

**FONDAZIONE CASA DI RIPOSO
OSPEDALE DEI POVERI
DI PANDINO - ONLUS**

**CARTA DEI
SERVIZI**



Via della Vignola, 3
26025 Pandino
Tel. 0373/970022 - Fax 0373/90996
Cod. Fis. 82002330197 - P.Iva : 00871270195
www.ospedaledeipoveripandino.it
info@ospedaledeipoveripandino.it

Pandino (CR) Giugno 2019

INDICE

La Carta dei Servizi – Un patto con l’Utente

- Premessa del Presidente _____ pag.04

Presentazione dell’Ente

- Cenni Storici e Fini Istituzionali _____ pag. 05

Personalità Giuridica

Finalità

- Ubicazione geografica e breve descrizione della sede _____ pag. 06
- Privacy _____ pag. 07

I servizi della Fondazione

I principi fondamentali

Codice Etico e Modello D.Lgs. 231/01

Organizzazione degli spazi e capacità ricettiva della struttura

Modalità di accesso – Accoglienza – Rete – Dimissioni

- Rette su posti accreditati _____ pag. 13/14
- Rette su posti autorizzati (Solventi) _____ pag. 15/16
- Modalità di pagamento _____ pag. 17
- Dimissioni decessi _____ pag. 17
- Relazioni con il pubblico _____ pag. 17

Servizio Socio Sanitario ed Assistenziali ed Alberghieri

- Servizio Medico _____ pag. 18
- Servizio di telecardiologia _____ pag. 19
- Coordinatore servizi infermieristici e fiosioterapici _____ pag. 19
- Servizio infermieristico _____ pag. 19
- Coordinatore servizi ASA ed Animazione _____ pag. 19
- A.S.A. (Ausiliari Socio Assistenziali) _____ pag. 20
- Servizio di Fisioterapia _____ pag. 20
- Servizio di Logopedia _____ pag. 20
- Servizio di Animazione _____ pag. 21
- Volontariato _____ pag. 21
- Cartellino di riconoscimento _____ pag. 21
- Servizio di ristorazione _____ pag. 21/22
- Servizio di lavanderia e guardaroba _____ pag. 22
- Servizio Barbiere – Parrucchiera e Pedicure _____ pag. 23
- Servizio religioso e di assistenza spirituale _____ pag. 23
- Servizio di trasporto _____ pag. 23
- Telefono _____ pag. 23
- Pulizie _____ pag. 24

<u>Gestione tipo di un Ospite presso la Casa di Riposo</u>	pag. 24
<u>Informazioni Utili</u>	pag. 25
- Informazioni sanitarie	pag. 25
- Cosa portare in Casa di Riposo	pag. 25
- Fumo	pag. 25
- Aggiornamento dati	pag. 26
<u>Miglioramento della qualità del servizio offerto</u>	pag. 26
- Programmi ed impegni	pag. 26/27
- La valutazione della qualità assistenziale	pag. 27
- Verifiche e meccanismi di tutela	pag. 27
- Verifica e revisione della qualità	pag. 27
- Segnalazioni e suggerimenti	pag. 28
- Customer satisfaction	pag. 28
<u>Continuità Assistenziale</u>	pag. 28
<u>Trasparenza degli Atti</u>	pag. 29
<u>Certificazione delle rette</u>	pag. 29
<u>Struttura Organizzativa e Risorse Umane</u>	pag. 29
- Organi Istituzionali dell'Ente	pag. 29
- Organigramma della Fondazione e Risorse Umane	pag. 30
- Organico del personale	pag. 31
<u>Formazione Obiettivo Qualità</u>	pag. 32
<u>Carta nei Diritti della Persona Anziana</u>	pag. 33/34
- La persona anziana al centro dei diritti e di doveri	pag. 34/35
- La tutela dei diritti riconosciuti	pag. 36
<u>Norme comportamentali</u>	pag. 36
<u>Sito Web</u>	pag. 37
<u>Validità della Carta dei Servizi</u>	pag. 37
<u>Per sostenere le nostre attività</u>	pag. 37
<u>Questionario di gradimento con annessa scheda reclami</u>	pag. 38
<u>Menù tipo settimanale</u>	pag. 39/42
<u>Costo rette ed orari di accesso</u>	pag. 43
<u>Esito customer.</u>	

La Carta dei Servizi: un Patto con l'Utente

Premessa del Presidente

Sin dalla sua fondazione l'Ospedale dei Poveri di Pandino ha avuto lo scopo primario di soddisfare le esigenze di persone ammalate, sole o in difficoltà, che qui possono trovare operatori qualificati pronti a rispondere ai loro bisogni, con particolare attenzione ai tempi, alla qualità dei servizi offerti.

Pur avendo garantito questo spirito di servizio sin dai secoli scorsi, si sintetizzano ora in questo opuscolo tutte le informazioni necessarie ad ogni utente e cittadino, affinché i servizi resi dalla nostra R.S.A. siano sfruttati appieno e quale strumento di comunicazione con l'Ente, che permetta a questa Amministrazione, attraverso suggerimenti disinteressati, di perfezionare i servizi erogati dall'Ospedale dei Poveri ed elevare ulteriormente la qualità percepita dagli ospiti.

Il momento della predisposizione della "Carta dei Servizi" ci ha offerto l'occasione per esaminare l'intera organizzazione, ripercorrendo dalle origini le ragioni dell'esistenza di un Istituto che si prende cura delle persone.

Ed è proprio la persona la ragione prima ed ultima del nostro operare.

E' per questo motivo che si è andati oltre il semplice adempimento burocratico, voluto da norme di legge, per giungere a definire un documento che costituisca un contratto vero e proprio, un "patto con l'utente" che si colloca in un processo di umanizzazione e di trasparenza che rende possibile, mediante una maggiore e più diffusa informazione, la partecipazione dell'ospite e dei suoi familiari alle scelte che riguardano la sua salute e il servizio di assistenza in R.S.A.

Le risposte devono tendere a promuovere una miglior qualità di vita, di salute e di autonomia possibili per gli utenti, mediante la massima soddisfazione delle proprie necessità e dei propri desideri senza, quando possibile, dipendere dagli altri.

Questa Carta dei Servizi non deve essere una semplice guida ai servizi erogati nella R.S.A. ma un vero e proprio contratto tra chi offre il servizio e chi ne fa uso; uno strumento sì di consultazione, ma soprattutto di conoscenza ed aiuto, uno strumento a tutela dei diritti di ognuno.

Un percorso di riqualificazione della misura che deve vedere tutti impegnati, con il loro diverso ruolo e con differenti livelli di responsabilità e compiti, nella ricerca della qualità di vita di chi ha bisogno, quale significato massimo, nell'orizzonte della singola persona.

La nostra "Carta dei Servizi" rappresenta quindi uno strumento a disposizione del cittadino, ospite dell'Ente, per illustrargliene le caratteristiche strutturali e funzionali, così da permettergli di esercitare concretamente il diritto di libera scelta, in linea con la visione socialmente più evoluta di utente totalmente consapevole e non già di soggetto passivo di scelte altrui.

La "Carta dei Servizi" è inoltre uno strumento rivolto a tutelare il diritto alla salute; una tutela non intesa come mero riconoscimento formale di garanzie al cittadino ma come possibilità offerta ai cittadini/ospiti ed alle loro Associazioni di rappresentanza di valutare e controllare i servizi erogati e la loro qualità.

Il percorso tracciato con questa "Carta dei Servizi" prevede anche momenti di verifica e perfezionamento, in modo da adeguare l'attività alle diverse e variate esigenze degli ospiti. A tutti, va il nostro ringraziamento sincero.

Il Presidente
Papetti Ing. Massimo

1. CENNI STORICI

La Casa di Riposo OSPEDALE DEI POVERI di Pandino nasce da un'esigenza della popolazione di Pandino di avere un proprio nosocomio, in quanto la scissione della Provincia Crema-Lodi, (avvenuta a causa di una Legge del 1859, la quale ha disposto che il circondario di Lodi veniva incorporato nella Provincia di Milano ed il circondario di Crema nella Provincia di Cremona), ha comportato la decisione dell'Ospedale di Lodi di non accettare e curare gratuitamente i pandinesi poveri.

A causa di questa esigenza sono sorti diversi comitati i quali hanno raccolto fondi per la costruzione di un proprio ospedale ed hanno iniziato i lavori con enormi difficoltà, superate solo da lasciti ed offerte elargite da molte persone.

Il giorno 2 luglio 1899 con Decreto Reale firmato da Umberto I° di Savoia viene approvato lo Statuto ed istituita l'OPERA PIA "Ospedale Infermi di Pandino".

L'inaugurazione dell'Ospedale avviene il giorno 7 settembre 1908 alla presenza del Vescovo di Cremona e vari benefattori oltre ai rappresentanti della Società operaia di mutuo soccorso.

Nel 1952 comincia a funzionare presso l'Ospedale un reparto destinato a ricovero di persone anziane.

Col tempo e con la necessità di offrire alla popolazione cure specializzate l'OSPEDALE DEI POVERI assume sempre più l'importanza di una struttura per ricovero di anziani.

Gli ampliamenti del 1966 e 1971, hanno portato la struttura ad avere a disposizione circa 100 posti letto.

Sorge nel 1981 l'idea di provvedere a rendere la struttura più confortevole e solo dopo aver esaminato il progetto di ristrutturazione, l'Amministrazione ha ritenuto più conveniente per l'Ente la costruzione di una nuova Casa di Riposo da ubicarsi nel parco retrostante il vecchio fabbricato.

Il Consiglio di Amministrazione dell'Ente nel 1985 incaricava lo Studio Tecnico P.L.G. di Milano di studiare un progetto di massima e relativo ad una nuova residenza per anziani. Tale progetto è stato giudicato favorevolmente dall'Amministrazione dell'Ente che ha disposto l'incarico per lo studio del progetto esecutivo.

Tale progetto viene poi sottoposto ed approvato dal Consiglio Sanitario Nazionale e viene presentata domanda alla Regione Lombardia per ottenere il contributo finanziario per la sua realizzazione, in base al Piano Regionale Socio Assistenziale 1988/90 la Regione concede un contributo di £. 5.918.000.000 sull'intera spesa di £. 10.345.803.900 con i mezzi messi a disposizione dal Ministero della Sanità ai sensi del D.M. 321/89.

L'Ente ha provveduto ad alienare alcuni beni per il finanziamento della cifra mancante.

Il 16 luglio 1995 si pose la prima pietra e dopo diverse traversie per il fallimento e la liquidazione delle ditte aggiudicatarie dei lavori murali, la struttura viene terminata ed il giorno 18 novembre 1999 avviene il trasferimento dalla vecchia alla nuova struttura.

La costruzione della nuova Casa di Riposo ha rappresentato una tappa importante per chi ha partecipato ed ha consentito di portare a termine i lavori, dando un contributo di sollievo alla sofferenza, con una struttura più confortevole per coloro che dovranno compiere un percorso senza dubbio particolare e delicato della loro esistenza.

2. PERSONALITA' GIURIDICA

A seguito della Legge Regionale della Lombardia 13/02/2003 n. 1, con deliberazione della Giunta Regionale n. VII 16459 in data 23/02/2004 l'IPAB Ospedale dei Poveri di Pandino è stata trasformata in Fondazione senza scopo di lucro, con riconoscimento alla stessa della personalità giuridica di diritto privato a norma del D.P.R. 10/02/2000 n. 361 e degli articoli 14 e seguenti del Codice Civile, a far data dal 01/03/2004 con la denominazione "Fondazione Casa di Riposo Ospedale dei Poveri di Pandino ONLUS".

3. FINALITA'

La finalità di questa Fondazione è quella di prestare assistenza a persone anziane in un particolare stato di bisogno in una struttura appositamente concepita e realizzata

L'azione fondamentale è quella di umanizzare i servizi nei confronti degli ospiti ed è intesa come stile di condotta che incoraggia le relazioni interpersonali e generali tra gli ospiti stessi, parenti, colleghi operatori, collaboratori e volontari.

Il rispetto dell'altro e la cortesia, sono principi che vengono ritenuti prioritari per vivere nella stessa comunità e nel rispetto dell'individualità.

Tutto ciò per imparare ad ascoltare la voce di chi incontra il nostro operato e per dare trasparenza al Servizio Sanitario – Assistenziale erogato, ma soprattutto per rendere la struttura sempre più aperta.

Ciò comporta per l'Amministrazione l'obbligo di interpellare, acquisire le valutazioni ed i pareri degli utenti, dei collaboratori e dei parenti.

Ubicazione Geografica e Breve Descrizione della Sede.

Pandino è un piccolo borgo medioevale di circa 8.500 abitanti, situato nel mezzo della pianura padana; esso rappresenta, per la propria ubicazione, un importante nodo viabilistico tra le città di Milano, Brescia, Bergamo, Lodi e Cremona. Tale collocazione geografica permette una facile connessione stradale con le grandi città del nord dell'Italia che sono egregiamente servite da regolari servizi di pullman.

Le stazioni ferroviarie più vicine sono quelle di Crema – Lodi e Treviglio.



Ubicazione –

Il complesso degli Edifici della Fondazione è sito in Pandino in Via della Vignola n. 3 e si presenta ad un solo piano con una pianta molto articolata che si sviluppa soprattutto nella zona Ovest dell'area costituente il vecchio parco, pressoché in fregio alla vecchia struttura, salvaguardando il patrimonio boschivo del parco stesso.

Privacy

E' garantito il rispetto della normativa vigente in materia di tutela dei dati personali. L'Ente si è dotato degli accorgimenti necessari, informatici e manuali, a tutela della riservatezza dei dati in possesso dell'Ente.

Al momento dell'ingresso di ogni ospite è richiesto il consenso al trattamento dei dati personali e sanitari.

L'interessato ha diritto:

- di conoscere tutti i dati personali a disposizione dell'Ente e le modalità di trattamento degli stessi;
- di opporsi al trattamento dei dati personali che lo riguardano
- alla riservatezza sulle informazioni che riguardano lo stato di salute

4. I SERVIZI DELLA FONDAZIONE

La Fondazione Casa di Riposo Ospedale dei Poveri di Pandino Onlus appartiene alla categoria delle FONDAZIONI ONLUS ed ha personalità giuridica privata.

Le unità di offerta attualmente attive sono le seguenti:

- **La Residenza Sanitaria Assistenziale** (detta anche Casa di Riposo) di 106 posti letto, dove si accettano anziani non autosufficienti per un ricovero di tipo definitivo.

Garantiamo interventi di natura sociosanitaria destinati a migliorare i livelli di autonomia, a promuovere il benessere e a prevenire e curare le malattie croniche e la loro riacutizzazione.

- **Servizio Assistenza Domiciliare integrata (A.D.I.)** Servizio di attività sociosanitaria erogato a domicilio per la cura e la riabilitazione di utenti non autosufficienti, in condizioni di fragilità, con patologie in atto o esiti delle stesse, senza limitazioni di età e reddito. E' un servizio completamente gratuito erogato fino a 7 giorni alla settimana, per tutti i giorni dell'anno. Viene attivato previa prescrizione medica. Le prestazioni erogabili a domicilio possono essere di tipo infermieristico (iniezioni, prelievi, medicazioni, somministrazioni di terapie infusive endovenose, intradermiche, sostituzioni di catetere vescicale, clisma, gestione stomie...); di tipo riabilitativo (fisioterapia per rieducazione motoria e neurologica; logopedia: valutazione delle alterazioni del linguaggio, della disfagia; terapia occupazionale: recupero delle abilità riferite alle attività quotidiane, rieducazione disturbi neuropsicologici come memoria ed attenzione); di tipo socio assistenziale (aiuto per l'igiene e la cura della persona, della mobilitazione, rivelazione dei parametri vitali); di tipo educativo (supporto nella gestione dei comportamenti inadeguati, supporto ad attività di socializzazione, supporto dello sviluppo di capacità relazionali).

- **Servizio prelievi ASST Crema** E' possibile accedere all'ambulatorio (Via Borgo Roldi, 45) convenzionato con ASST di Crema per eseguire prelievo ematico o consegna di altro materiale biologico tutti i giorni della settimana dalle ore 7 alle ore 8,30 con accettazione diretta e pagamento del ticket con bollettino postale o POS. Il ritiro del proprio referto può essere effettuato tutti i giorni dalle ore 10,00 alle ore 11,00. Per evitare l'attesa è possibile prenotare il prelievo da eseguire recandosi allo sportello il giorno precedente a quello in cui si desidera farlo nell'orario compreso dalle ore 10,00 alle ore 11,00. I prelievi possono essere eseguiti anche a domicilio a pagamento o in convenzione agli aventi diritto previo accordo con il personale.

- **Pasti a domicilio** Lo scopo del Servizio è quello di dare la possibilità di un pasto caldo e ben cucinato alle persone anziane o in condizioni di fragilità o che sono in difficoltà nel fare la spesa o anche solo a cucinare per diversi motivi. La produzione del pasto in una cucina ed in un ambiente con strumenti a norma, sottoposto a scrupolosi e severi controlli da garanzia circa la qualità dei cibi, la provenienza e la freschezza degli alimenti. Viene attivato rivolgendosi ai SERVIZI SOCIALI del Comune di residenza, l'utente partecipa alla spesa secondo le modalità indicate dall'Assistente Sociale del Comune.

- **RSA Aperta** Progetto sperimentale a sostegno della famiglia della regione Lombardia rivolto a persone affette da Alzheimer o altre forme di demenza certificata (certificazione rilasciata da medico specialista geriatra/neurologo di struttura accreditata) oppure anziani non autosufficienti di età pari o superiore a 75 anni riconosciuti invalidi civili al 100%. Questo servizio prevede l'erogazione di interventi domiciliari e semiresidenziali di carattere socio-assistenziale, infermieristico, medico specialistico, riabilitativo ed educativo. Per gli interventi semiresidenziali è prevista l'accoglienza dell'utente per alcune ore o per l'intera giornata presso la nostra Fondazione. I servizi erogati da personale qualificato della nostra Struttura a domicilio previsti sono:
 - Di carattere tutelare (igiene personale, bagno assistito, mobilizzazione)
 - Addestramento dei familiari o di chi si prende cura
 - Prestazioni infermieristiche e riabilitative
 - Consulenze sanitarie
 - Terapia occupazionale e riabilitativa cognitiva**LE PRESTAZIONI SONO COMPLETAMENTE GRATUITE** e non serve la prescrizione medica.
 La domanda va fatta direttamente in Fondazione presso l'Ufficio dei Servizi Esterni.

- **Servizio S.A.D. Servizio Assistenza Domiciliare** Insieme di prestazioni soci assistenziali erogate da operatori qualificati OSS a domicilio dell'utente. Il SAD è normalmente attivo nei giorni feriali dalle ore 7,00 alle ore 18,00.
Il servizio NON E' GRATUITO
 E' rivolto a giovani, adulti, anziani o psichiatrici con parziale autosufficienza o a rischio emarginazione; persone totalmente o parzialmente non autosufficienti inserite in un contesto familiare che necessitano di aiuto.
 Gli obiettivi del servizio sono svolti al mantenimento di autonomie di vita, garantendo così la permanenza nella propria abitazione, nel proprio ambiente familiare e sociale, riducendo il ricorso a strutture residenziali, sollevando in parte la famiglia del carico assistenziale. Prevenire il decadimento psico-fisico dell'anziano, garantire decoro, igiene personale ed ambientale; favorire la ripresa delle relazioni sociali.
 Gli interventi effettuati sono:
 - Cura ed igiene della persona, bagno assistito;
 - Aiuto/preparazione somministrazione pasti;
 - Spostamenti letto/carrozzina, mobilizzazione;
 - Igiene dell'ambiente domestico;
 - Piccole commissioni (farmacia, medico, negozio di fiducia).

- **Mini Alloggi per anziani** Unità di alloggio destinate ad uno o due utenti cui vengono garantite le prestazioni fondamentali di tipo domestico e tutti i servizi complementari compreso il servizio socio assistenziale. Dove richiesto e necessario è garantito anche il servizio infermieristico. Il servizio **NON E' GRATUITO** è prevista una quota giornaliera stabilita dalla Struttura.
LA DOMANDA VA FATTA PRESSO LA FONDAZIONE.

La presente Carta dei Servizi è dedicata esclusivamente ai servizi in R.S.A., per informazioni più dettagliate riguardo alle altre unità d'offerta della Fondazione rimandiamo alle relative Carte dei servizi specifiche, disponibili presso l'Ente o sul nostro sito internet www.ospedaledeipoveripandino.it.

5. PRINCIPI FONDAMENTALI

I valori a cui si ispira la Fondazione nel perseguire le proprie finalità si possono rispecchiare nei seguenti principi:

- *UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA'*

Nell'offrire i propri servizi si ispira al principio di uguaglianza dei diritti degli ospiti e si impegna a garantire che gli interventi sanitari – assistenziali, vengano erogati senza alcuna distinzione di sesso, razza, lingua e religione.

Viene garantita la parità di trattamento ad uguali condizioni del servizio prestato, con i criteri di obiettività e di non discriminazione.

- *CONTINUITA'*

Il servizio reso alla persona non può subire interruzioni ed anche in caso di emergenza, deve essere garantito il minor disagio o danno possibile.

L'Amministrazione è anche nella convinzione che una continua qualificazione delle risorse umane, migliorerà la qualità delle prestazioni rese e per questo tenderà con maggior impegno al loro continuo miglioramento.

- *PARTECIPAZIONE*

L'Amministrazione garantisce, essendo nelle sue finalità, la partecipazione dell'ospite alla prestazione che gli viene erogata.

Per questo avrà accesso alle informazioni che lo riguardano e potrà prospettare suggerimenti per il miglioramento del servizio offerto.

6. CODICE ETICO E MODELLO DLgs 231/01

L'etica nell'attività della Fondazione costituisce la base per il buon funzionamento e la credibilità di un Ente verso la Comunità Locale, verso i propri Ospiti i propri portatori di interesse e, più in generale, verso l'intero contesto sociale economico nel quale la Fondazione opera.

La Fondazione "Ospedale dei Poveri" di Pandino ONLUS intende trasformare in un proprio vantaggio la conoscenza e l'apprezzamento dei valori etici che la animano diffusamente.

Gli interventi normativi, in particolare il D.lgs. n.231/01 sulla responsabilità amministrativa delle società per gli illeciti commessi dai propri esponenti, dipendenti e collaboratori, hanno reso indispensabile codificare i principi di legittimità, lealtà,

correttezza e trasparenza, in base ai quali deve essere conformata la condotta di tutti i soggetti che si trovano ad operare con la Fondazione .

In tale ottica, il CdA della Fondazione ha ritenuto opportuno adottare il "Codice Etico": un documento che raccoglie in modo ufficiale ed organico l'insieme dei principi di comportamento della Fondazione nei confronti dei principali portatori di interesse, in conformità alla normativa vigente, orientando i diversi soggetti sulle linee di condotta da seguire e su quelle da evitare, individuando le responsabilità e le eventuali conseguenze in termini di sanzioni.

Il personale e i fornitori della Fondazione Casa di Riposo “Ospedale dei Poveri” di Pandino è tenuto a prendere visione e ad osservare scrupolosamente quanto disposto dal Codice Etico della Fondazione e dal Modello di Organizzazione e Gestione DLgs 231/01 disponibili sul sito internet www.ospedaledeipoveripandino.it

7. PROTEZIONE GIURIDICA.

E' nella facoltà della Direzione Sanitaria dell'Ente, anche in assenza di parere favorevole delle persone di riferimento, e, là dove ciò risulti opportuno, dare segnalazione all'Amministrazione dell'Ente, affinché si proceda alla definizione della posizione giuridica dell'ospite in particolare riguardo alla nomina dell'Amministratore di Sostegno. Che è nella facoltà dei Medici della struttura, applicare all'ospite mezzi di protezione individuale a salvaguardia dell'integrità e nel rispetto della dignità della persona e che tali decisioni quali “atti medici” potranno essere assunti anche in presenza di parere diverso da parte dei famigliari di riferimento, soprattutto ove manchi una qualche forma di protezione giuridica a vantaggio dell'ospite in condizioni di deterioramento cognitivo. Qualora l'ospite sia ancora in grado di esprimere volontà o bisogni in ordine ai mezzi di protezione da lui stesso richiesti a tutela della propria salvaguardia, i Medici della struttura potranno decidere in scienza e coscienza circa l'applicazione dei medesimi che in questa seconda circostanza, assumeranno valore di ausili a supporto della persona.

8. ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI E CAPACITA' RICETTIVA DELLA STRUTTURA

Il complesso degli Edifici della Fondazione è sito in Pandino in Via della Vignola n. 3 e si presenta ad un solo piano con una pianta molto articolata che si sviluppa soprattutto nella zona Ovest dell'area costituente il vecchio parco, pressoché in fregio alla vecchia struttura, salvaguardandone il patrimonio boschivo del parco stesso.

Nel corpo centrale dell'edificio esistono 4 corti interne su cui sono articolati i reparti di degenza esistenti.

Complessivamente la nuova struttura dispone di 106 posti letto autorizzati di cui n° 103 accreditati dalla Regione Lombardia, di cui n. 101 a contratto con l'ATS Val Padana Cremona-Mantova, tutti articolati in 5 reparti, in n° 48 camere a 2 letti , n° 3 camere a 3 letti ed una camera singola, tutte dotate di servizi igienici, impianto di chiamata centralizzata, ossigeno, aspirazione, condizionamento e filo diffusione.

Delle 54 camere, n° 37 sono state realizzate del tipo ospedaliero, mentre le restanti 17 sono del tipo alberghiero, dotate di salottino con poltrone relax e veranda esterna, con accesso diretto al parco.

Ogni reparto è dotato di sale di soggiorno, sale da pranzo, bagni assistiti, cucinetta, deposito carrelli, servizi igienici per il personale e locali di appoggio per i servizi infermieristici.

SALE DI SOGGIORNO - Nella struttura esistono in ogni reparto le sale di soggiorno, opportunamente arredate con poltrone ergonomiche e di relax, dotate di condizionamento, impianto sonoro, televisori.

SALE DA PRANZO - Risultano accoglienti ed attrezzate con tavoli a 4 posti e mobili contenenti la biancheria da tavola e le stoviglie.

BAGNI ASSISTITI - Ogni reparto è provvisto di un bagno assistito dotato di barelle doccia.

CUCINETTE - Per ogni reparto esiste una cucinetta.

SALA COMUNE - Esiste a servizio di tutti i reparti la sala comune, arredata con tavoli e sedie, dotata di televisore ed impianto sonoro. Nella medesima sala sono stati collocati i distributori di bevande calde e fredde e piccoli spuntini. Inoltre la sala ha accesso diretto sul cortile interno e un angolo dedicato alla lettura con biblioteca.

PALESTRA DI FISIOTERAPIA - I servizi di fisioterapia sono svolti in un'ampia palestra dotata di tutto l'arredamento e degli ausili necessari che consentono l'attuazione di iter riabilitativi diversi e personalizzati.

Oltre ai suddetti locali sono presenti anche:

- STUDIO DIRETTORE SANITARIO – GUARDIA MEDICA
- CAPO SALA
- INFERMERIA
- LOCALE FARMACIA
- CAPPELLA
- LOCALI PER IL PERSONALE E MAGAZZINI
- GUARDAROBA – LAVANDERIA – STIRERIA
- UFFICI AMMINISTRATIVI
- PORTINERIA

9. MODALITA' DI ACCESSO – ACCOGLIENZA – RETTE –DIMISSIONI

L'ingresso all'Istituto di un nuovo ospite è un momento particolarmente delicato, complesso ed unico, non riducibile a sole pratiche amministrative e cliniche; si tratta di porsi nei confronti del nuovo ospite accogliendolo nella totalità delle proprie caratteristiche individuali e dei bisogni clinico – assistenziali.

La Fondazione Casa di Riposo “OSPEDALE DEI POVERI” quale gestore di servizi socio sanitari ed assistenziali alla persona, opera in regime di accreditamento con la Regione Lombardia.

La richiesta d’ingresso può essere:

In regime di solvenza:

la modulistica apposita si ritira presso la nostra sede o si scarica dal sito della Fondazione, va debitamente compilata e consegnata in portineria o inviata tramite mail. Le richieste vengono tutte protocollate ed il richiedente viene inserito nell’apposita graduatoria.

In regime ordinario:

Utenti in provincia:

va richiesta una valutazione di ricovero presso la nostra struttura o i Servizi Sociali del Comune di appartenenza, che in forma online, viene condivisa con l’ATS, la Comunità Cremasca ed i Servizi Sociali del Comune di appartenenza. Gli incaricati dell’ATS si recano a domicilio o dove è ricoverato il richiedente al fine di valutare la situazione e stendere il piano individuale; in base a ciò che viene rilevato si crea un punteggio (massimo 70 punti) per l’accesso alla lista di attesa.

La valutazione viene ricevuta online dalla struttura, che in base a parametri specifici, formulerà il punteggio finale per la propria lista d’attesa.

Utenti fuori provincia:

la richiesta va prodotta sulla modulistica che si ritira presso la nostra sede o si scarica dal sito della Fondazione, va debitamente compilata e consegnata in portineria o inviata tramite mail. Le richieste vengono protocollate ed il richiedente viene inserito nell’apposita graduatoria determinata dalla data del protocollo, fatto salvo le urgenze.

Qualsiasi accesso deve preventivamente avere il parere favorevole del Direttore Sanitario della Fondazione.

L’accesso che deve avvenire previo appuntamento con la Direzione Sanitaria si realizza mediante una visita guidata alla struttura, che serve al richiedente ed ai parenti, per un primo contatto, nonché per prendere visione dei posti letto disponibili.

All’assegnazione del posto letto provvede la Direzione compatibilmente con le esigenze organizzative contingenti e tenendo conto dello stato psico – fisico del nuovo ospite.

Si possono tenere in considerazione anche le preferenze manifestate al momento della visita, dando adeguata motivazione nel caso in cui la soluzione finale se ne discosti.

Si precisa che l’Amministrazione e la Direzione Sanitaria, **potranno sempre disporre spostamenti all’interno dei nuclei**, (come riportato nel contratto d’ingresso), anche per brevi periodi, sia per ragioni di tipo assistenziale che per effettuare lavori di ordinaria e straordinaria manutenzione.

Al fine di dare certezza ai rapporti che intercorrono tra le parti e garanzie all’assistito, (perché riceva omogeneità di trattamento sul territorio lombardo, con riferimento agli ambiti di maggiore criticità nella disciplina dei rapporti giuridici ed economici con il

soggetto gestore) al momento dell'ingresso dell'ospite viene sottoscritto un Contratto Individuale di Ingresso.

La sottoscrizione del suddetto Contratto prevede l'individuazione dei soggetti abilitati a firmarlo ed a quelli che si impegnano alla copertura degli oneri relativi alla retta assistenziale.

Dopo l'ingresso, gli Uffici competenti predispongono il P.I./P.A.I. Progetto Individuale e Piano di Assistenza Individuale come previsto dalle disposizioni della Regione Lombardia.

Agli ospiti, al momento di inserimento in Casa di Riposo, vengono richiesti i seguenti documenti:

- Documento d'identità personale
- Codice fiscale
- Certificato di residenza
- Tutta la documentazione medica specialistica già in possesso
- Tessera del Servizio Sanitario Nazionale
- Eventuale esenzione del Ticket
- Tessera elettorale
- Consenso Informato "Privacy" Legge 196/2003

Tale documentazione sarà trattenuta e conservata per tutto il periodo di durata della degenza dell'ospite nella cartella personale.

Ai sensi della legge n. 196/2003 e S.M.I. si assicura il rispetto e la tutela della "privacy".

In caso di trasferimento dell'ospite in altra struttura, i documenti personali sopra descritti, verranno restituiti.

In caso di decesso dell'ospite gli stessi documenti personali verranno restituiti, ad eccezione della Tessera Sanitaria del SSN, che per disposizioni regionali dovrà essere restituita all'ASST di competenza e della Tessera Elettorale, che per disposizioni di legge dovrà essere restituita al Comune di residenza dell'ospite.

Allo scopo di rendere sicuri e celeri i rapporti con i parenti o con altri che abbiano legami con l'ospite e per far fronte a qualsiasi evenienza che possa manifestarsi o verificarsi durante la degenza, viene richiesta l'indicazione di un nominativo a cui fare riferimento. (Anche per questi dati viene garantito il rispetto della privacy).

Previamente all'ingresso in struttura è richiesto il versamento di un deposito cauzionale, pari ad una mensilità della retta in vigore al momento della sottoscrizione del contratto.

In caso di inadempimento nel pagamento delle rette di degenza è consentito all'Ente di trattenere, a scopo di garanzia, l'intero importo della cauzione versata, salvo il recupero delle maggiori somme a debito.

Con l'addebito dell'ultima retta di degenza, si procederà a compensazione della stessa sul deposito cauzionale per il calcolo delle eventuali somme a debito o credito.

Le rette di degenza vengono stabilite dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione a fronte delle prestazioni erogate agli ospiti e sono quelle specificate **NELL' ALLEGATO A** della presente Carta dei Servizi ed includono le seguenti prestazioni e servizi:

RETTE SU POSTI ACCREDITATI

La retta include:

- Assistenza medica continuativa durante le ore diurne e guardia medica notturna e festiva
- Assistenza infermieristica continuativa
- Assistenza farmacologica ed ausili per l'incontinenza
- Consulenze medico specialistiche periodiche
- Servizio di telecardiologia
- Assistenza riabilitativa con assegnazione personale di ausili e mezzi per la deambulazione
- Controllo dietologico
- Attività di animazione e socializzazione ricreativa, creativa e culturale
- Assistenza alberghiera ed alle normali attività di vita quotidiana

Il servizio alberghiero comprende fra l'altro:

- pasti, bevande ai pasti (acqua e vino), merenda quotidiana (bevande con alimenti)
- assistenza spirituale
- servizio di parrucchiera (shampoo, taglio, messa in piega)
- servizio barbiere (taglio barba e capelli)
- servizio pedicure (curativa) e pedicure (conservativa)
- servizio di trasporto ordinario degli ospiti per visite o esami specialistici con automezzo della R.S.A.
- eventuali trasporti ospedalieri effettuati ricorrendo a mezzi esterni del soccorso ospedaliero
- trasporti sociali per motivi personali dell'ospite
- gite in giornata
- riscaldamento invernale
- condizionamento estivo
- servizi di lavanderia per la biancheria dei letti e per la biancheria intima (maglia, mutande, calze, reggiseno e sottoveste)

La retta non comprende:

- spese telefoniche
- spese per indumenti – vestiario o esigenza di carattere strettamente personale
- servizi o prestazioni extra richiesti dall'ospite o da parenti e non riconducibili alle voci sopra riportate e comprese nella retta
- le spese funerarie (compreso l'utilizzo della camera ardente).
- il servizio di lavanderia e stireria, rammendi, (vestiario personale) e guardaroba che risulta opzionale e comporta il pagamento di una minima quota mensile aggiuntiva. La richiesta deve essere effettuata esplicitamente al momento dell'ingresso o successivamente presso gli uffici amministrativi con la sottoscrizione al regolamento di vestiario interno.

RETTE SU POSTI AUTORIZZATI (SOLVENTI)

La retta include:

- assistenza medica continuativa durante le ore diurne e guardia medica notturna e festiva
- assistenza infermieristica continuativa
- consulenze medico specialistiche periodiche
- servizio di telecardiologia

- assistenza riabilitativa con assegnazione personale di ausili e mezzi per la deambulazione
- controllo dietologico
- attività di animazione e socializzazione ricreativa, creativa e culturale
- assistenza alberghiera ed alle normali attività di vita quotidiana
- Il servizio alberghiero comprende fra l'altro:
- pasti, bevande ai pasti (acqua e vino), merenda quotidiana (bevande con alimenti)
- assistenza spirituale
- servizio di parrucchiera (shampoo, taglio, messa in piega)
- servizio barbiere (taglio barba e capelli)
- servizio pedicure (curativa) e pedicure (conservativa)
- gite in giornata
- riscaldamento invernale
- condizionamento estivo
- servizi di lavanderia per la biancheria dei letti e per la biancheria intima (maglia, mutande, calze, reggiseno e sottoveste)

La retta non comprende:

- assistenza farmacologica ed ausili per l'incontinenza
- eventuali trasporti ospedalieri effettuati ricorrendo a mezzi esterni del soccorso ospedaliero
- trasporti sociali per motivi personali dell'ospite
- spese telefoniche
- spese per indumenti – vestiario o esigenza di carattere strettamente personale
- servizi o prestazioni extra richiesti dall'ospite o da parenti e non riconducibili alle voci sopra riportate e comprese nella retta
- le spese funerarie (compreso l'utilizzo della camera ardente).
- il servizio di lavanderia e stireria, rammendi, (vestiario personale) e guardaroba che risulta opzionale e comporta il pagamento di una minima quota mensile aggiuntiva. La richiesta deve essere effettuata esplicitamente al momento dell'ingresso o successivamente presso gli uffici amministrativi con la sottoscrizione al regolamento di vestiario interno.

In caso di variazione dell'importo delle rette, l'Ente provvederà a darne comunicazione scritta.

La retta nel computo delle giornate di presenza viene sempre addebitata per intero, se riferita al giorno di ingresso, mentre per quello di uscita, se avviene entro le ore 12.00 a.m. non è fatta oggetto di calcolo, viceversa dopo tale orario è addebitata per intero.

In caso di assenza temporanea dalla struttura, l'ospite mantiene il diritto alla conservazione del posto sia per ricoveri ospedalieri esterni, sia per visite di carattere familiare, che per periodi di soggiorno.

POSTI LETTO ACCREDITATI

In caso di ricovero ospedaliero, la retta sarà addebitata per intero sin dal primo giorno del ricovero.

In caso di assenza diversa (rientro temporaneo in famiglia, vacanze etc..), la quota di retta da corrispondere sarà così calcolata:

- 100% della retta per i primi 15 giorni
- 100% della retta (più quota sanitaria corrispondente alla Classe S.OS.I.A. attribuita all'ospite) per assenze superiori ai 15 giorni.

POSTI LETTO AUTORIZZATI (SOLVENTI)

In caso di ricovero ospedaliero la retta sarà addebitata per intero sin dal primo giorno del ricovero, così anche in caso di assenza diversa (rientro in famiglia, vacanze etc..)

MODALITA' DI PAGAMENTO

La fatturazione della retta viene effettuata nei primi giorni del mese di riferimento. Il pagamento della retta di degenza è dovuto in forma mensile anticipata entro il giorno 05 di ogni mese tramite:

- ▶ bonifico bancario
- ▶ RID

In caso di insoluto gli obbligati saranno soggetti al pagamento degli interessi moratori, pari agli interessi legali tempo per tempo vigenti, oltre le maggiori spese per il recupero dei crediti e fino all'estrema conseguenza delle dimissioni dell'ospite.

DIMISSIONI DECESSI

Al momento delle dimissioni il Direttore Sanitario compila una relazione completa in cui vengono descritti i problemi clinici, funzionali ed assistenziali, i programmi attuati ed i risultati raggiunti, gli eventuali ausili opportuni, i risultati di laboratorio e strumentali, la terapia attuata nonché il programma terapeutico – riabilitativo complessivo consigliato. Le modalità di dimissioni sono concordate con la famiglia ed i servizi territoriali o le altre strutture di ricovero in caso di trasferimento.

Tale relazione viene consegnata in busta chiusa all'interessato, con allegato la documentazione clinica e sanitaria portata dal paziente nel momento dell'accesso.

Le dimissioni od il trasferimento dovranno essere comunicati alla Direzione Amministrativa per iscritto con un preavviso di gg. 15. Nel caso questi termini non vengano rispettati, l'Ente procederà all'addebito della retta per i giorni mancanti, salvo tempestiva occupazione del posto letto.

In caso di decesso l'Ufficio Amministrativo ed il personale medico si occupano di tutte le formalità previste dalle vigenti disposizioni di legge.

L'Ente non provvede a contattare alcuna impresa di onoranze funebri, la cui scelta è demandata esclusivamente ai famigliari.

RELAZIONI COL PUBBLICO - Viene messo a disposizione degli interessati e delle famiglie apposita scheda questionario per poter esprimere lamentele o apprezzamenti.

Presso gli uffici Amministrativi è a disposizione un dipendente con l'incarico di tenere le relazioni con il pubblico, in modo da garantire il diritto di partecipazione degli ospiti, delle famiglie e di terzi, svolgendo un servizio di raccolta delle schede delle richieste, dei suggerimenti e reclami.

Tale dipendente provvederà poi ad inviarli alla Direzione Amministrativa che le sottoporrà all'esame del Consiglio d'Amministrazione per i provvedimenti di competenza.

Il dipendente è incaricato, inoltre, della redazione e della consegna della dichiarazione prevista dalla DGR 21 marzo 1997 n. 26316, attestando le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie.

NB: Tutti i primi martedì di ogni mese, dalle ore 17,00 alle ore 19,00, è possibile avere un colloquio, previo appuntamento, con un membro del Consiglio di Amministrazione della Fondazione, per l'esposizione di qualsiasi problema o necessità

10. SERVIZI SOCIO SANITARI ED ASSISTENZIALI

Tutto il servizio socio sanitario assistenziale che si svolge all'interno dell'Ente è finalizzato al benessere psicofisico degli ospiti e al mantenimento, per quanto possibile della loro autonomie; tale lavoro è svolto da più figure professionali che collaborano insieme per ottenere il migliore risultato possibile.

All'ingresso l'ospite viene accolto e valutato da una équipe che poi lo seguirà durante tutta la permanenza nella struttura.

Questa équipe è composta da:

- Medici,
- Infermieri,
- Coordinatore servizi Infermieristici e fisioterapici
- Coordinatore dei servizi ASA e di animazione
- Personale ASA
- Terapisti della Riabilitazione
- Animatori.

SERVIZIO MEDICO

L'assistenza medica è assicurata 24 ore su 24 così articolata: dal lunedì al venerdì, dalle ore 08,00 alle ore 20,00 è sempre presente un medico in struttura, mentre dalle ore 20,00 alle ore 08,00 di tutti i giorni, è in funzione il servizio di reperibilità medica che è attiva 24 ore su 24 anche nei giorni di sabato, domenica e festivi.

Un Geriatra, un Fisiatra, uno Psichiatra convenzionati con la struttura, vi accedono regolarmente una/ due volte al mese ed in caso di necessità;

Tutto questo sotto la supervisione e le indicazioni di base del Direttore Sanitario che identifica gli ospiti per le cui problematiche debbano essere ulteriormente indagati dai vari specialisti. Gli accertamenti ematici, vengono fatti due volte all'anno, mentre quelli strumentali quando se ne verifica la necessità, oltre ai ricoveri o invii al paziente al Pronto

Soccorso, e comunque tutti gli accertamenti vengono proposti dai vari medici in servizio con la supervisione del Direttore Sanitario.

Durante il periodo di ricovero il degente viene seguito nel suo iter diagnostico e terapeutico da uno o più medici che sovrintendono alla realizzazione di tutti i processi di cura al fine di riabilitare o di mantenere le risorse funzionali di ogni ospite ed a secondo delle sue necessità. Il medico è l'interlocutore per colloqui sia personali che telefonici con i famigliari, compatibilmente con le attività sanitarie. Esso registra l'andamento clinico le procedure diagnostiche e terapeutiche, le visite specialistiche, gli esami ematici, l'eventuale invio in Pronto Soccorso sulla cartella clinica.

I familiari vengono avvisati telefonicamente dal medico o dall'infermiere professionale nel caso si invii il paziente al Pronto Soccorso o in caso di particolari situazioni che lo necessitano. Il Direttore Sanitario partecipa attivamente alle riunioni di equipe del nucleo ed a quelle generali per impostare, in accordo con il Coordinatore Infermieristico le procedure più adatte ad ogni singolo ospite.

SERVIZIO DI TELECARDIOLOGIA

Funziona presso l'ambulatorio medico un servizio di "telecardiologia" diurno e notturno, 24 ore su 24 e per 365 giorni all'anno, collegato con la Centrale Nazionale di Telecardiologia.

COORDINATORE SERVIZI INFERMIERISTICI E FISIOTERAPICI

La caposala gestisce i reparti, organizza il personale infermieristico, fa da tramite fra i vari servizi. Fa da filtro nelle problematiche assistenziali e rapporti interpersonali, organizza riunioni di equipe per personalizzare al massimo l'assistenza erogata.

E' responsabile di tutte le attività infermieristiche e fisioterapiche e di un corretto uso degli strumenti messi a disposizione, garantendo un'adeguata assistenza sanitaria.

Armonizza le attività quotidiane con le direttive amministrative e trasmissione delle stesse.

Registra, archivia e controlla tutti i dati riguardanti l'assistenza sanitaria all'ospite.

Infine è punto di riferimento per i parenti sulla vita quotidiana per gli ospiti e gli interventi sanitari e fisioterapici fatti, mantenendo con loro una buona relazione.

SERVIZIO INFERMIERISTICO

Il servizio infermieristico è garantito dagli infermieri professionali 24 ore su 24, sette giorni su sette. Gli infermieri professionali permettono di erogare all'ospite un'accurata assistenza e in collaborazione con i medici, il personale di reparto e il C.S.A. garantiscono la piena funzionalità dei piani di lavoro personalizzati; inoltre sono le figure di riferimento per i familiari e per gli ospiti quando non c'è il C.S.A.

COORDINATORE SERVIZI A.S.A. E ANIMAZIONE

Il coordinatore servizi A.S.A. e Animazione, organizza il personale ASA e animativo. Fa da filtro nelle problematiche assistenziali e rapporti interpersonali, organizza riunioni di

equipe per personalizzare al massimo l'assistenza erogata. E' responsabile delle attività assistenziali ed alberghiere attinenti all'ospite e di un corretto uso degli strumenti messi a disposizione, assicurando il giusto comfort ed il mantenimento della dignità dell'ospite. Armonizza le attività quotidiane con le direttive amministrative e trasmissione delle stesse.

Infine è punto di riferimento per i parenti sulla vita quotidiana per gli ospiti e gli interventi assistenziali e animativi fatti, mantenendo con loro una buona relazione.

A.S.A. (Ausiliari Socio Assistenziali)

Gli Ausiliari Socio Assistenziali in numero adeguato e superiore agli standards gestionali previsti dalla Regione Lombardia, provvedono ai bisogni quotidiani dell'ospite quali: l'igiene personale, la mobilizzazione, l'allettamento quotidiano/a, la distribuzione e la somministrazione dei pasti.

Molto curato è l'aspetto riattivante di questi interventi assistenziali, svolti in un'ottica di valorizzazione delle risorse residue della persona anziana.

Gli ausiliari costantemente formati da corsi sulle modalità di lavoro in equipe, svolgono i loro compiti assistenziali con una metodologia che offre sempre il massimo di qualità e personalizzazione.

L'ausiliario, infine, ha il compito di collaborare con il personale addetto alle pulizie per il mantenimento dell'igiene ambientale.

IL SERVIZIO DI FISIOTERAPIA

Il servizio di fisioterapia è operativo dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.00 alle 17.10 ed il Sabato mattina.

Tale servizio fornisce all'utente, in relazione alle sue necessità, le seguenti prestazioni:

- sedute di Kinesiterapia individuale e di gruppo
- massoterapia
- terapie fisiche quali: ultrasuoni, ionoforesi, correnti analgesiche, radarterapia-

La palestra è dotata di numerosi ausili che consentono l'attuazione di iter riabilitativi diversi e personalizzati.

IL SERVIZIO DI LOGOPEDIA

Dal mese di Marzo 2018, è operante presso la nostra struttura di una Dottoressa Logopedista. La sua figura è stata inserita in organico per poter ottimizzare la gestione di un grave problema che affligge il paziente affetto da decadimento cognitivo: la disfagia. I pazienti vengono sottoposti a valutazione logopedica, attraverso test standardizzati e approvati dalle linee guida internazionali, al termine dei quali si giunge a una valutazione inequivocabile della capacità deglutitoria di ciascuno (Scala D.O.S.S.). In base alla situazione di ciascun paziente viene in seguito stabilito un piano di alimentazione e idratazione il più possibile personalizzato, agendo in concerto con le altre figure dell'equipe sanitario-assistenziale.

IL SERVIZIO DI ANIMAZIONE

La qualità della vita all'interno di una Casa di Riposo è sicuramente un aspetto importante, dopo quello sanitario, che per essere raggiunto necessita di una buona collaborazione e una certa sintonia fra tutti gli operatori in servizio.

Punto di riferimento e motore di tutte le proposte che contribuiscono ad innalzare la "qualità di vita" è certamente il servizio di animazione, organo nel quale si raccolgono anche tutte le competenze relative alla socializzazione e al benessere dell'ospite.

Il servizio è responsabile dell'orientamento spazio temporale, del mantenimento delle capacità residue che siano esse di carattere cognitivo, manuale, mnemonico, ludico. ecc. e dei contatti tra il mondo esterno e l'ospite istituzionalizzato.

Il servizio, con tutte le sue proposte (dalle più stravaganti alle più impegnative) agisce seguendo una progettualità precisa di intervento: ogni attività è un pretesto per raggiungere un determinato obiettivo che viene definito attraverso una attenta conoscenza e osservazione dell'ospite.

Il servizio è presente dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alla 12.30 e dalle 14.00 alle 17.15. Il sabato dalle 9.00 alle 12.00. Inoltre per eventi particolari (feste, manifestazioni) è garantita la presenza degli operatori anche di domenica.

Di seguito presentiamo un piano di lavoro settimanale:

	LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO
MATTINO	Attività manuale: piega delle bavaglie Attività relazionale: relazione verbale e non.	Attività manuale: piega delle salviette, sacchi e bavaglie.	Attività relazionale- affettiva: pet – therapy con cani	Attività cognitiva: lettura e commento delle notizie del giornale.	Attività manuale: piega delle salviette, sacchi e bavaglie.	Attività cognitiva Lettura e commento delle notizie del giornale.
POMERIGGIO	Attività ludica: gioco della tombola.	Attività mnemonica: canti popolari.	Attività cognitiva: risoluzione di un cruciverba.	Attività motoria: seduta di tai -chi	Attività spirituale: recita del Santo Rosario.	

VOLONTARIATO

All'interno della Casa di Riposo è attivo un gruppo di volontari che collabora con il personale di ogni reparto per le attività assistenziali di accompagnamento e di supporto al momento dei pasti, oltre a collaborare con il servizio di animazione.

CARTELLINO DI RICONOSCIMENTO

Tutto il personale in servizio presso la Casa di Riposo, compresi i dipendenti delle cooperative ed i volontari devono portare apposito cartellino di riconoscimento.

IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione è gestito direttamente dal personale dell'Ente attraverso una cucina centrale con un responsabile del servizio, cinque cuochi ed operatori di cucina.

Provvede la preparazione quotidiana degli alimenti distribuiti durante i pasti nei reparti con carrelli termici, che garantiscono il mantenimento della giusta temperatura.

Sono stati predisposti a rotazione settimanale menù stagionali (invernali–estivi) oltre alle varie diete personalizzate per assecondare le preferenze alimentari o particolari problemi di masticazione e di deglutizione.

Allo scopo di recuperare le vecchie tradizioni locali, molto gradite dagli ospiti, vengono proposti anche dei piatti tipici locali, anche attraverso la valorizzazione di prodotti stagionali.

L'orario dei pasti è il seguente:

- Colazione dalle ore 08.30 alle ore 09.30
- Pranzo dalle ore 12.00 alle ore 13.00
- Spuntino pomeridiano alle ore 16.00
- Cena dalle ore 18.15 alle ore 19.15

In certe occasioni dell'anno (Natale – Pasqua e ricorrenze varie) è prevista la possibilità per i parenti che ne facciano richiesta, di poter pranzare insieme agli ospiti. In calce alla presente Carta dei Servizi viene allegato ogni anno un menù tipo mensile estivo e invernale.

I locali cucina, dispensa, celle frigorifere, sono dotati di impianti tecnologicamente avanzati ed in linea con la normativa in tema di sicurezza sui luoghi di lavoro, DL.gs. 81/2008, oltre a quanto disposto dal DL.gs 155/97 in materia di autocontrollo H.A.C.C.P. ed all'adozione di tutte le misure necessarie per prevenire i rischi legati all'igiene degli alimenti prodotti.

Negli ultimi anni tutto il personale di cucina è stato riqualificato ed adeguatamente istruito in merito alle modalità di comportamento da tenere in servizio.

SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBA

Questo servizio interno è garantito quotidianamente a tutti gli ospiti per quanto riguarda il carico di biancheria piana e di proprietà dell'Ente, necessario nella gestione dei reparti di degenza.

E' disponibile gratuitamente il servizio di lavanderia degli indumenti intimi (maglia, mutande, calze, reggiseno, sottoveste)

E' messo a disposizione anche il servizio di lavanderia e stireria per gli indumenti personali degli utenti. Questo servizio è facoltativo ed ha un costo aggiuntivo alla quota della retta.

Al momento dell'ingresso viene consegnato ai familiari un modulo su cui è riportato l'elenco dei capi di vestiario necessari e suggerimenti pratici sul tipo di indumenti e tessuti consigliati, oltre alle modalità di adesione al servizio di lavanderia, come di seguito riportato:

∞ Eventuali variazioni sui capi necessari, per la modifica del quadro clinico – assistenziale, verranno segnalate al bisogno.

∞ Le forniture di fazzoletti di carta, e di pasta per la dentiera vanno riassortite alla fine del consumo.

- ∞ Per chi si avvale della lavanderia interna:
 - quando l'ospite viene ricoverato in ospedale il lavaggio ed il cambio della biancheria sono a carico dei familiari,
 - Dal settimo giorno di ricovero decade il pagamento della quota giornaliera della lavanderia che verrà ricalcolata sugli effettivi giorni di utilizzo mensile.
- ∞ Il lavaggio dell'abbigliamento presso la lavanderia della Fondazione avviene, per motivi igienici, ad alte temperature, pertanto non è ammesso l'uso di capi di lana 100% e sconsigliato quello di altri tessuti delicati in quanto subirebbero ovvi danni. La lavanderia si riserva di non accettare i capi che potrebbero rovinarsi durante il lavaggio.
- ∞ Tutti i capi devono essere consegnati per essere nominati, indipendentemente che il lavaggio avvenga in Fondazione o a casa.

In caso di perdita accidentale o di danneggiamento degli indumenti personali può essere attivata la procedura di reclamo presso gli Uffici Amministrativi per l'eventuale sostituzione o rimborso che sarà quantificato a discrezione dell'Ente secondo valutazioni da farsi di volta in volta.

E' sconsigliato durante la giornata l'utilizzo di indumenti da letto come ad esempio pigiama, camicie da notte ecc. se non in caso di malattia.

Infatti nelle ore diurne gli ospiti non allettati sono invitati ad indossare abiti di normale uso ed idonei a garantire il decoro della persona.

SERVIZIO DI BARBIERE – PARRUCCHIERA – PEDICURE

L'amministrazione assicura gratuitamente le prestazioni di base per uomo e donna a tutti gli ospiti, secondo una programmazione stabilita dagli incaricati dell'Ente.

Esistono per questi servizi idonei locali; mentre per i pazienti con difficoltà deambulatorie viene previsto un servizio al letto.

SERVIZIO RELIGIOSO E DI ASSISTENZA SPIRITUALE

Il servizio viene garantito per il culto cattolico.

All'interno esiste un'apposita Cappella con libero accesso nell'arco di tutta la giornata.

Viene celebrata nelle festività domenicali ed infrasettimanali la Santa Messa.

Si assicura il rispetto della libertà religiosa e di culto.

SERVIZIO DI TRASPORTO

E' un servizio completamente gratuito e serve per trasportare gli ospiti presso altre strutture sanitarie, per cure, visite specialistiche, sia per l'espletamento di pratiche e commissioni.

Il trasporto degli allettati viene assicurato con mezzi di soccorso volontario (autolettighe) e con spese completamente a carico dell'Ente.

TELEFONO

In tutti i reparti i degenti possono ricevere direttamente telefonate esterne.

PULIZIE

I servizi di pulizia e di igiene degli ambienti sanitari e di quelli destinati agli ospiti, sono stati appaltati ad una Cooperativa di pulizie e servizi.

11. GIORNATA TIPO DI UN OSPITE PRESSO LA CASA DI RIPOSO OSPEDALE DEI POVERI DI PANDINO – ONLUS

h. 6.30 - Inizia l'attività di sveglia con l'aiuto del personale A.S.A. del nucleo per la toilette personale.

h. 8.30 - 9.30 Colazione nelle sale da pranzo.

h. 9.30 - 11.30 In palestra viene eseguita la ginnastica di gruppo o psicomotricità per un gruppo di pazienti con un fisioterapista, per gli ospiti nei reparti viene provveduto con attività fisioterapica personalizzata.

h. 09.30 – 11.30 Si esegue attività di animazione, gli A.S.A. distribuiscono le bevande (succhi di frutta e acqua).

h. 11.30 – 12.00 Trasferimento in sala pranzo per il pasto.

h. 12.00 – 13.00 Somministrazione del pranzo.

h. 13.00 – 15.00 Un po' di tranquillità per tutti, chi riposa a letto e chi in poltrona e somministrazione bevande.

h. 15.00 – 17.30 Attività di animazione e somministrazione merenda e thè pomeridiano.

h. 18.00 – 18.15 Si torna tutti in sala da pranzo per la cena

h. 18.15 Somministrazione della cena.

h. 20.00 Igiene personale e riposo.

Inoltre in mattinata 2/3 volte alla settimana, ai signori uomini viene eseguito il taglio della barba, mentre il taglio dei capelli viene eseguito ogni quindici giorni nella giornata di lunedì. Le signore si recano dalla parrucchiera a rotazione programmata, dal lunedì al sabato; Ogni mercoledì è presente una professionista che esegue la Pedicure curativa e conservativa agli ospiti che ne hanno necessità.

Ogni giorno i medici effettuano le dovute visite di controllo per gli anziani malati e le medicazioni necessarie.

Almeno una volta al mese tutti i pazienti vengono sottoposti a visite di routine per controllo.

Vengono effettuati esami ematici di controllo e altri esami o visite specialistiche al bisogno.

12. INFORMAZIONI UTILI

Informazioni Sanitarie

La Direzione Sanitaria al di fuori dell'orario di visita nei reparti o di momenti di intervento per evenienze cliniche, è disponibile per colloqui informativi sullo stato di salute degli ospiti con i parenti dalle 17.00 alle 18.00 da Lunedì a Venerdì.

Per correttezza deontologica, per rispettare gli obblighi di legge, per il segreto professionale e per la "privacy", il personale non è autorizzato a dare informazioni telefoniche su quanto attiene alla salute e comunque alla sfera personale dei pazienti ricoverati.

Cosa portare in Casa di Riposo

In un luogo affollato come la Casa di Riposo, il furto o lo smarrimento di denaro, gioielli o altri valori sono sempre possibili.

L'Amministrazione non si assume responsabilità per questi inconvenienti. Per questo motivo si consiglia quindi di portare effetti personali strettamente necessari.

E' possibile per chi ne faccia richiesta custodire effetti personali di valore presso gli Uffici Amministrativi.

Nei giorni successivi al ricovero è sempre possibile farsi portare da casa quanto è necessario.

E' FATTO DIVIETO DI:

▶ portare BEVANDE ALCOLICHE ed è indispensabile attenersi alla quantità di vino distribuito ai pasti, qualora non esista un preciso divieto medico;

▶ portare da casa CIBI, FARMACI AUTO-MEDICAZIONI, aggiunti alle terapie prescritte dai medici, perché possono essere pericolosi;

▶ conservare CIBO DEPERIBILE nei comodini e negli armadi perché possono causare gravi inconvenienti igienici;

▶ USARE il telefono CELLULARE sia per chiamate che per le videoriprese/fotografie in tutti i reparti.

Fumo

E' fatto divieto fumare nei reparti di degenza ed in tutti gli altri ambienti della Casa di Riposo, in quanto il fumo rappresenta un'abitudine di vita dannosa a tutti, anche a chi è costretto suo malgrado a respirare fumo altrui.

Sono individuate n. 2 zone all'aperto dove è possibile recarsi a fumare, il primo è il giardino interno, il secondo vicino al parcheggio delle auto della Fondazione.

Aggiornamento dati

E' necessario che i famigliari, l'Amministratore di Sostegno o il tutore degli ospiti segnalino tempestivamente agli Uffici Amministrativi ogni variazione, sia l'Anagrafica dell'Ospite che i propri dati (residenza, recapiti telefonici, stato di famiglia, riferimenti bancari, situazioni pensionistiche, stato di riconoscimento dell'invalidità civile), i cambiamenti di residenza e dei numeri telefonici, anche per brevi periodi.

Diversamente l'Ente non si assumerà alcuna responsabilità per comunicazioni urgenti non recapitate.

13. Il Miglioramento della Qualità del Servizio Offerto

Programmi ed Impegni

Nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, questa Fondazione ha assunto e fatto propria una politica d'intervento volta a garantire all'ospite ed alla sua famiglia una qualità di vita più alta e dignitosa possibile.

L'impegno di questa struttura si traduce quindi nella volontà di:

a) assicurare la qualità dei servizi offerti: dimostrando che l'organizzazione ha i requisiti necessari e li mantiene attraverso una:

1. Chiara definizione della struttura organizzativa
2. Attenta analisi dei processi della direzione, di produzione e di controllo

b) dimostrare la capacità di produrre servizi di qualità attraverso:

1. L'indicazione dei criteri di qualità
2. La verifica delle attese rispetto la qualità (verifica della distanza fra lo stato di fatto ed il livello di qualità desiderato)
3. La selezione dei criteri di qualità secondo importanza e fattibilità (verifica della distanza fra lo stato di fatto ed il livello richiesto dall'utente)

c) impostare un'organizzazione che sia orientata all'utente: assegnare cioè alla persona un ruolo attivo e non passivo ed utilizzare la soddisfazione dello stesso come elemento di giudizio della qualità.

d) adottare il concetto di "qualità dinamica": assicurare un continuo miglioramento delle prestazioni in modo da assicurare costantemente il rispetto degli standard qualitativi.

Nello specifico la struttura indica di seguito gli obiettivi prioritari:

➤ Personalizzazione dell'intervento:

1. Definire e aggiornare progetti di intervento personalizzati, attraverso un monitoraggio continuo dell'evoluzione sociosanitaria dell'ospite,

adottando una metodologia lavorativa volta al conseguimento di «obiettivi e risultati» più che su una organizzazione «per mansioni»;

2. Garantire all'ospite un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, effettuando una formazione continua del personale al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale, in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni della persona.

➤ **Approccio multidimensionale:**

1. Perseguire livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, conservando, recuperando o sviluppando le capacità funzionali, anche se residuali, dell'assistito;
2. Collaborare per una maggior apertura per identificare obiettivi comuni e realizzare progetti di effettiva collaborazione promuovendo una sorta di investimento sociale per il miglioramento della vita del singolo e della collettività.

➤ **Monitoraggio del processo attraverso le tecniche di controllo qualità**

1. Analizzare costantemente i vari processi di erogazione del servizio, tramite l'utilizzo di procedure scritte e di istruzioni operative, tenendo conto delle risorse disponibili e dei vincoli di bilancio;
2. Migliorare l'efficienza della struttura: anche attraverso l'identificazione dei punti deboli del sistema e mediante un costante aggiornamento in funzione di nuove indicazioni legislative, norme o variazioni organizzative;
3. Sviluppare un sistema di verifica interna del sistema qualità (rilevazione soddisfazione degli ospiti e familiari mediante appositi questionari).

La valutazione della qualità assistenziale

Il sistema di valutazione e di sviluppo della qualità dell'assistenza degli utenti, intesa come connubio fra gradimento dell'utente stesso ed efficacia tecnica degli interventi, in grado di realizzare elevate condizioni di benessere delle persone assistite, prevede l'adozione, oltre che dei requisiti strutturali e gestionali contenuti nelle specifiche direttive provinciale, di indicatori e di indici di qualità e di efficienza.

I parametri di qualità riguardano:

- Il grado di benessere bio-psico-sociale di cui godono gli ospiti (indicatori di risultato-benessere)
- La tipologia e le modalità di gestione delle attività di assistenza e di "riattivazione" (indicatori assistenziali)

- Le capacità professionali degli operatori (indicatori professionali)
- Le metodologie e gli strumenti informativi e operativi utilizzati dal servizio (indicatori di processo).

Il sistema di valutazione della qualità assistenziale prevede la verifica periodica del gradimento degli ospiti rispetto al sistema delle azioni sviluppate all'interno del servizio, tramite opportune metodologie (questionari, interviste).

Verifiche e Meccanismi di Tutela

Verifica e Revisione della Qualità

Nella prospettiva di curare il miglioramento delle proprie prestazioni, si è cercato di individuare una modalità di misurazione e di verifica della qualità raggiunta.

La Fondazione "Casa di Riposo Ospedale dei Poveri di Pandino Onlus" attribuisce grande importanza al continuo monitoraggio della qualità dell'assistenza.

Per tale ragione l'équipe che si occupa del servizio in R.S.A. si riunisce periodicamente per verificare l'andamento del servizio oltre che per studiare, e proporre specifiche modalità operative finalizzate a migliorare l'attività svolta.

Segnalazioni, Suggerimenti e Reclami

Al fine di garantire la tutela degli ospiti rispetto ad eventuali disservizi o a seguito di atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la possibilità di fruire delle varie prestazioni è possibile inoltrare reclamo, direttamente all'ASL, ed alla Fondazione, ai referenti dei servizi o all'Ufficio Amministrativo.

Il reclamo può provenire dagli ospiti o dai loro familiari nei seguenti modi:

- Verbalmente,
- Per iscritto.

L'ufficio della Fondazione a cui fare riferimento: Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) n. tel. 0373/970022 - 970023, fax 0373/90996, e-mail:

info@ospedaledaipoveripandino.it

La Direzione si attiverà per risolvere le problematiche segnalate nel più breve tempo possibile e per fornire adeguate risposte esaustive entro 5 giorni lavorativi dall'arrivo del reclamo.

Viene garantito il più stretto riserbo sull'identità del proponente.

Customer Satisfaction

Tutti gli anni vengono distribuiti agli ospiti ed ai loro parenti appositi questionari per accertare il grado di soddisfazione e per accogliere eventuali suggerimenti per migliorare il soggiorno.

I risultati di tale indagine vengono allegati ogni anno alla presente Carta dei Servizi.

Continuità Assistenziale

- La continuità assistenziale è garantita in caso di urgenza o eventi imprevisti, in relazione alla tipologia ed alla complessità assistenziale dell'utenza trattata.
- In caso di trasferimento, sono messe a disposizione tutte le informazioni inerenti il

percorso effettuato dall'utente.

- Sono previste modalità di gestione di eventuali trasferimenti presso altre unità di offerta socio-sanitarie o sanitarie, provvedendo al trasferimento dei dati relativi al FASAS, con scheda infermieristica di accompagnamento.

La trasparenza degli atti

Il rispetto delle disposizioni in materia di accesso agli atti è stato assicurato tramite l'adozione, con deliberazione del Consiglio di Amministrazione, di apposito regolamento, disponibile a richiesta.

La certificazione delle rette

Il sistema di contabilità consente il rilascio annuale della certificazione rette, con l'individuazione della spesa sanitaria sostenuta per l'assistenza alla persona, scorporata dal costo complessivo della retta, come previsto dalla D.G.R. 21 marzo 1997 n. 26316.

La certificazione delle rette, intestata all'Ospite/Utente, come da facoltà concessa da circolare della Agenzia delle Entrate, viene consegnata, entro i termini stabiliti dalle norme in atto, perché l'Ospite/Utente possa ottenere i previsti benefici fiscali.

14. Struttura Organizzativa e Risorse Umane

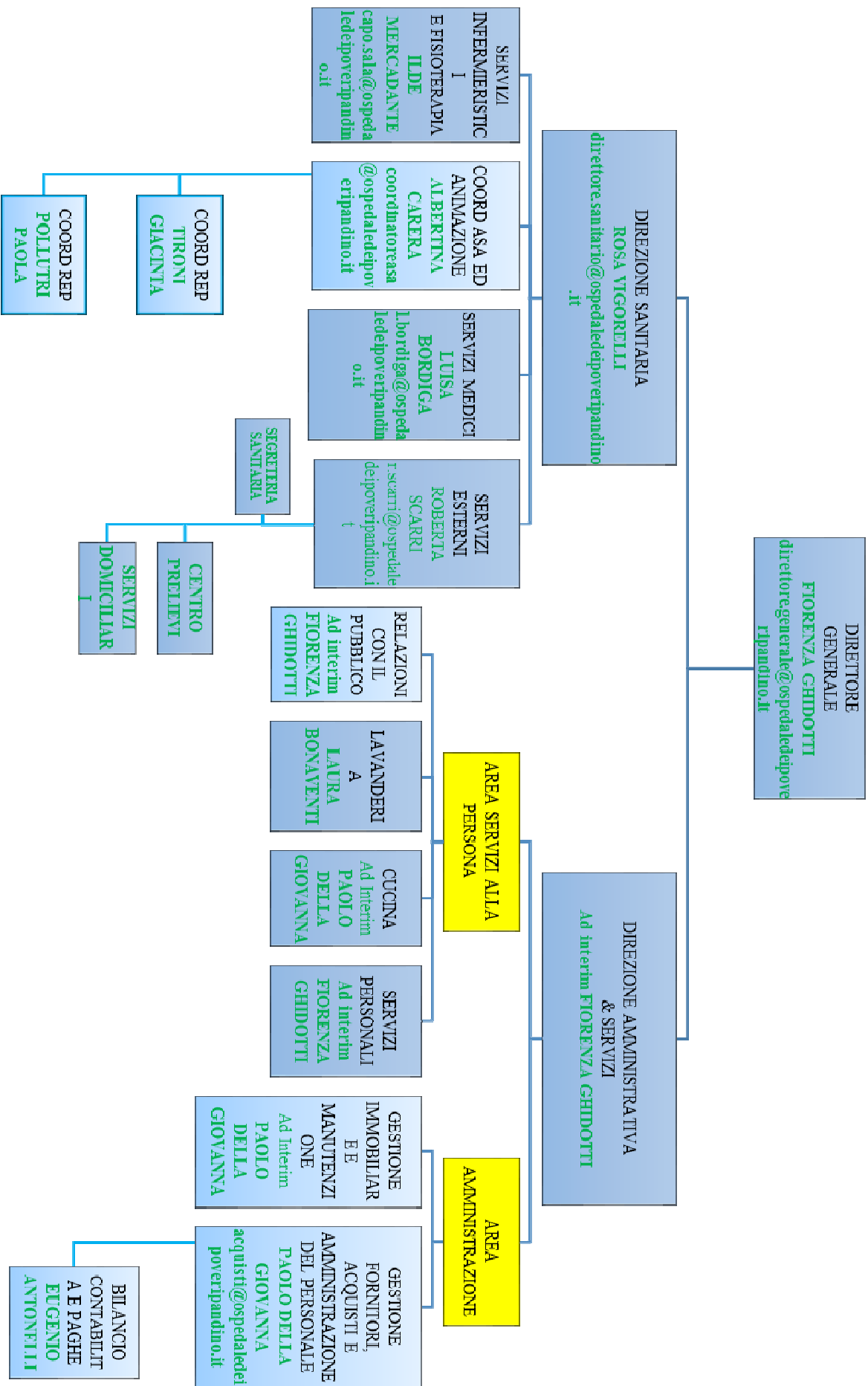
Organi Istituzionali dell'Ente

Organo di Amministrazione e di Direzione Politica della Fondazione Casa di Riposo Ospedale dei Poveri Onlus è il Consiglio di Amministrazione composto, in conformità allo Statuto, da 9 membri con a capo un Presidente che è il Legale Rappresentante dell'Ente.

Il Consiglio di Amministrazione è investito di tutti i poteri per la gestione ordinaria e straordinaria della Fondazione ed in particolare: delibera in materia di organizzazione e di personale; definisce obiettivi, priorità, piani, programmi e direttive generali per le attività e per la gestione; approva il bilancio consuntivo e la relazione sulla gestione e sulle attività dell'Ente; amministra il patrimonio compresi l'alienazione e l'acquisto di beni immobili; istituisce servizi determinandone le rette per la fruizione degli stessi; modifica lo Statuto; approva i regolamenti interni.

ORGANIGRAMMA DELLA FONDAZIONE RISORSE UMANE

ORGANIGRAMMA



ORGANICO DEL PERSONALE

N.POSTI	PROFILO FIGURA PROFESSIONALE
	DIREZIONE
1	Direttore Generale
1	Direttore Amministrativo – Coordinatore
	SERVIZI GENERALI ED AMMINISTRATIVI
	AMMINISTRAZIONE
1	Istruttore Amm.vo Analista Contabile Ragioniere
1	Responsabile coordinamento gestione fornitori/Acquisti
2	Collaboratore Amministrativo part-time
	CUCINA
5	Cuoco
	LAVANDERIA
1	Responsabile Coordinatore del Servizio Lavanderia Stireria e Guardaroba
1	Addetto al Servizio di Lavanderia Stireria e Guardaroba
	SERVIZI ASSISTENZA ED ANIMAZIONE
1	<i>Coordinatore Servizi ASA e Animazione</i>
2	Animatore
24	Ausiliario Socio Assist.le
7	Ausiliario Socio Assist.le part-time
1	Parrucchiera per Signora part – time
1	Addetto ai Servizi vari
1	Portinaio – Centralinista
1	Portinaio – Centralinista part-time
	MANUTENZIONE
2	Addetto alla Manutenzione

Servizi Sanitari

N.POSTI	PROFILO FIGURA PROFESSIONALE
	PERSONALE ASSISTENZA
1	Dirigente Medico I° livello
1	Assistente Medico
1	Coordinatore dei Servizi infermieristici ausiliari
1	Collaboratore amm.vo segreteria sanitaria
7	Infermiere Professionale
5	Infermiere Professionale part-time
1	Infermiere Generico (ad esaurimento) a part-time
2	Fisioterapista
2	Fisioterapista part-time

--	--

Inoltre la Fondazione si avvale dei seguenti collaboratori ad incarico professionale:

- n. 1 Medico geriatra
- n. 3 Medici addetti al servizio diurno
- n. 1 Medico Fisiatra
- n. 1 Medico Psichiatra
- n. 1 Logopedista
- n. 1 Parrucchiere per uomo
- n. 1 Pedicure

15. FORMAZIONE – OBIETTIVO QUALITÀ

Questa Amministrazione pone una particolare attenzione alla formazione del personale ed al suo continuo aggiornamento, intesa come costruzione di un'ampia e completa professionalità. Gli obiettivi principali dell'opera formativa sono:

- L'aggiornamento delle conoscenze professionali
- Lavoro di equipe
- Lo sviluppo di una cultura del curare e dell'assistere

Per raggiungere tali scopi, l'Amministrazione si serve:

- Di corsi opportunamente organizzati e mirati a sostenere il personale, aiutandolo a rispondere in modo efficace alle diverse necessità che emergono nel lavoro.
- Di lavoro d'equipe che coinvolge tutto il personale dei reparti e che ha come obiettivo far crescere e diffondere una cultura che consenta un'efficace personalizzazione dell'assistenza.

- La partecipazione a corsi – convegni esterni alla struttura con temi:
 - assistenza medico infermieristica e di fisioterapia con particolare riguardo a quella geriatrica
 - servizi di animazione
 - servizi di assistenza in generale
 - formazione del personale per prevenzione e sicurezza dei luoghi di lavoro
 - autocontrollo rispetto alla produzione alimentare
 - aggiornamento del personale amministrativo per poter rispondere alla rapida e vorticevole evoluzione delle metodiche e degli adempimenti.

La formazione sopra citata ha anche come obiettivo di interessare tutto il personale a ripensare al proprio lavoro in termini di economicità, efficacia, efficienza per una seria lotta allo spreco ed all'inefficienza.

Infatti sono stati individuati obiettivi di qualità di tipo generale e di tipo specifico rapportabili alle singole prestazioni rese al fine di disporre progetti, programmi, piani relativi all'assistenza erogata, al fine di raggiungere sempre nuovi standards di tipo qualitativo e quantitativo.

16. 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 fragilità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persone, 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 garantiscono ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscono 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, residenze 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’art. 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 della persona umana;
- 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 buono 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 dei 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 con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell’introduzione.

<i>La persona ha diritto</i>	<i>La società e le Istituzioni hanno il dovere</i>
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 della comunità.
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 permettono 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	di operare perchè, anche nelle situazioni più

conservare la propria dignità ed il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

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 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 la 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 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. E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

E' necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

17 NORME COMPORTAMENTALI

Durante le visite agli ospiti è necessario per esigenze degli ospiti stessi, che i visitatori evitino l'eccessivo affollamento delle camere di degenza, parlare a voce alta, tenere un comportamento scorretto ed ineducato ed un abbigliamento disdicevole ed indecoroso.

Durante lo svolgimento delle visite mediche, degli interventi diagnostico-terapeutici infermieristici al letto e durante gli interventi assistenziali di igiene personale, di imbocco e idratazione **non è consentita la presenza dei visitatori in camera. Diverso è se il familiare è autorizzato dal Medico ad imboccare previo addestramento.**

E' ammesso l'accesso in Casa di Riposo anche per i minori, sotto la responsabilità dei genitori. Nel caso di presenza di ospiti più gravi ed obbligati al letto, sarebbe opportuno che gli ospiti non allattati utilizzassero gli spazi comuni per l'incontro con i propri visitatori, in modo da arrecare minor disturbo possibile.

Gli ospiti ed i visitatori devono usare nei confronti del personale il massimo rispetto ed educazione.

Essi non potranno pretendere dal personale stesso, alcuna prestazione al di fuori del normale programma di servizio, né dovranno far pressione sullo stesso con mance ed omaggi.

Le inadempienze del personale o le eventuali richieste straordinarie, dovranno essere segnalate alla Direzione Sanitaria.

SITO WEB

Il Codice Etico, le Carte dei Servizi ed ogni altra informazione e documentazione di interesse possono essere reperiti sul sito internet di questa Fondazione www.ospedaledeipoveripandino.it

VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

L'Amministrazione della Fondazione Casa di Riposo Ospedale dei Poveri di Pandino Onlus, si impegna al continuo aggiornamento della presente carta sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione o sulla base di variazioni del quadro normativo.

A tutti gli Utenti ed Operatori è demandato il compito di analizzare continuamente il documento, al fine di verificare in continuità la sua rispondenza agli obiettivi prefissati e la sua capacità di soddisfare ogni necessità di informazione da parte di chi accede a questi ambulatori.

.....PER SOSTENERE LE NOSTRE ATTIVITA'.....

La costruzione dell'Ospedale dei Poveri di Pandino Onlus, è iniziata nel 1899 ed è stata inaugurata nel 1908, grazie alla generosità di diversi benefattori.

Da quando è nata ha potuto continuare la sua opera sanitaria ed assistenziale, grazie anche ai numerosi lasciti ed obblazioni che, con generosità, gli sono stati destinati.

Le somme di denaro ed i beni immobili e materiali introitati, hanno integrato le risorse provenienti dall'Asl e da altri soggetti, risorse che però non bastano mai completamente e negli ultimi anni sempre meno, a garantire quel livello alto di servizi che l'Ospedale dei Poveri ha sempre offerto ed intende continuare ad offrire.

Ecco perché chiediamo a chiunque di voler contribuire, nel limite delle proprie possibilità e volontà, ben consapevoli che ogni piccolo, piccolissimo contributo è fondamentale nella complessa gestione che oggi il nostro Ente richiede.

Ricordiamo che è anche possibile effettuare la destinazione del CINQUE PER MILLE in sede di dichiarazione annuale dei redditi, indicando nell'apposita sezione il Codice Fiscale della FONDAZIONE CASA DI RIPOSO OSPEDALE DEI POVERI DI PANDINO ONLUS che è 82002330197.

A tutti va sin d'ora il nostro ringraziamento sincero per un gesto che può aiutarci a migliorare sempre di più l'azione dell'Ospedale dei Poveri di Pandino a beneficio di tutti i cittadini.

CASA DI RIPOSO
“OSPEDALE DEI POVERI”

Via Della Vignola, 3
26025 PANDINO
Tel. 0373-970022 Fax. 0373-90996

SCHEDA PER SEGNALAZIONE DI DISFUNZIONI, SUGGERIMENTI, RECLAMI

del

Sig/Sig.ra

abitante

a

Tel. _____

ospite presso la struttura

SI NO

Oggetto

della

segnalazione:

Data _____

Firma

DA IMBUCARE NELL'APPOSITA CASSETTA POSTA IN PORTINERIA

Si trasmette la segnalazione a:

Presidente	<input type="checkbox"/>
Direttore Amministrativo	<input type="checkbox"/>
Direttore Sanitario	<input type="checkbox"/>
Coordinatore Infermieristico	<input type="checkbox"/>

MENU' 2018

<i>PRANZO</i>				<i>CENA</i>			
Primo	Secondo	Contorno	Dessert	Primo	Secondo	Contorno	Dessert
pizzoccheri	filetto di merluzzo	zucchine all'olio	frutta fresca	minestra di verze	bresaola	finocchi al vapore	frutta cotta
spaghetti al pomodoro e basilico	Macinata in umido	purè	frutta fresca	crema di porri con crostini	tortino di patate	Lenticchie in umido	frutta cotta
ravioli ricotta e spinaci	arrosto di vitello	patate al forno	gelato	minestrone	polpette di pesce	spinaci	frutta fresca
pasta ai broccoli	Trippa	zucchine all'olio	frutta fresca	Pancotto	taleggio	cavolfiori	frutta cotta
cannelloni al ragu di carne	merluzzo al pomodoro	carote all'olio	frutta fresca	tortellini in brodo	timballo di verdure	erbette all'olio	frutta fresca
polenta	arrotolato di coniglio	carote sedano	frutta fresca	minestrone	Crespelle	patate	frutta cotta
risotto allo zafferano	lonza alle mele	cavolfiori all'olio	yogurt	spaghetti pomodoro e basilico	bresaola	barbabietole	frutta fresca

MENU' 2018

PRANZO				CENA			
Primo	Secondo	Contorno	Dessert	Primo	Secondo	Contorno	Dessert
ravioli di carne	merluzzo al forno	Fagiolini all'olio	frutta fresca	passato di verdura con crostini	polpette di verdure	purè	frutta fresca
pasta alla ligure	carne macinata in umido	spinaci	frutta fresca	riso e prezzemolo in brodo	Tortino di zucca	finocchi	frutta cotta
paglia e fieno al ragù vegetale	pollo arrosto	patate al forno	gelato	crema di legumi	frittata	tris di verdura	frutta cotta
risotto aurora	merluzzo al limone	zucchine all'olio	frutta fresca	pastina	prosciutto crudo	cavolfiore all'olio	frutta cotta
lasagne al ragù di carne	scaloppina alla pizzaiola	broccoli	frutta fresca	minestra d'orzo	polpette patate e formaggio	erbette	frutta fresca
polenta	Salsiccia in umido	verze	frutta fresca	vellutata di funghi	asiago	contorno tricolore	frutta cotta
ravioli di zucca	arrosto di vitello	funghi	yogurt	fidolini al burro e salvia	tortino di verdure	fagiolini	frutta fresca

MENU' 2018

<i>PRANZO</i>				<i>CENA</i>			
Primo	Secondo	Contorno	Dessert	Primo	Secondo	Contorno	Dessert
risotto al rosmarino	scaloppine al limone	carote all'olio	frutta fresca	passato di verdura con pasta	Uova sode	finocchi	frutta fresca
pasta al pomodoro	pesce al forno	barbabietole	frutta fresca	minestrone di riso	pollo lesso	bieta erbette	frutta cotta
cannelloni ricotta e spinaci	arrotolato di coniglio	pure	gelato	crema di zucca	philadelphia	erbette all'olio	frutta cotta
pasta al pesto	sovracoscie di pollo	carote prezzemolate	frutta fresca	pastina in brodo	Crespelle	fagiolini cannellini	frutta cotta
risotto allo zafferano	pesce al forno	pure	frutta fresca	crema di patate e verze	taleggio	zucchine al vapore	frutta fresca
polenta	macinata	funghi	frutta fresca	passato con pasta	polpette di pesce	broccoli	frutta cotta

MENU' 2018

<i>PRANZO</i>				<i>CENA</i>			
Primo	Secondo	Contorno	Dessert	Primo	Secondo	Contorno	Dessert
pasta al formaggio	arista al latte	spinaci all'olio	yogurt	crema di lenticchie	tortino di zucca	cavolfiori all'olio	frutta fresca
pasta al pomodoro e basilico	pesce al limone	zucchine all'olio	frutta fresca	riso e prezzemolo	timballo	barbabietole	frutta fresca
risotto aurora	pollo alla cacciatora	fagiolini al vapore	frutta fresca	crema di piselli con crostini	frittata di verdure	tris verdure	frutta cotta
ravioli di zucca	arrosto di vitello	patate al forno	gelato	minestrone con pasta	merluzzo in umido	carote al forno	frutta cotta

ALLEGATO A – COSTO RETTE E ORARI DI ACCESSO

- OSPITI PROVENIENTI DA PANDINO € 54,50**
- OSPITI PROVENIENTI DA ALTRI COMUNI € 61,00
- ▶ Usufruire del servizio completo di lavanderia al costo di € 3,00 giornaliera
- ▶ Usufruire del servizio di lavanderia per la sola biancheria intima è compreso nella retta giornaliera

** RETTE APPLICATE SOLO PER GLI OSPITI CHE ALL'ATTO DEL RICOVERO SONO RESIDENTI A PANDINO DA ALMENO 10 ANNI.

- RETTE POSTO LETTO SOLVENTE € 92,00

ORARIO APERTURA UFFICI AMMINISTRATIVI

Dal Lunedì al venerdì	mattina	dalle ore 08.30 alle 12,30
	Pomeriggio	dalle ore 14,00 alle 17,15
Sabato	mattina	dalle ore 09,00 alle 12,30

ORARIO DI ACCESSO DEI VISITATORI

L'orario delle visite è libero nelle ore diurne (08.00-20.00)

Si consiglia, tuttavia, l'ingresso nei reparti nei seguenti orari:

dalle ore 10,00 alle ore 11,45
dalle ore 14,30 alle ore 17,45
dalle ore 18,45 alle ore 19,30

per consentire il normale svolgimento delle attività mediche ed assistenziali.

In situazioni di grave necessità è possibile l'accesso anche nelle ore notturne (20,00- 08,00) previa autorizzazione della Direzione Sanitaria.