

Fondazione “Cecilia Caccia in Del Negro”

O.N.L.U.S.

Via XX Settembre, 19/21 - 24024 GANDINO (Bg)

Tel. sede : 035 / 74 54 47 – Uffici: tel. 035 / 74 51 60 # fax: 035 / 74 64 43

e-mail: info@rsagandino.it

C.F. : 81001170166 - P. IVA : 02200060164

Carta dei Servizi 2011

La Fondazione “Cecilia Caccia” è lieta di presentare la propria Carta dei Servizi che riassumendo le prestazioni offerte dalla Nostra RSA, ha valenza contrattuale.

Al fine di rendere sempre più soddisfacenti le prestazioni offerte, la Fondazione si riserva la facoltà di modificare in ogni momento la presente. Le eventuali modifiche entrano in vigore con effetto immediato dal momento del deposito presso la Segreteria della Fondazione dell’ultima versione rielaborata.

Fondazione “Cecilia Caccia in del Negro”

Carta dei Servizi

Indice

| | |
|---|----|
| Presentazione | 4 |
| Localizzazione..... | 4 |
| Come raggiungerci | 4 |
| Obiettivi..... | 4 |
| Tipologia struttura | 4 |
| Tipologia prestazioni erogate | 5 |
| Patologie trattate..... | 5 |
| Info generali..... | 6 |
| Visita della Struttura..... | 7 |
| Modalità di accesso | 7 |
| Procedura di ingresso e periodo di tutoraggio infermieristico | 7 |
| Procedure amministrative all’ingresso in Struttura | 7 |
| Rette giornaliere | 9 |
| Stanza singola | |
| Conteggio assenze..... | |
| Cauzione | |
| Alloggiamento nella Struttura | 10 |
| Materiale necessario all’ingresso in Struttura | 10 |
| Denaro contante ed effetti personali..... | 10 |
| Materiale non utilizzabile in Struttura..... | 10 |
| Documentazione clinica | 10 |
| Procedura per riconoscimento invalidità..... | 11 |
| Rilascio di copia della cartella clinica..... | 11 |
| Vita quotidiana | 12 |
| Parcheggi per visitatori..... | 13 |
| Servizio posta | 13 |
| Telefono | 13 |
| Giornali..... | 13 |
| Parrucchiera e barbiere | 13 |
| Servizio bar | 13 |
| Radio e televisione | 13 |
| Rilevazione del grado di soddisfazione..... | 13 |
| Info specifiche con risvolti contrattuali | 15 |
| Strutturazione del ricovero | 15 |
| Vita quotidiana | 15 |
| Visita e presenza di familiari ed amici..... | 15 |
| Rispetto regolamenti e divieti | 15 |
| Assistenti personali | 15 |
| Materiale non utilizzabile in Struttura | 16 |
| Servizio medico..... | 16 |
| Contenzione | 16 |
| Orari ricevimento Personale Medico | 16 |
| Informazioni mediche a parenti | 16 |
| Servizio assistenziale..... | 16 |

Fondazione “Cecilia Caccia in del Negro”

Carta dei Servizi

| | |
|---|-----|
| Presenza di parenti ai bagni d’igiene | 16 |
| Servizi principali..... | 17 |
| Servizio medico..... | 17 |
| Visite mediche | 17 |
| Indagini diagnostiche e cure..... | 17 |
| Terapia del dolore | 17 |
| Informazioni mediche | 17 |
| Dimissioni | 17 |
| Servizio di Riabilitazione..... | 17 |
| Servizio Animazione..... | 188 |
| Altri Servizi..... | 18 |
| Servizio religioso | 18 |
| Volontariato..... | 18 |
| Organigramma funzionale della Fondazione..... | 19 |
| Consiglio di Amministrazione | 19 |
| Personale della Fondazione | 19 |
| Organo di Direzione | 19 |
| Responsabile Sistema Gestione Qualità..... | 19 |
| Personale amministrativo | 19 |
| Personale Sanitario | 19 |
| Altri Operatori | 20 |
| Diritti degli Utenti | 21 |
| Diritto all’informazione | 21 |
| Diritto alla riservatezza..... | 21 |
| Carta dei Diritti del Malato | 21 |
| Carta dei Diritti del cittadino utente del Servizio Sanitario Nazionale..... | 21 |
| Carta dei Diritti dell’Anziano | 22 |
| Altre info..... | 23 |
| Informazioni utili per i familiari delle Persone decedute nella Struttura. | 23 |
| Modulo di lamentela o apprezzamento | 24 |

Presentazione

Localizzazione

Gandino (550 m. slm) si trova nella parte alta della valle omonima, a livello della media Valle Seriana, alle pendici del Monte Farno (1300 m. slm).

La Ns. Struttura è posta sulla sommità di un piccolo colle, decentrata rispetto all’abitato, in una posizione molto panoramica e tranquilla, ed ha origine da un ex convento francescano del XV secolo, il cui chiostro è stato completamente ristrutturato nel 1997.

La nostra è una struttura completamente nuova da 150 posti letto.

Come raggiungerci

La Fondazione è situata a Gandino in via XX Settembre, 19/21.

E’ raggiungibile:

- ❖ Mezzi propri
 - Autostrada A4 Milano-Venezia, uscita al casello di Bergamo
 - da Bergamo si prosegue per la Valle Seriana (S.P. Bergamo – Clusone ex 671), prendendo, oltrepassata Gazzaniga, la deviazione per Leffe/Gandino; giunti a Gandino seguire le indicazioni specifiche.
- ❖ Mezzi pubblici
 - S.A.B. Autoservizi s.r.l.
(Info: Bergamo tel. 035/289.000; Clusone tel. 0346 21.303;
e-mail: sab@sab-autoservizi.it)
 - autolinea Bergamo – Gazzaniga – Fiorano – Leffe – Peja – Gandino – Cazzano – Casnigo
 - autolinea Bergamo – Clusone (fermata Gazzaniga stazione S.A.B.)
 - Taxi (Vedi Pagine Gialle alla voce Taxi)

Obiettivi

Gli obiettivi prioritari che la Ns. Fondazione si pone sono l’applicazione di criteri di eguaglianza per Utenti ed Operatori, il diritto di scelta da parte dell’Ospite, il miglioramento continuo della professionalità degli Operatori, l’efficienza e l’efficacia delle prestazioni erogate, la partecipazione e la sicurezza degli Utenti e degli Operatori.

La Ns. Fondazione tende al miglioramento costante della qualità della vita dell’Utente agendo sulla struttura, sull’assistenza medica, infermieristica e tecnica, sui tempi, sugli orari e sulla qualità del servizio.

Tipologia struttura

La sede operativa della Ns. Fondazione è situata in un’immobile costituito da 4 piani in cui sono dislocati i Reparti ed i Nuclei di degenza e da due piani seminterrati, sede di servizi generali.

L’Ente è dotato di 82 camere, 8 singole e 74 doppie, con una capienza complessiva di 150 posti letto, suddivisi in due nuclei, a piano terra, ognuno composto da 8 camere con 15 posti letto, e da sei nuclei, al primo, secondo e terzo piano, ognuno composto da 11 camere con 20-21 posti letto.

Tipologia prestazioni erogate

Le prestazioni erogate dalla Ns. Fondazione, che si possono suddividere in sanitarie, sociali e residenziali-alberghiere, consistono nel trattamento in lungodegenza di Ospiti geriatrici, di età superiore a 55 anni, non autosufficienti e non infettivi.

All'ingresso nella Struttura l'Ospite viene preso in carico nei confronti del SSN, con erogazione della assistenza come previsto dalle normative in vigore.

Il controllo della regolarità e dell'adeguatezza delle prestazioni fornite è costantemente svolto dall'ASL di competenza, nel rispetto della normativa vigente.

Patologie trattate

Sono trattate tutte le patologie croniche stabilizzate dell'età geriatrica, che necessitano di terapia medica, oltre alla maggior parte delle loro riacutizzazioni; non sono trattate tutte le patologie di pertinenza chirurgica, che richiedono, quindi, di conseguenza il ricovero in ambito ospedaliero.

Le visite specialistiche, quando necessarie, sono svolte per alcune branche da Specialisti interni, convenzionati, (ortopedia), per tutte le altre da Specialisti del SSN.

Dal mese di marzo 2008 la Fondazione Cecilia Caccia ha iniziato una sperimentazione, con la collaborazione dell'ASL della provincia di Bergamo, atta a fornire assistenza a pazienti in Stato Vegetativo.

Fondazione “Cecilia Caccia in del Negro”

Carta dei Servizi

Info generali

Orari di apertura al pubblico degli Uffici Amministrativi

- Lunedì: 09.00 – 12.00 # 14.00 – 16:00
- Martedì: 09.00 – 12.00 # 14:00 – 16:00
- Mercoledì: 09.00 – 12.00 # 14.00 – 16:00
- Giovedì: 09.00 – 12:00 # 14:00 – 16:00
- Venerdì: 09.00 – 12.00 # 14:00 – 16:00
- Sabato: 09:00 – 12:00

L'ufficio per le relazioni con il pubblico (URP) è presso la sede degli uffici amministrativi della RSA. Il referente è la signora Lara BONAZZI.

Il ricovero è strutturato in due fasi successive:

- L'utente deve pagare almeno 15 giorni di retta, anche se decide di interrompere il ricovero entro i primi 15 giorni di ricovero;
- dopo i primi 15 giorni di ricovero, l'Utente, in caso di dimissioni volontarie, è vincolato ad un preavviso scritto, mediante utilizzo dell'apposita modulistica, di 8 (otto) giorni. Il periodo di otto giorni viene computato agli effetti della retta anche nel caso di assenza dell'ospite e potrà essere recuperato dalla Fondazione, senza ulteriore comunicazione, sul deposito cauzionale di volta in volta fissato.

La diaria per l'anno 2011 è fissata in 46,50 euro per i non autosufficienti parziali gandinesi, in euro 51,00 per i non autosufficienti parziali esterni, in euro 51,00 per i non autosufficienti totali gandinesi ed in euro 55,50 per i non autosufficienti totali esterni. Eventuali variazioni adottate con apposito atto del Consiglio di Amministrazione verranno portate a conoscenza dei singoli ospiti. Il versamento della retta presso la Tesoreria della Fondazione o con bonifico bancario è da effettuarsi anticipatamente, entro il giorno 10 (dieci) del mese di competenza. La retta decorre dal primo giorno utile comunicato dalla Fondazione.

La retta comprende tutte le prestazioni rese all'interno della Struttura, ad esclusione del servizio di lavanderia (su richiesta), per il quale è stato stabilito il costo di euro 1,00 al giorno.

Sono inoltre esclusi i costi di trasporto con mezzi sanitari che rimangono a totale carico dell'Utente.

In caso di uscita anticipata, salvo quanto di seguito espresso, viene restituita la quota di retta non usufruita, con decorrenza dal giorno di uscita, sempre tenendo conto, in caso di dimissioni, degli otto giorni di preavviso.

La Fondazione, al fine di meglio soddisfare le esigenze degli ospiti, può prendersi cura delle spese non ricomprese nella retta (ad esempio: trasporti per motivi sanitari, spese inerenti piccole pratiche amministrative, esigenze personali minime, ecc.). In questo caso il parente è pregato di esprimere il proprio consenso affinché la Fondazione provveda con cadenza mensile al recupero delle suddette spese anticipate, che l'ospite intende assunte per proprio conto.

Le assenze sono regolate nel seguente modo:

- le assenze temporanee sino ad 8 giorni, con conservazione del posto letto, non danno luogo ad alcuna riduzione;
- le assenze temporanee, con conservazione del posto letto, da 9 a 30 giorni consecutivi, danno luogo ad un rimborso del 40% della retta giornaliera;

Fondazione “Cecilia Caccia in del Negro”

Carta dei Servizi

- le assenze da 31 giorni in avanti, con conservazione del posto letto, previo specifico accordo con l’Amministrazione, danno luogo ad un rimborso del 50% della retta giornaliera;
- le assenze superiori a 31 giorni, non concordate con l’Amministrazione e non dovute a ricoveri ospedalieri, fanno decadere il diritto di ricovero.

Ai sensi della normativa vigente entro il 31 marzo dell’anno successivo viene rilasciata, a fronte di regolari fatture emesse in corso d’anno, la dichiarazione attestante la composizione dei costi sanitari, in accordo con la d.g.r. 26316/97.

Visita della Struttura

La visita preventiva della Struttura è consigliabile.

Modalità di accesso

L’accesso avviene dopo aver presentato, debitamente compilati:

- domanda di ricovero, comprendente la sezione di autorizzazione al trattamento dei dati personali,
- scheda medica.

I residenti nel distretto di Albino dovranno presentare domanda di ricovero al proprio Comune di residenza, il quale la trasmetterà al CUP di Albino, che smista le domande alle varie case di riposo.

I residenti fuori dal distretto di Albino dovranno presentare domanda di ricovero direttamente alla Fondazione.

Le domande andranno a costituire una graduatoria stilata con la seguente priorità: residenti nel Comune della Fondazione, residenti nel distretto di Albino, residenti esterni al distretto di Albino.

L’utente viene contattato quando la relativa domanda, in presenza di adatto posto disponibile, occupa la prima posizione nella graduatoria suddetta.

Procedura di ingresso e periodo di tutoraggio infermieristico

L’ingresso in Struttura, dopo l’espletamento delle pratiche amministrative, è vincolato da una visita di pre-ingresso, svolta dal Direttore Sanitario o da un Medico di Reparto, necessaria per la valutazione del livello di assistenza sanitaria da fornire all’Utente, ed è caratterizzato da un periodo di tutoraggio di 30 (trenta) giorni, in cui l’Ospite viene seguito da un’Infermiera Professionale che ha lo specifico compito di facilitare l’inserimento del nuovo Ospite nella Fondazione.

Procedure amministrative all’ingresso in Struttura

L’Utente, prima della visita di pre-ingresso, dovrà fornire, adeguatamente compilata, la seguente documentazione amministrativa:

- modulo conferma prenotazione posto letto
- documentazione attestante versamento importo cauzione (copia bonifico bancario, assegno, contanti)

Fondazione “Cecilia Caccia in del Negro”

Carta dei Servizi

L'Utente, dopo l'esito positivo della visita di pre-ingresso, dovrà completare la documentazione amministrativa fornendo:

- contratto
- autocertificazione relativa allo stato di famiglia ed allo stato di famiglia originario
- delega per il passaggio in carico dal Medico di Medicina Generale alla Fondazione Caccia relativamente alle prestazioni erogate dal SSN
- carta d'identità
- codice fiscale
- tessera sanitaria con eventuali esenzioni
- copia verbale invalidità civile (se attribuita)

RETTE GIORNALIERE ANNO 2011

| <i>OSPITI</i> | <i>GANDINESI</i> | <i>ESTERNI</i> |
|--|-------------------|-------------------|
| <i>NON AUTOSUFFICIENTI PARZIALI (N.A.P.)</i> | <i>EURO 46,50</i> | <i>EURO 51,00</i> |
| <i>NON AUTOSUFFICIENTI TOTALI (N.A.T.)</i> | <i>EURO 51,00</i> | <i>EURO 55,50</i> |

Servizio lavanderia indumenti personali Ospiti (su richiesta): euro 1,00 al giorno

Note: La categoria per residenza viene fissata all'atto del primo ricovero dell'ospite.

Modificazioni della retta giornaliera:

- nel caso di richiesta di camera singola, la retta viene maggiorata del 20%;

Le assenze saranno regolate nel seguente modo:

- *le assenze temporanee sino a 8 giorni*, non daranno luogo ad alcuna riduzione;
- *le assenze temporanee da 9 a 30 giorni consecutivi*, daranno luogo ad un rimborso del 40% della retta giornaliera;
- *le assenze da 31 giorni in avanti*, previo specifico accordo con l'Amministrazione, daranno luogo ad un rimborso del 50% della retta giornaliera;
- *altre assenze superiori a 31 giorni*, non dovute a ricoveri ospedalieri, faranno decadere dal diritto di ricovero.

CAUZIONE:

E' fissato nella misura di euro 1.500,00 un deposito cauzionale infruttifero a garanzia delle rette, che verrà restituito al momento dell'uscita dell'Ospite dalla struttura, al netto delle eventuali pendenze maturate.

Alloggiamento nella Struttura

Dopo lo svolgimento della visita di pre-ingresso, dove è valutato ed impostato il livello di assistenza sanitaria da fornire all’Utente e dove sono programmati gli accertamenti necessari, l’Utente è accompagnato nel nucleo di degenza.

All'arrivo nel nucleo di degenza l’Utente e i suoi Parenti sono accolti dalla Direttrice o da una Infermiera Professionale di Reparto ed accompagnati nella stanza di degenza.

Sono fornite informazioni sulle modalità di utilizzo degli arredi, delle attrezzature e degli spazi a disposizione, sui ritmi del Reparto e sui suoi regolamenti, sui vari servizi esistenti, sulle procedure sanitarie ed alberghiere, sugli orari di ricevimento del Personale Medico di Reparto, sulle modalità per eventuali contatti con la Direttrice, la Direzione Sanitaria, gli Uffici Amministrativi.

Materiale necessario all’ingresso in Struttura

Nel reparto di degenza a ciascun paziente saranno assegnati un armadietto e un comodino per riporre il vestiario e gli oggetti personali; considerando che le dimensioni di questi arredi sono limitate, il bagaglio deve essere adeguatamente selezionato.

Tutti i capi di vestiario verranno identificati da una etichetta termosaldata.

Si consiglia per la biancheria intima (intimo, pigiama, camicia da notte) e per il vestiario l’orientamento su capi resistenti ed anallergici (cotone in estate, cotone termico in inverno).

Il materiale necessario per la toeletta personale è facoltativo; la sua utilità dipende dalle capacità residue dell’Utente nello svolgimento delle attività di igiene personale.

Le calzature dovranno essere comode e pratiche da indossare e togliere, come pure le calzature per la terapia riabilitativa.

Denaro contante ed effetti personali

La gestione del denaro contante può essere effettuata dal Personale degli uffici amministrativi, che registra i movimenti effettuati per le piccole spese (telefono, barbiere, parrucchiera, ecc.).

La Struttura non si assume alcun tipo di responsabilità per il contante e gli eventuali effetti personali (oggetti preziosi, ecc.) custodito personalmente dall’Utente.

Materiale non utilizzabile in Struttura

Non sono utilizzabili alcolici, super alcolici e sigarette.

Non è utilizzabile nessun tipo di apparecchiatura elettrica, con l’esclusione degli apparecchi per igiene a batteria (spazzolini, rasoi), come pure ogni tipo arredo (armadi, bauli, quadri, ecc); sono permessi, in quantità limitata dalla superficie del comodino, i soprammobili solo se infrangibili.

Documentazione clinica

E’ nell’interesse dell’Utente portare tutta la documentazione clinica in suo possesso per permettere al Personale Sanitario di effettuare una valutazione corretta con una relativa adeguatezza assistenziale.

In particolare dovrà essere consegnata, contestualmente all’ingresso in Struttura, la terapia in atto e la programmazione di eventuali visite di controllo.

Procedura per riconoscimento invalidità

E' necessario:

- certificato per attivazione della procedura, stilato da un Medico della Fondazione
- bisogna poi recarsi presso un patronato per la compilazione ed invio all'INPS della richiesta di accertamento sanitario per il riconoscimento e l'aggravamento dell'invalidità civile.

Dopo un periodo di tempo variabile, in genere non superiore a due mesi, perviene l'invito a presentarsi alla visita di accertamento; nel caso sia riconosciuta l'indennità di accompagnamento questa viene erogata a partire dal primo giorno del mese successivo a quello di presentazione della domanda.

Rilascio di copia della cartella clinica

All'atto della dimissione, o successivamente, si può richiedere, previo pagamento, fotocopia della cartella clinica per motivi sanitari, medico-legali od assicurativi.

Per richiederla è necessario rivolgersi all'URP (che dipende dalla Direzione Sanitaria).

La cartella clinica è un documento personale riservato, pertanto può essere consegnata esclusivamente:

- al titolare purchè maggiorenne;
- a terzi muniti di delega scritta conforme alle disposizioni di legge;
- agli eredi muniti di documento provante;
- spedita al domicilio dell'interessato in contrassegno.

Le spese postali sono a carico del richiedente.

Per ottenere il rilascio della documentazione clinica l'avente diritto deve essere munito di documento di riconoscimento.

Queste limitazioni sono necessarie per garantire la riservatezza della documentazione clinica.

Fondazione “Cecilia Caccia in del Negro”

Carta dei Servizi

Vita quotidiana

- Giornata tipo

| | |
|-------------------|---|
| Ore 07.00 | Sveglia, igiene personale e disallettamento; distribuzione terapia. |
| Ore 08.00 – 08.40 | Colazione. |
| Ore 08.45 – 09.15 | Santa Messa. |
| Ore 09.00 – 11.00 | Completamento attività di igiene. Svolgimento delle attività di animazione (da lunedì a venerdì). |
| Ore 11.30 – 12.15 | Pranzo. |
| Ore 12.30 | Inizio allettamento per riposo pomeridiano. |
| Ore 14.30 | Inizio disallettamento dal riposo pomeridiano. Svolgimento delle attività di animazione (da lunedì a venerdì). |
| Ore 15.30 | Merenda. |
| Ore 16.30 | Santo Rosario. |
| Ore 18.15 – 19.00 | Cena. |
| Ore 19.15 | Inizio allettamento per riposo notturno. |

Dalle ore 20.00 va rispettato il silenzio.

Lo svolgimento delle attività cliniche e di riabilitazione è distribuito nell’arco della giornata, in relazione alle esigenze degli Utenti e delle Loro condizioni generali.

Parcheggi per visitatori

Sono disponibili due parcheggi nelle immediate vicinanze della Struttura.
E' vietato parcheggiare, per motivi di sicurezza, all'interno della Fondazione.

Servizio posta

I Pazienti per i quali è previsto un lungo periodo di ricovero e che hanno particolari difficoltà, possono inoltrare, a proprio spese, la corrispondenza consegnandola alla Direttrice o all'Infermiere professionale di turno che provvederà all'invio.

La posta in arrivo è smistata agli Ospiti in giornata.

Non si risponde dello smaltimento di plichi.

In particolare non vengono ritirate assicurate e/o atti giudiziari per conto degli Ospiti.

Telefono

E' disponibile un telefono pubblico nel salone d'ingresso, funzionante con schede e con moneta.

E' possibile chiamare un Ospite dall'esterno tramite il Servizio di Portineria.

Giornali

Sono disponibili, forniti dalla Fondazione, presso il Servizio Animazione due quotidiani consultabili liberamente.

I Pazienti con specifiche richieste, a proprie spese, possono comunicare le loro necessità al Servizio Portineria, al Servizio Animazione o al Personale Infermieristico.

Parrucchiera e barbiere

E' disponibile su prenotazione e con contributo spese, il servizio di parrucchiera, barbiere ed estetista, che sono svolti presso l'apposito locale al Piano Terra.

Servizio bar

Sono presenti distributori automatici di bevande calde e fredde, con oneri a carico dell'Utente, presso l'apposito locale al Piano Terra.

Radio e televisione

Tutti i reparti di degenza sono dotati di un televisore che si trova nella sala soggiorno.

E' ammesso l'uso di radio o televisori personali nel rispetto della tranquillità dei vicini.

E' quindi consigliabile l'ascolto di apparecchi audiofonici con auricolari.

Gli oneri fiscali per l'uso sono a carico del possessore.

Rilevazione del grado di soddisfazione

Gli utenti, compilando il “Modulo di lamentela o apprezzamento”, in allegato, possono comunicare alla Fondazione in forma anonima il grado di soddisfazione relativamente al Servizio ottenuto e in forma nominativa eventuali lamentele o apprezzamenti motivati su tutti i settori operativi che costituiscono la struttura organizzativa della Fondazione, consegnando la modulistica suddetta alla segreteria della Fondazione, la quale provvederà entro 30 giorni dal ricevimento, nel caso di comunicazione nominativa, a fornire adeguata risposta all'Utente.

Carta dei Servizi

L'amministrazione intende entro la fine di ogni anno somministrare un questionario agli Utenti, in merito al gradimento dei servizi offerti. I risultati dell'analisi dei questionari vengono redatti annualmente e messi a disposizione degli utenti presso l'URP.

Info specifiche con risvolti contrattuali

Strutturazione del ricovero

Il ricovero è strutturato in due fasi successive:

- L'utente deve pagare almeno 15 giorni di retta, anche se decide di interrompere il ricovero entro i primi 15 giorni di ricovero;
- dopo i primi 15 giorni di ricovero, l'Utente, in caso di dimissioni volontarie, è vincolato ad un preavviso scritto, mediante utilizzo dell'apposita modulistica, di 8 (otto) giorni. Il periodo di otto giorni viene computato agli effetti della retta anche nel caso di assenza dell'ospite e potrà essere recuperato dalla Fondazione, senza ulteriore comunicazione, sul deposito cauzionale di volta in volta fissato.

Vita quotidiana

Visita e presenza di familiari ed amici

La presenza di parenti ed amici costituisce un grande conforto per il ricoverato, ma può parimenti costituire, in determinate fasce orarie, problemi legati alla privacy degli stessi ricoverati ed all'organizzazione delle attività svolte nella Fondazione, con riduzione degli standard qualitativi previsti.

La visita da parte di familiari ed amici, per questi motivi, è indicata, sia la mattina che il pomeriggio, solamente nelle fasce orarie 10.00 – 13.00 e 15.00 – 20.00, ricordando che dalle ore 20.00 va rispettato il silenzio.

Le visite durante i restanti orari sono possibili, ad un solo familiare, e solo in casi particolari, in presenza di un permesso scritto nominativo rilasciato dal Personale Medico della Fondazione.

La presenza del familiare, in questi casi, ha lo scopo esclusivo di fornire conforto morale, mentre l'assistenza è fornita solo dal Personale della Fondazione.

Il familiare autorizzato è tenuto, in caso di richiesta, ad esibire al Personale dell'Ente il permesso scritto.

In ogni caso i visitatori, se presenti, devono allontanarsi dalla camera di degenza durante lo svolgimento di tutte le procedure assistenziali effettuate sugli Ospiti.

Rispetto regolamenti e divieti

La Fondazione è una struttura privata con organizzazione complessa in cui devono essere rispettate le elementari norme di comportamento di vita comunitaria.

Per questo motivo sono in vigore dei regolamenti che gli Utenti ed i Visitatori, diversamente strutturati, sono tenuti a rispettare sulla base del contratto stipulato con la Fondazione.

Nel caso di violazioni reiterate dei regolamenti suddetti e dopo aver effettuato colloqui di comunicazione e chiarimento, la Fondazione può procedere alla risoluzione del contratto.

I visitatori non strutturati e che accedono alla Struttura per motivi non collegati alla presenza di un congiunto, possono essere allontanati e qualora non si attenessero alle disposizioni della Fondazione sono, in ogni caso, perseguibili ai sensi di legge.

Assistenti personali

Vi sono situazioni in cui i familiari, volendo integrare l'assistenza fornita dalla Fondazione, possono chiedere l'intervento di terzi.

Carta dei Servizi

L'intervento di terzi deve essere comunicato in ogni caso ed il loro accesso è possibile solo dopo l'ottenimento di relativa autorizzazione da parte della Fondazione.

Le persone chiamate dai parenti per il loro congiunto, non possono svolgere funzioni assistenziali e infermieristiche, che vengono assicurate dal Personale della Fondazione che ne ha la responsabilità.

Il loro ruolo è limitato a prestazioni esclusivamente di tipo sociale (compagnia, intrattenimento, ecc.).

Eventuali contratti a qualsiasi titolo stipulati tra parenti e assistenti dovranno essere depositati presso la Segreteria della Fondazione.

Diversamente la presenza delle persone si intende di tipo volontaristico e, quindi, dovrà rientrare nell'inquadramento della figura del Volontario.

Materiale non utilizzabile in Struttura

Non sono utilizzabili alcolici, super alcolici e sigarette.

Non è utilizzabile nessun tipo di apparecchiatura elettrica, con l'esclusione degli apparecchi per igiene a batteria (spazzolini, rasoi), come pure ogni tipo arredo (armadi, bauli, quadri, ecc); sono permessi, in quantità limitata dalla superficie del comodino, i soprammobili solo se infrangibili.

Servizio medico

Contenzione

In alcuni casi, le condizioni cliniche o psichiche dell'Ospite, indicano l'utilizzo di mezzi di contenzione.

L'utilizzo di questi mezzi è autorizzato solo dal Personale Medico della Fondazione, che, quindi, è l'unica figura professionale con questa responsabilità.

Il Personale Medico dell'Ente è anche l'unica figura professionale che può sospendere l'utilizzo dei mezzi di contenzione.

Orari ricevimento Personale Medico

Il Personale Medico della Fondazione è gravato da un notevole carico di lavoro, sia clinico che burocratico, legato agli adempimenti necessari allo svolgimento regolare delle attività di Reparto ed alla puntuale compilazione di quanto richiesto dagli Organi di controllo della Fondazione.

Per questo motivo il Personale Medico della Fondazione è disponibile per colloqui informativi con i parenti degli Ospiti solo durante gli orari di ricevimento specificati dall'apposito avviso.

Informazioni mediche a parenti

I parenti autorizzati dall'Ospite, o dal suo rappresentante, possono chiedere informazioni cliniche al Personale Medico della Fondazione, unica figura professionale autorizzata a fornire tali dati, solo durante gli orari di ricevimento.

Si specifica che non è possibile fornire informazioni cliniche telefonicamente.

Servizio assistenziale

Presenza di parenti ai bagni d'igiene

In alcuni casi, le condizioni dell'Ospite, possono richiedere la presenza passiva di un determinato parente; questa presenza è ammessa solo in caso di richiesta del Personale di assistenza e deve essere comunque autorizzata dal Medico di Reparto e dalla Direzione Sanitaria.

Servizi principali

Servizio medico

Visite mediche

Le visite mediche si svolgono in orari prefissati per ogni reparto.

Indagini diagnostiche e cure

Il Paziente ha diritto ad essere informato sugli esami diagnostici, le terapie e gli interventi che i Medici del Reparto indicano.

Il Paziente ha il diritto di non essere sottoposto ad accertamenti non indispensabili; può inoltre rifiutare il consenso ad un qualsiasi intervento o trattamento sanitario. In tal caso è tenuto, su richiesta del medico, a rilasciare a quest'ultimo una dichiarazione liberatoria.

Nei casi in cui il medico debba procedere d'urgenza informerà comunque, se possibile, il Paziente.

Solo in caso di incoscienza, la legge prevede che il medico debba agire, nell'interesse del Paziente, anche senza consenso.

Terapia del dolore

Il dolore costituisce un grave problema per il malato; con i farmaci disponibili è però possibile effettuare un controllo efficace del dolore.

Il dolore fisico debilita il malato, aggravando le sue condizioni generali di vita, impedendogli di dormire, di parlare, di avere buone relazioni interpersonali e di mantenere alcune abitudini (leggere, vedere la TV ecc.).

E' quindi doveroso non attendere che il dolore scompaia spontaneamente: ritardare la cura del dolore provoca solo sofferenza al malato.

I pazienti affetti da dolore cronico benigno o neoplastico nella Ns. Fondazione sono seguiti con la dovuta attenzione e sono sottoposti a tutte le cure del caso.

Informazioni mediche

Per ottenere le informazioni inerenti lo stato di salute e le cure in corso, il Paziente può consultare il Medico di Reparto, unica Figura professionale autorizzata ed idonea a svolgere tale funzione, che fornirà tutte le informazioni richieste.

Dimissioni

Al momento della dimissione, al paziente viene rilasciata una documentazione da consegnare al nuovo Medico Curante che contiene informazioni sulle indagini diagnostiche effettuate e sulla terapia in corso ed eventualmente da continuare.

La Fondazione, su richiesta, può farsi carico dell'organizzazione del trasporto relativo alla dimissione.

Chi, nonostante il parere contrario dei Medici di Reparto, chiede di essere dimesso, deve firmare una dichiarazione che sollevi la Fondazione da ogni responsabilità.

Servizio di Riabilitazione

È attivo dal lunedì al venerdì negli orari 08.00 – 12.00 e 13.00 – 16.00.

Servizio Animazione

È attivo nei seguenti orari:

- Lunedì: 09.00 – 12.00 # 13.00 – 17.00
- Martedì: 09.00 – 12.00 # 13.00 – 17.30
- Mercoledì: 09.00 – 12.00 # 13.00 – 17.00
- Giovedì: 09.00 – 12.00 # 13.00 – 17.30
- Venerdì: 09.00 – 12.00 # 13.00 – 17.00

Gli interventi d'animazione sono concepiti e mirati al miglioramento della qualità della vita degli Utenti della Fondazione.

I nuovi Ospiti sono accolti e gradualmente inseriti nella vita comunitaria della Struttura attraverso le seguenti attività:

- attività occupazionali finalizzate a riattivare e mantenere le capacità residue, promuovere il protagonismo, sviluppare la creatività e aumentare l'autostima (p.es. creazione di manufatti, vari lavori di bricolage, ecc...)
- attività ludico-creative che favoriscono la relazione dell'Ospite con gli altri Utenti e quindi la sua integrazione nella Struttura migliorando il tono dell'umore (p.es. proiezione di filmati, gioco delle carte, della tombola, ecc...)
- attività all'aria aperta che promuovono la socializzazione dando modo all'Ospite di sentirsi ancora parte attiva della comunità territoriale. Queste attività favoriscono l'incontro e lo scambio con la realtà esterna della Fondazione (p.se. visite al mercato, passeggiate, gite, ecc...).

Gli interventi di animazione sono, inoltre, orientati all'apertura sul territorio ed all'integrazione con la comunità locale attraverso l'incontro con altre agenzie di servizi (p.es. scuole, biblioteche, ecc...)

Altri Servizi

Servizio religioso

Ogni mattina viene svolta la funzione religiosa presso la Cappella della Fondazione, situata al primo piano interrato.

E' possibile, per chi lo desidera, avere incontri di conforto, umano e spirituale, con Personale Religioso, che frequenta la Fondazione quotidianamente.

Nelle bacheche dedicate al Servizio religioso affisse nei Reparti di degenza sono esposti gli orari delle Sante Messe, avvisi e comunicazioni.

I Pazienti possono ricevere la visita del Ministro del culto o dei religiosi di loro scelta.

Volontariato

La figura del Volontario ha caratteristiche di alto valore sociale per la disponibilità fornita e per le modalità con cui svolge il proprio Servizio.

Le modalità di intervento dei Volontari, data la complessità organizzativa della Fondazione, devono integrarsi con quelle del Personale strutturato, che, in ogni caso, deve farsi carico delle principali attività assistenziali.

Per questo motivo i Volontari non possono svolgere funzioni assistenziali e infermieristiche, che vengono assicurate dal Personale della Fondazione che ne ha la responsabilità.

Il loro ruolo è limitato a prestazioni esclusivamente di tipo sociale (compagnia, intrattenimento, ecc.).

Organigramma funzionale della Fondazione

Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione è l'organo politico di amministrazione della Fondazione.

Si occupa dell'andamento generale della Fondazione, definendone le linee d'indirizzo istituzionali e funzionali, oltre a controllarne il buon funzionamento.

I componenti del Consiglio di Amministrazione sono nominati dal Sindaco del Comune di Gandino, dal Parroco di Gandino e dalla Consulta delle Associazioni di Volontariato, per un totale di sette membri che provvedono all'elezione di un Presidente, legale rappresentante della Fondazione.

Ai singoli Consiglieri possono essere delegate funzioni specifiche relative ai diversi settori che costituiscono le varie componenti funzionali della Fondazione.

Personale della Fondazione

Il Personale della Fondazione è tenuto a portare in modo visibile un cartellino con nome, cognome e qualifica; in mancanza è tenuto a qualificarsi.

Organo di Direzione

E' rappresentato dalla figura del Direttore Responsabile, che sovrintende all'attività dell'Ente in accordo con le direttive emanate dal Consiglio di Amministrazione e dal Presidente.

Responsabile Sistema Gestione Qualità

E' nominato dal Presidente e sovrintende quanto necessario per il perseguimento degli obiettivi stabiliti dalla politica di gestione del sistema di qualità

Personale amministrativo

E' composto da:

- Direttore Responsabile: sovrintende e coordina il Personale degli Uffici amministrativi e della Portineria, relazionandosi con il Consiglio di Amministrazione della Fondazione.
- Personale Amministrativo: il Personale Amministrativo, dipende funzionalmente dal Segretario-Direttore Responsabile della Fondazione, svolge la propria attività negli uffici amministrativi ed adempie a tutte le pratiche burocratiche necessarie al buon funzionamento della stessa.

Personale Sanitario

Le figure professionali che compongono l'équipe sono:

- Direttore Sanitario: è responsabile delle modalità di erogazione delle attività sanitarie della Fondazione. E inoltre responsabile dell'organizzazione ed integrazione delle attività del Personale Riabilitativo e del Personale di Animazione.
- Medici di Reparto: sono responsabili dell'erogazione di tutta l'attività clinica di cui necessita l'Utente. Dai Medici l'Utente o i suoi Parenti possono informarsi sull'andamento delle cure e delle condizioni di salute. Anche Medici esterni, autorizzati dall'Utente o dal Parente referente, possono avere accesso alle informazioni ed alla documentazione clinica.
- Medici Consulenti: sono responsabili, su richiesta dei Medici di Reparto, delle valutazioni cliniche fornite, delle diagnosi formulate e degli eventuali trattamenti terapeutici impostati.
- Medici del SSN: hanno le stesse responsabilità dei Medici Consulenti
- Altri Medici: oltre ai Medici suddetti, possono frequentare la Struttura Medici volontari o studenti di medicina.

Questi Operatori non sono dipendenti della Fondazione ed operano sotto il controllo e la responsabilità del Direttore Sanitario o dei Medici di Reparto eventualmente incaricati.

Carta dei Servizi

- **Direttrice:** è la responsabile dell'organizzazione ed integrazione delle attività del Personale Infermieristico, del Personale Ausiliario (ASA e OSS), del Personale di Cucina, del Personale Inserviente, del Personale di Lavanderia, e del Personale di Manutenzione. Controlla la regolarità, direttamente o tramite il Personale Infermieristico, della somministrazione dei farmaci prescritti e provvede all'inoltro delle richieste di esami.

Alla Direttrice il degente può rivolgersi per le proprie necessità e per informazioni sulla vita del reparto.

- **Infermieri professionali:** provvedono all'assistenza infermieristica, in particolare all'assistenza diretta degli Utenti ed alla somministrazione dei farmaci prescritti dai Medici di Reparto.
- **Infermiere generiche:** svolgono parzialmente mansioni sovrapponibili a quelle delle Infermiere Professionali
- **Allievi infermieri:** sono studenti che svolgono attività di tirocinio nella Struttura ed operano sotto il controllo e la responsabilità del Direttore Sanitario e della Direttrice della Struttura.
- **ASA:** a loro è affidato il decoro, la sorveglianza, l'igiene dell'Utente e dei suoi effetti personali (pulizie e riordino di letto, comodino, armadio, protesi, ecc.), la Sua movimentazione nei Reparti di degenza, la distribuzione del vitto.

La cadenza e i contenuti operativi dell'attività svolta dagli ASA sono indicati in un piano di lavoro scritto e dettagliato, specifico per ogni Nucleo di degenza, che è rivalutato periodicamente.

- **Fisioterapisti:** collaborano con il Medico di Reparto referente ed eseguono le terapie fisiche e riabilitative prescritte.
- **Animatori:** operano nell'area socio-assistenziale promuovendo l'inserimento e l'adattamento dell'Utente alla vita comunitaria della Struttura, attraverso la progettazione e lo svolgimento di attività che favoriscono le relazioni sociali, il mantenimento e lo sviluppo delle potenzialità residue dell'Utente.

Altri Operatori

Nella Struttura sono presenti altre figure professionali costituite da:

- **Personale Reception:** svolge funzioni di controllo, di comunicazione e di informazione.
- **Cuochi:** lavorano in Cucina svolgendo, oltre all'attività di preparazione dei cibi, anche tutte le attività igieniche e di controllo previste dalla normativa vigente.
- **Personale Inserviente:** cura l'igiene dei locali e degli effetti personali dell'Utente (Servizio di lavanderia)
- **Personale tecnico:** lavora nel settore della manutenzione (Reparti di degenza, cucina, lavanderia, gestione riscaldamento ecc.). Questo personale contribuisce alla qualità del soggiorno mediante il controllo del buon funzionamento degli impianti e delle attrezzature.

Diritti degli Utenti

Diritto all'informazione

Il paziente può chiedere al personale medico curante un'informazione completa riguardante l'orientamento diagnostico, la prognosi e la terapia in termini facilmente comprensibili. Il medico fornirà informazioni chiare, esaurienti e continuamente aggiornate di qualsiasi indagine o trattamento anche per quanto concerne il tipo, i disagi, i rischi, la durata, gli eventuali ritardi o variazioni del programma clinico previsto. Il paziente può visionare la sua Cartella Clinica mentre è ricoverato, rivolgendosi ad un medico di reparto

Diritto alla riservatezza

Il paziente ha diritto al rispetto della dignità, dell'intimità e della riservatezza durante tutto il soggiorno in ospedale. La conoscenza dello stato di salute del paziente è riservata ed il personale sanitario, che è tenuto al segreto professionale, si adopererà per garantire la massima segretezza in merito.

Carta dei Diritti del Malato

La carta dei diritti del malato è stata adottata dal Comitato Ospedaliero della Comunità Economica Europea riunito in Assemblea plenaria a Lussemburgo dal 6 al 9 maggio 1979 in base alla relazione della Sottocommissione "Gestione Ospedaliera".

- 1) Il malato ha il diritto di accedere ai servizi ospedalieri adeguati al suo stato ed alla sua malattia.
- 2) Il malato utente dell'ospedale ha il diritto di essere curato nel rispetto della sua dignità umana. Questa prestazione comprende non solo le cure mediche, infermieristiche ed analoghe, ma anche una premura, una ospitalità ed un inquadramento tecnico ed amministrativo appropriati.
- 3) Il malato utente dell'ospedale ha il diritto di accettare o di rifiutare ogni prestazione diagnostica o curativa. Allorché il malato è completamente o parzialmente (in base alla legge o di fatto) incapace di esercitare questo diritto, lo stesso è esercitato dal suo rappresentante o da una persona designata legalmente.
- 4) Il malato utente dell'ospedale ha il diritto di essere informato su ciò che riguarda il suo stato. E' l'interesse del malato che deve essere determinante circa l'informazione da dargli. L'informazione data deve permettere al malato di avere una visione completa di tutti gli aspetti, medici ed altri, del suo stato, e di prendere esso stesso le decisioni che possono avere delle conseguenze sul suo benessere.
- 5) Il malato utente dell'ospedale o il suo rappresentante (come precisato al precedente punto 3) ha il diritto di essere, preventivamente, completamente informato dei rischi che può presentare ogni prestazione inconsueta al fine diagnostico o terapeutico. Simile prestazione deve costituire oggetto di un consenso esplicito del malato: questo consenso può essere revocato in ogni momento. Il malato deve sentirsi completamente libero di accettare o rifiutare la sua collaborazione alla ricerca clinica o all'insegnamento; esso può in ogni momento revocare la sua accettazione.
- 6) Il malato utente dell'ospedale ha diritto, nella misura in cui le condizioni materiali del suo ambiente circostante lo permettano, alla protezione della sua vita privata. Deve essere garantito il carattere riservato dell'informazione o del contenuto della documentazione che lo riguardano specie se di natura medica.
- 7) Il malato utente dell'ospedale ha il diritto al rispetto ed al riconoscimento delle sue convinzioni religiose e filosofiche.
- 8) Il malato utente dell'ospedale ha il diritto di inoltrare un reclamo, di vederlo esaminato e di essere informato sui conseguenti risultati.

Carta dei Diritti del cittadino utente del Servizio Sanitario Nazionale.

La Legge regionale della Lombardia n. 48/88 ha definito una Carta, la quale prevede che ogni cittadino ha diritto a:

- Essere trattato come un utente pagante per servizio dovuto
- Essere ricoverato in strutture sanitarie che permettono una degenza adeguata e consona alle esigenze
- Non essere ricoverato in ospedale quando ciò non sia realmente necessario
- Essere assistito da personale qualificato

Carta dei Servizi

- Ricevere da parte del personale medico e infermieristico una assistenza tempestiva
- Essere assistito da personale sanitario perfettamente identificabile
- Essere ascoltato dal medico, quando è malato
- Vedere riconosciuta la propria soggettività culturale e fisica, conservare il proprio nome e cognome
- Essere ricoverato in strutture sanitarie che permettano la conservazione della propria privacy
- Essere informato, insieme ai suoi parenti, sulla diagnosi
- Essere tutelato nei confronti di violenze e maltrattamenti e da ogni abuso commesso nei suoi confronti
- Non essere oggetto di sperimentazioni per nessun motivo
- Le donne hanno diritto di vivere la gravidanza ed il parto come momenti fisiologici e non patologici
- Gli anziani hanno diritto all'uguaglianza e alla parità nel trattamento assistenziale
- I bambini in età scolare hanno diritto a non interrompere la continuità didattica
- Tutti i cittadini hanno il diritto di disporre all'interno di ogni struttura sanitaria di organi di partecipazione e di essere presenti tramite i propri rappresentanti

Carta dei Diritti dell'Anziano

Art. 1: Diritto degli anziani ad accedere alla "qualità totale" del vivere umano in cui consiste la sostanza del bene comune.

Art. 2: Diritto al mantenimento delle condizioni personali dell'anziano al più alto grado possibile di auto sufficienza sul piano mentale, psichico e fisico.

Art. 3: Diritto alle cure preventive e riabilitative di 1°, 2° e 3° grado.

Art. 4: Diritto di ottenere gratuitamente le cure e gli strumenti necessari a restare in comunicazione con l'ambiente sociale e ad evitare il degrado fisico e psichico: protesi acustiche e dentarie, occhiali ed altri sussidi atti a conservare la funzionalità e il decoro della propria persona.

Art. 5: Diritto a vivere in un ambiente familiare ed accogliente.

Art. 6: Diritto ad essere accolto nei luoghi di ricovero alloggiativo od ospedaliero da tutto il personale, compresi i quadri dirigenti, con atteggiamenti cortesi, premurosi, umanamente rispettosi della dignità della persona umana.

Art. 7: Diritto ad essere rispettato ovunque nella sua identità personale e a non essere offeso nel suo senso di pudicizia, salvaguardando la sua intimità personale.

Art. 8: Diritto ad avere garantito un reddito che consenta non solo la mera sopravvivenza, ma la prosecuzione di una vita sociale normale integrata nel proprio contesto ed in esso il diritto all'autodeterminazione e all'autopromozione.

Art. 9: Diritto a che le potenzialità, le risorse e le esperienze personali degli anziani vengano valorizzate ed impiegate a vantaggio del bene comune.

Art. 10: Diritto a che lo Stato, con il generoso apporto del volontariato e la paritaria collaborazione del settore no-profit, predisponga nuovi servizi informativi-culturali e strutture atte a favorire l'apprendimento di nuove acquisizioni mirate a mantenere gli anziani attivi e protagonisti della loro vita, nonché partecipi dello sviluppo civile della comunità.

Altre info

Informazioni utili per i familiari delle Persone decedute nella Struttura.

La Fondazione dispone di una camera mortuaria che rimane aperta nella fascia oraria 08.00 – 19.00.

Le onoranze funebri, trasporto compreso, sono a cura dei parenti che devono, perciò, provvedervi in termini da concordare con la Fondazione.

Tutte le pratiche burocratiche sono svolte dalla Fondazione o dall'impresa di pompe funebri, secondo le relative competenze.

Modulo di lamentela o apprezzamento

Il/La sottoscritto/ain data/...../.....

in qualità di (grado di parentela) del Sig./ ra

Ospite presso la Vostra Struttura, al fine di contribuire al miglioramento del Servizio, segnala:

1) di **non essere** soddisfatto dei seguenti Servizi:

- UFFICIO AMMINISTRATIVO
- DIREZIONE SANITARIA
- COORDINAMENTO SANITARIO
- ASSISTENZA MEDICA
- ASSISTENZA INFERMIERISTICA
- ASSISTENZA ALLA PERSONA
- TERAPIE RIABILITATIVE
- SERVIZIO ANIMAZIONE
- CUCINA
- LAVANDERIA
- PULIZIE
- ALTRO:

Per i seguenti motivi

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

2) di **essere** soddisfatto dei seguenti Servizi

- UFFICIO AMMINISTRATIVO
- DIREZIONE SANITARIA
- COORDINAMENTO SANITARIO
- ASSISTENZA MEDICA
- ASSISTENZA INFERMIERISTICA
- ASSISTENZA ALLA PERSONA
- TERAPIE RIABILITATIVE
- SERVIZIO ANIMAZIONE
- CUCINA
- LAVANDERIA
- PULIZIE
- ALTRO:

Per i seguenti motivi

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

Distinti saluti

Gandino, /..... /.....

Firma

Modalità di compilazione: barrare i servizi di cui si evidenzia l'insoddisfazione e/o apprezzamento per poi esporre con più chiarezza, ove possibile, i fatti, le date e identificare, se direttamente responsabili, i soggetti di cui è causa la lamentela/apprezzamento.