controllo interno, con l'obiettivo primario di verificare l'efficienza, l'efficacia e l'economicità dei servizi.

Attraverso la programmazione e il controllo delle attività assistenziali e dei processi economici sarà assicurato:

- il raggiungimento degli obiettivi fissati dalle normative regionali;
- la definizione del controllo degli standard qualitativi;
- il proseguimento e il mantenimento dei requisiti di accreditamento;
- il perseguimento delle priorità economiche di bilancio.

□ **Conflitto di Interessi**

Evitare o dichiarare preventivamente eventuali conflitti di interessi con l'azienda (vedi successivo punto a pag. 8)

□ **Rispetto codici deontologici delle professioni operanti nell'azienda**

Nell'attività della Fondazione devono essere rispettati i Codici deontologici delle Professioni Operanti a qualsiasi titolo all'interno della Fondazione (ad esempio medici, fisioterapisti, infermieri).

□ **Rispetto destinazioni d'uso dei beni**

Utilizzare i beni intellettuali e materiali dell'azienda nel rispetto della loro destinazione d'uso e in modo da tutelarne la conservazione e la funzionalità.

COMPORAMENTO NELLA GESTIONE

Rapporti con l'Utenza

La presa in carico e la continuità dell'assistenza seguono un programma di lavoro che distingue le diverse fasi del procedimento tutte volte ad assicurare in modo puntuale la correttezza, la trasparenza e la tempestività dell'attività posta in essere.

Tutta l'attività in esame è definita dalla Carta dei Servizi che costituisce la fonte primaria di tutela dei diritti degli Utenti.

La Carta dei Servizi:

- definisce, coerentemente con i requisiti per l'accreditamento, gli standard qualitativi e quantitativi del servizio assicurato;
- pubblicizza presso l'Utenza la gamma dei servizi forniti;
- indica le strutture e le unità operative, dove si svolgono i servizi assistenziali ed i relativi orari.

Le diverse fasi si possono così sintetizzare:

1) **Presentazione delle domande.**

Per la presentazione della domanda sarà cura della Direzione Aziendale predisporre ed aggiornare un apposito modulo per l'acquisizione dei dati anagrafici degli Utenti, per le informazioni di carattere sanitario su apposita scheda predisposta dall'ATS, e ciò al fine di una corretta informazione degli Utenti, nonché di una efficace azione amministrativa, volta ad evitare possibili discriminazioni

2) **Valutazione delle domande.**

L'ammissione alla struttura avviene secondo l'ordine cronologico di presentazione delle domande al protocollo dell'Ente, dopo aver verificato la presenza in struttura di posti liberi autorizzati e previa valutazione di idoneità effettuata dal Responsabile Sanitario. Qualora le domande di ingresso risultassero superiori ai posti disponibili, si provvederà a redigere una lista di attesa.

In considerazione del rapporto convenzionale in vigore con l'ATS della Regione Lombardia, hanno priorità d'accesso alla Struttura i residenti nel territorio di competenza, con priorità assoluta per quelli residenti nel Comune di Viadana.

Al momento dell'effettiva ammissione nell'Istituto, in casi particolari di persone anziane in stato di abbandono e solitudine, di precarie condizioni economiche, sociali e sanitarie, documentate da Ordinanza del Sindaco, da Segnalazione dell'Ufficio di Unità di Valutazione Multidimensionale Distrettuale (come previsto nel Piano di Zona) o da segnalazioni dei Servizi Sociali del Comune di Viadana, sarà data la priorità assoluta d'accesso in struttura, previo parere positivo del Responsabile Sanitario.

3) Ammissione del paziente e continuità di cura.

Sarà cura del Medico e degli Operatori accogliere il paziente illustrando allo stesso, ed eventualmente ai famigliari presenti, gli spazi assegnati, gli orari per le visite dei famigliari, e ogni altra informazione utile, avendo cura di ridurre il più possibile il disagio del paziente stesso.

L'assistenza successiva sarà improntata secondo protocolli sanitari ed operativi in modo da monitorare l'adeguatezza dei diversi processi socio-assistenziali per realizzare standard elevati di efficacia, efficienza ed appropriatezza della prestazione.

La Fondazione al fine di agevolare le comunicazioni con gli utenti solleciterà i destinatari ad utilizzare un linguaggio dotato della massima semplicità, trasparenza, professionalità ed umanità, in modo da rendere comprensibile e completa qualsiasi informazione/comunicazione fornita.

Le informazioni dei vari portatori di interesse sono trattate nel rispetto della riservatezza e della privacy e delle specifiche normative che regolano la materia.

La comunicazione verso i diversi portatori di interesse è improntata alla correttezza dell'informazione, evitando, in ogni caso, di divulgare notizie o commenti falsi o tendenziosi.

Ogni attività di comunicazione sarà effettuata nel rispetto delle leggi, e delle pratiche di condotta professionale ed è realizzata con chiarezza, trasparenza e tempestività, salvaguardando le informazioni ritenute sensibili.

La Fondazione si impegna a verificare periodicamente il buon funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico e sarà operata, a cura dell'Organismo di vigilanza, una verifica con cadenza almeno semestrale sulla quantità e sulla natura dei reclami presentati.

L'Azienda inoltre valorizza i rapporti con l'Utente e i suoi famigliari non solo quali destinatari naturali dell'offerta di servizi, ma come interlocutori privilegiati.

I rapporti improntati a principi di rispetto e tutela della persona, saranno oggetto di esame attraverso la diffusione di questionari e la loro verifica.

I questionari, peraltro previsti nell'ambito dei requisiti organizzativi ai fini dell'accreditamento dovranno dare riscontro circa la qualità delle prestazioni e del grado di soddisfazione degli Utenti.

Gli stessi saranno distribuiti all'ingresso dei pazienti.

Rapporti coi Dipendenti/Collaboratori

Le risorse umane sono un fattore indispensabile per l'esistenza, lo sviluppo e il successo di un'impresa.

La Fondazione tutela e promuove il valore delle risorse umane allo scopo di migliorare ed accrescere il patrimonio e la competitività delle competenze possedute da ciascun collaboratore nel contesto organizzativo dell'azienda.

La Fondazione rispetta la dignità e l'integrità morale di ogni dipendente/collaboratore; non tollera richieste o minacce atte ad indurre le persone ad agire contro la legge ed in violazione del Codice Etico, né atti di violenza psicologica e/o comportamenti discriminatori o lesivi.

Pertanto la Fondazione, per il tramite delle funzioni competenti, seleziona, assume, retribuisce ed organizza i dipendenti sulla base di criteri di merito e competenza, nel rispetto del sistema premiante adottato ed improntato a criteri di obiettività e ragionevolezza.

Le politiche del personale sono rese disponibili attraverso gli strumenti di comunicazione aziendale.

L'ambiente di lavoro, oltre che adeguato dal punto di vista della sicurezza e della salute personale dei dipendenti, favorisce la collaborazione reciproca e lo spirito di squadra, nel rispetto della personalità morale di ciascuno, ed è privo di pregiudizi, intimidazioni, illeciti, condizionamenti o indebiti disagi.

I Dipendenti/Collaboratori devono agire lealmente al fine di rispettare gli obblighi contrattuali e in conformità a quanto previsto dal Codice Etico. In particolare, il Dipendente/Collaboratore è tenuto a conoscere ed attuare quanto previsto dalle politiche aziendali in tema di sicurezza delle informazioni ed a garantire l'integrità, ad operare con diligenza al fine di tutelare i beni aziendali, utilizzandoli con parsimonia e scrupolo ed evidenziando utilizzi impropri.

Rapporti coi Fornitori

Le relazioni con i fornitori della Fondazione, comprensive dei contratti finanziari e di consulenza, sono regolate dalle norme di questo Codice Etico e sono oggetto di costante ed attento monitoraggio da parte della Fondazione medesima.

La Fondazione si avvale di fornitori che operano in conformità alla normativa vigente.

La selezione dei fornitori e la determinazione delle condizioni d'acquisto devono essere basate su una valutazione obiettiva della qualità, del prezzo dei beni e servizi offerti, della capacità di fornire e garantire tempestivamente beni e servizi di livello adeguato alle esigenze della Fondazione. In nessun caso un fornitore dovrà essere preferito ad altro in ragione di rapporti personali, favoritismi o altri vantaggi, diversi da quelli dell'esclusivo interesse e beneficio della Fondazione.

Rapporti con la Concorrenza

La Fondazione crede nella libera e leale concorrenza ed uniforma le proprie azioni all'ottenimento di risultati competitivi che premino la capacità, l'esperienza e l'efficienza, pur nel contesto generale del sistema integrato pubblico - privato settore socio sanitario.

Qualsiasi azione diretta ad alterare le condizioni di corretta competizione è contraria alla politica aziendale della Fondazione ed è vietata ad ogni soggetto che per essa agisce.

In nessun caso il perseguimento dell'interesse della Fondazione può giustificare una condotta dei vertici aziendali o dei collaboratori della Fondazione che non sia rispettosa delle leggi vigenti e conforme alle regole del presente Codice.

Rapporti con gli Organi d'Informazione

Tutti i contatti con gli Organi d'Informazione devono essere tenuti esclusivamente dalle funzioni aziendali ad essi espressamente preposte.

Le comunicazioni all'esterno della Fondazione verso l'opinione pubblica sono improntate al rispetto del diritto di informazione. In nessun caso è permesso divulgare notizie o commenti falsi o tendenziosi.

L'informazione deve essere accurata, coordinata e coerente con i principi e le politiche della Fondazione; deve rispettare le leggi, le regole, le pratiche di condotta professionale; deve essere realizzata con chiarezza e trasparenza. E' assolutamente vietato divulgare notizie false. In ogni comunicazione con l'esterno, le informazioni riguardanti la Fondazione e le sue attività devono essere veritiere, chiare e verificabili.

Rapporti con i Volontari

I Volontari rappresentano un'ulteriore risorsa per l'organizzazione, da "utilizzare" partendo dalla chiara consapevolezza che la loro attività non può in alcun modo sostituire quella del personale.

La Fondazione deve, in tal senso, accertarsi che vi siano tutte le condizioni ambientali ed organizzative che favoriscano un sereno e sicuro intervento dei suddetti, evitando in ogni modo situazioni che, in qualche modo possano rappresentare un pericolo.

I Volontari devono essere iscritti nell'apposito registro aziendale che sancisce l'effettiva possibilità di svolgere attività in struttura. Periodicamente devono essere coinvolti in percorsi informativi-formativi riguardanti gli obiettivi aziendali, aspetti igienico-sanitario-assistenziali, la sicurezza/antincendio e la privacy.

Regali, omaggi e benefici

Non è ammessa alcuna forma di regalo che possa essere interpretata come eccedente le normali pratiche commerciali o di cortesia, o comunque rivolta ad acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi attività collegabile alla Fondazione. In particolare, è vietata in assoluto qualsiasi forma di regalo a funzionari pubblici, italiani ed esteri, o a loro familiari, che possa influenzare l'indipendenza di giudizio o indurre ad assicurare un qualsiasi vantaggio.

Si precisa che tale norma concerne sia i regali promessi od offerti sia quelli ricevuti intendendosi per regalo qualsiasi tipo di beneficio (partecipazione gratuita a convegni, promessa di un'offerta di lavoro, etc.).

I regali offerti a terzi, comunque non appartenenti alla P.A. stante il divieto assoluto sopra indicato, devono essere di modico valore e documentati in modo adeguato per consentire le opportune verifiche, e devono essere autorizzati dal responsabile di funzione e segnalati all'Organismo di Vigilanza di volta in volta competente.

I Destinatari del presente Codice Etico che ricevono regali o benefici non di modico valore, sono tenuti a darne comunicazione all'Organismo di Vigilanza, il quale ne valuterà l'adeguatezza e provvederà a far notificare al mittente la politica della Fondazione in materia.

Relazioni Istituzionali

La Fondazione svolge la propria azione istituzionale in un preciso contesto economico-produttivo regolato dalla Regione Lombardia.

L'Azienda Sanitaria Locale rappresenta il braccio operativo regionale e soggetto fondamentale con cui progettare percorsi di miglioramento continuo. La legge regionale rappresenta in tal senso un importante momento di riferimento, mentre l'intervento di indirizzo e controllo del nucleo operativo di Vigilanza dell'A.S.L. costituisce il supporto con cui procedere nel percorso di crescita e rinnovamento.

Le relazioni con l'istituzione A.S.L. devono essere, pertanto, ascritte alla collaborazione ed alla ricerca di un modello socio-sanitario provinciale qualitativamente elevato, coeso e rispondente alle effettive esigenze assistenziali della popolazione.

La Fondazione intrattiene rapporti istituzionali anche con i Comuni, Province e loro espressioni. La relazione è orientata alla regolazione e gestione del mercato dei servizi socio-assistenziali secondo criteri di efficace ed efficiente risposta ad esigenze sociali di varia natura e gravità. Il rapporto istituzionale si concretizza con il "Piano di Zona" in cui vengono indicati i soggetti erogatori, i principi etico istituzionali e le modalità di intervento coordinato.

Salute e sicurezza

La Fondazione tutela la salute dei propri collaboratori, assicurando condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale ed ambienti di lavoro sicuri e salubri, nel rispetto della normativa vigente in materia di erogazione di servizi sanitari, prevenzione degli infortuni sul lavoro e protezione dei lavoratori.

La Fondazione svolge la propria attività a condizioni tecniche, organizzative ed economiche tali da consentire che siano assicurati un'adeguata prevenzione infortunistica ed un ambiente di lavoro salubre e sicuro.

La Fondazione si impegna a diffondere e consolidare tra tutti i propri collaboratori una cultura della sicurezza, sviluppando la consapevolezza dei rischi e promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti i collaboratori.

I Destinatari del presente Codice Etico contribuiscono al processo di prevenzione dei rischi e di tutela della salute e della sicurezza nei confronti di se stessi, dei colleghi e dei terzi, fatte salve le responsabilità individuali ai sensi delle disposizioni di legge, applicabili in materia.

Nell'ambito delle attività aziendali sussiste il divieto generale assoluto di abuso di sostanze alcoliche o di stupefacenti ed il divieto di fumare nei luoghi di lavoro, in conformità alle norme di legge e comunque ove il fumo possa determinare pericolo per le strutture ed i beni aziendali o per la salute o l'incolumità dei colleghi e dei terzi.

Trattamento di informazioni riservate

Ogni informazione e altro materiale di cui i Destinatari vengono a conoscenza od in possesso, in relazione al proprio rapporto di lavoro professionale, sono strettamente riservati e di proprietà esclusiva della Fondazione. Tali informazioni possono riguardare attività presenti e future, informazioni e notizie non ancora diffuse, anche se di prossima divulgazione.

Particolare rilevanza assumono, tra le informazioni riservate, le informazioni relative agli Ospiti/Utenti e di coloro che, a qualsiasi titolo, si rapportano con la Fondazione.

La Fondazione a tal fine garantisce, la riservatezza nel trattamento dei dati, dotandosi di apposite misure organizzative.

Anche le informazioni e/o qualunque altro genere di notizie, documenti o dati, che non siano di pubblico dominio e siano connessi agli atti ed alle operazioni proprie di ciascuna mansione o responsabilità, non devono essere divulgate, né usate e tanto meno comunicate a fini diversi senza specifica autorizzazione.

E' in ogni caso raccomandato un auspicabile riserbo in merito alle informazioni concernenti la Fondazione e l'attività lavorativa o professionale.

Conflitto d'interessi

Tutti i soggetti che operano in nome e nell'interesse della Fondazione, che si trovano ad avere un interesse attualmente o potenzialmente in conflitto con quello della Fondazione, devono astenersi dal porre in essere ogni atto in merito e segnalare la sussistenza del conflitto al diretto superiore, affinché compia le opportune valutazioni, quali, ad esempio, indicare altro dipendente o collaboratore che non si trovi nella stessa situazione.

In ogni caso, del conflitto di interessi e delle determinazioni assunte in merito, deve essere data comunicazione all'organismo di vigilanza di cui al presente Codice.

Non è consentito, inoltre, perseguire interessi propri a danno degli interessi sociali, né fare un uso personale non autorizzato di beni aziendali, né detenere interessi direttamente o indirettamente in società concorrenti, clienti, fornitrici o addette alla certificazione dei conti.

Attuazione e controllo

Nel rispetto della normativa vigente e nell'ottica della pianificazione e della gestione delle attività aziendali tesa all'efficienza, alla correttezza, alla trasparenza ed alla qualità, la Fondazione adotta ed attua modelli di organizzazione, gestione e controllo che prevedono misure idonee a garantire lo svolgimento delle attività nel rispetto della legge e delle regole di comportamento di questo Codice nonché a scoprire ed eliminare tempestivamente le situazioni di rischio, prevenendo comportamenti illeciti o comunque contrari alle regole di questo Codice da parte di qualunque soggetto che agisca per la Fondazione.

In ragione dell'articolazione delle attività e della complessità organizzativa la Fondazione adotta un sistema di deleghe di funzioni e poteri, prevedendo in termini espliciti e specifici l'attribuzione degli incarichi a persone dotate di idonea capacità e competenza.

La competenza per l'applicazione del Codice Etico è demandata all'Organismo di Vigilanza, al quale sono affidati i compiti di:

1. vigilare sull'osservanza del Codice e sulla diffusione del medesimo presso tutti i Destinatari;
2. verificare ogni notizia di violazione del Codice ed informare gli organi e le funzioni aziendali competenti dei risultati delle verifiche all'adozione degli eventuali provvedimenti sanzionatori;
3. proporre modifiche al contenuto del Codice per adeguarlo al mutevole contesto in cui la Fondazione si trova ad operare ed alle esigenze derivanti dall'evoluzione della Fondazione stessa;

Al presente Codice Etico viene data massima diffusione nei confronti di tutti i Destinatari, anche mediante inserimento nel sistema intranet aziendale.

Sanzioni

La violazione delle disposizioni del presente Codice Etico costituirà illecito disciplinare o inadempimento alle obbligazioni contrattuali del rapporto di lavoro dipendente o funzionale o di collaborazione professionale, con ogni conseguente effetto di legge e di contratto, anche ai sensi dell'art. 2104 e 2105 c.c. Darà inoltre diritto alla Fondazione di applicare le sanzioni disciplinari previste dal C.C.N.L. applicabili di volta in volta.

Per i Destinatari non dipendenti, l'osservanza del Codice costituisce presupposto per la prosecuzione del rapporto professionale o di collaborazione esistente.

Si ringraziano le seguenti Ditte per il contributo alla realizzazione della Carta dei Servizi

SAUBER[®]
TECHNOLOGY
SERVICES

Via Don D. Bertoldi, 51 46047 - Porto Mantovano
Tel: 0376 396.444 Fax: 0376 392.966



fiorasi & gnaccarini

- Prodotti petroliferi
- Prodotti per l'agricoltura
- Stazione di servizio

- Autolavaggio
- Sanificazione con ozono
- WINE BAR LA PERLA ON THE ROAD
- Bar, Caffetteria, Pranzi Veloci

Via Giacomo Leopardi 126 (6,83 km) - Bellaguarda di Viadana MN
Tel. 0375 85395

tecneco

TECNECO SYSTEM srl
V. Nenni 29/h
Borgo Virgilio (MN), 46034
Tel: +39 0376 281799 Fax: +39 0376 281798

Per la Pulizia Professionale



TERZI RENATO s.r.l.

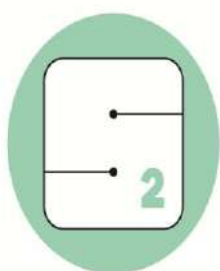
Manutenzione - Riparazione
Montaggi ascensori

TERZI RENATO s.r.l.
Via Strasburgo, 23/a - 43123 - Parma
Tel. 0521 607763
Cod. Fiscale/Paritita IVA IT02112480344
Reg. Imp. N° 6970/2000 - R.E.A. N° 21157
www.terzirenato.com - info@terzirenato.com



MEDICAL PARMA S.r.l.

SEDE LEGALE: STRADA BERTOLI 57/A – 43123 PARMA (PR)
SEDE OPERATIVA MAGAZZINI E UFFICI:
VIA G. DI VITTORIO 41/B – 43044 LEMIGNANO DI COLLECCHIO (PR)
TEL: 0521/642124 - email: info@medicalparma.com



LA SANITARIA di Ferro Valeria & c.sas

Via dell'Artigianato 14,
37032 Monteforte d'Alpone (VR)
Tel. 045 6182035 Fax 045 6102244
C.F. e P.IVA 00808180236

Sede Legale: Via Ospedale Vecchio 11,
37047 San Bonifacio (VR)

info@lasanitaria.com – www.lasanitaria.com



CONSORZIO ELETTROMECCANICO

**Impianti elettrici dal settore civile a quello industriale,
dal terziario al settore dell'illuminazione pubblica**

VIA ROMAGNOLI, 14

REGGIOLO (RE) 42046

TEL. 0522/974775 FAX 0522/1590198



**impianti di allarme sistema di sicurezza sistemi antincendio
tv circuito chiuso controllo accessi**

Str. Salmaso Sante, 18,
46010 Serraglio MN
0376 48246



FERRAMENTA ROSSI di Rossi Simona e Monica S.N.C.

Via Convento, 41
46019 VIADANA (Mantova)
Telefono 0375.781.608

Telefax 0375.82.625
P.IVA/Cod.Fisc. 02539740205
N. REA: MN261414

ENOTECA
Grazzi Giovanni
Vini e Champagne Selezionati
Confezioni Regalo
Consegna a domicilio
VIADANA (MN) - Via Pisacane, 147
Tel. 0375.85118 - Cell. 348.6907051
grazzi.giovanni@libero.it - www.dittagrazzi.it



**NOLEGGIO E VENDITA ESTINTORI PORTATILI E CARRELLATI
SERVIZIO MANUTENZIONE, REVISIONE, COLLAUDO ESTINTORI
IDRANTI, NASPI E PORTE TAGLIAFUOCO
CONSULENZA E FORMAZIONE PER LA SICUREZZA SUL LAVORO**

LUMA S.R.L. UNIPERSONALE

Via Pisacane 113/K Z.L. Gerbolina - 46019 Viadana MN
Tel. 0375.833498 - Fax 0375.82865
P.IVA/C.F./N. Iscr. R.I.: 02121230201 – Capitale sociale Euro 35.000,00 i.v.
Internet www.lumasrl.biz - e-mail info@lumasrl.biz



Fotocopiatrici, stampanti, fax, multifunzione, computer e accessori,
materiale di consumo.

 www.agls-office.com
Via Arrivabene 36 46100 Mantova Mn Mob:333 44.30.601



ZONA INDUSTRIALE CERBOLINA - VIA G. ROSSA, 17 - 46019 VIADANA (MANTOVA)
TEL. 0375 785862 - Fax 0375 785864 e-mail: info@salumificiopezzi.it



Lavanderia Industriale
Luzzara (RE)
mail: lasanix@gmail.com

Prima emissione	Data
00	01/08/2010
N. di Revisione	Data
01	01/01/2013
02	21/03/2016
03	21/03/2017
04	20/04/2018
05	01/03/2019
06	01/01/2020
07	01/03/2021
08	31/05/2021
09	05/11/2021
10	22/06/2022
11	13/01/2023
12	05/05/2023