



Carta dei Servizi

RSA ZAFFIRO BRESCIA IRIS

<i>INDICE DI REVISIONE</i>	<i>DATA DI EMISSIONE</i>	<i>TIPO DI MODIFICA</i>	<i>APPROVAZIONE DIREZIONE GENERALE</i>
<i>00</i>	<i>01/05/2022</i>	<i>NUOVA EMISSIONE</i>	<i>F.to Samuel Della Pietra</i>

Gentile cliente,

attraverso la presente Carta dei Servizi vorremmo renderle disponibili i principi guida dello stile di cura e le informazioni sull'organizzazione della Struttura e del Gruppo Zaffiro.

Vorrebbe essere uno strumento informativo utile per meglio comprendere quale accoglienza riserviamo ai nostri clienti a quale tipo di assistenza e con quale modalità di cura vogliamo rispondere alle loro esigenze ed ai loro bisogni.

Questo documento è uno strumento dinamico e flessibile che può costituire una base di partenza sulla quale poter aprire un confronto diretto con i nostri ospiti e le loro famiglie e verrà perfezionato ed integrato anche tenendo conto delle Sue opinioni e del parere che vorrà fornirci attraverso il Questionario di Soddisfazione del cliente e la modulistica di segnalazione che trova sempre a Sua disposizione presso il punto di accoglienza della Struttura.

La Carta dei Servizi è consultabile sul sito internet del Gruppo Zaffiro al seguente indirizzo www.gruppozaffiro.it, in Reception, e ne viene consegnata una copia al momento della firma del contratto di accoglimento.

Con la professionalità e la volontà di tutti gli operatori e con il Suo aiuto crediamo di poter riuscire a migliorare la qualità della vita agli ospiti che per un breve o lungo periodo usufruiranno dei nostri Servizi.

Cordiali saluti.

Gruppo Zaffiro S.r.l.

INDICE

1 PRESENTAZIONE DEL GRUPPO ZAFFIRO.....	6
1.1 OBIETTIVI AZIENDALI.....	6
1.2 CODICE ETICO.....	6
2 I NOSTRI VALORI.....	7
3 CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA.....	9
4 PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA.....	11
4.1 Caratteristiche generali.....	11
4.2 FINALITÀ.....	12
4.3 Contatti.....	12
4.4 Come raggiungere la struttura.....	13
4.5 ACCESSIBILITÀ.....	13
5 LA DOMANDA DI INSERIMENTO ED IL PROCESSO DI ACCOGLIENZA.....	14
5.1 MODALITÀ DI ACCESSO ALLA STRUTTURA – PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA.....	14
5.2 MODULISTICA E MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA.....	14
5.3 INSERIMENTO IN LISTA D’ATTESA.....	15
5.4 PROGRAMMAZIONE DELL’INGRESSO E PRESA IN CARICO DELL’OSPITE....	15
5.5 PROCESSO DI PRESA IN CARICO E CURA.....	16
5.6 ASSEGNAZIONE DELL’ALLOGGIO.....	16
5.7 DIMISSIONI E TRASFERIMENTI.....	17
5.8 DECESSO.....	18
5.9 GIORNATA TIPO.....	18
5.10 VISITE.....	19

6 I SERVIZI OFFERTI.....	20
6.1 SERVIZIO ASSISTENZIALE.....	20
6.2 SERVIZIO INFERMIERISTICO.....	20
6.3 SERVIZIO MEDICO.....	21
6.4 SERVIZIO DI RIABILITAZIONE.....	21
6.5 SERVIZIO DI ANIMAZIONE/EDUCATIVO.....	22
6.6 SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE E MANUTENZIONE.....	22
6.7 SERVIZIO DI BARBIERE E PARRUCCHIERE.....	23
6.8 SERVIZIO DI APPROVVIGIONAMENTO FARMACI.....	23
6.9 SERVIZIO RELIGIOSO.....	23
6.10 SERVIZIO CUSTODIA VALORI.....	23
6.11 CORRISPONDENZA.....	23
6.12 SERVIZIO CUCINA.....	24
6.13 SERVIZIO DI LAVANDERIA.....	24
7 L'ORGANIZZAZIONE INTERNA.....	25
7.1 LA DIREZIONE DI STRUTTURA.....	25
7.1.1 <i>La Coordinatrice di Struttura.....</i>	25
7.1.2 <i>Il Coordinatore infermieristico dei servizi.....</i>	25
7.1.3 <i>Responsabile Sanitario.....</i>	25
7.1.4 <i>Il personale Amministrativo e Reception.....</i>	25
8 GLI ASPETTI ECONOMICI.....	26
8.1 RETTE GIORNALIERE.....	26
8.2 ASSENZE TEMPORANEE.....	26
8.3 SERVIZI INCLUSI NELLA RETTA.....	27
8.4 DEPOSITO CAUZIONALE.....	27

8.5 PROTEZIONE GIURIDICA.....	27
9 LA QUALITA' DELL'ASSISTENZA.....	28
9.1 LINEE GUIDA PROTOCOLLI E PROCEDURE.....	28
9.2 IL PROCESSO DI QUALITA'.....	28
9.2.1 Formazione.....	28
9.2.2 Processo di miglioramento della Qualità.....	28
9.2.3 Meccanismi di Tutela e verifica.....	28
10 GESTIONE COVID.....	29
10.1 GESTIONE ACCESSO FAMILIARI E VISITATORI IN EMERGENZA COVID 19.....	30
10.1.1 ACCESSO FAMILIARI.....	30
10.1.2 CRITERI DI ESCLUSIONE ALLA VISITA.....	31
10.1.3 MISURE PROPEDEUTICHE ALLA VISITA.....	31
10.1.4 REGOLE COMPORTAMENTALI DA MANTENERE DURANTE LA VISITA.....	31
10.1.5 ACCESSO VISITATORI.....	32
11 ALLEGATI.....	33

1 PRESENTAZIONE DEL GRUPPO ZAFFIRO

Il Gruppo Zaffiro, di cui la Struttura fa parte, è attivo nella fornitura di servizi socio sanitari ad anziani sia autosufficienti in tutto il territorio del Nord, Centro e Sud Italia, integrandosi con la rete territoriale propria di ogni realtà regionale.

1.1 OBIETTIVI AZIENDALI

L'esperienza del Gruppo Zaffiro si fonda sulla consapevolezza che per rispondere al bisogno complesso dei nostri ospiti non sono sufficienti l'affetto e le cure della famiglia: esperienza, competenza e professionalità sono elementi insostituibili di un processo di cura in grado di far fronte ai bisogni reali dei nostri ospiti.

Offriamo in questo modo un sollievo concreto alla famiglia che può contare sulla certezza che il proprio caro è costantemente seguito in struttura da personale competente, serio ed in continua formazione.

Garantiamo una piena collaborazione con le realtà territoriali per favorire l'integrazione delle cure e per essere in grado di fornire servizi qualificati che si possano integrare alla rete delle strutture pubbliche competenti.

1.2 CODICE ETICO

La struttura adotta e condivide il Codice Etico del Gruppo Zaffiro che declina il quadro di valori ed i principi guida mediante i quali vengono dettate le linee di indirizzo aziendali che regolano ed orientano i processi decisionali ed il comportamento di tutti coloro che, a tutti i livelli di responsabilità ed a qualunque titolo, vi operano per perseguirne gli obiettivi.

I principi ed i valori contenuti nel codice etico sono alla base delle politiche e delle procedure operative adottate ed applicate dalla Struttura.

2 I NOSTRI VALORI

Il Gruppo Zaffiro recepisce integralmente i principi fondamentali espressi dal D.P.C.M. del 27 gennaio 1994 in materia di erogazione di servizi pubblici ed uniforma i programmi, l'attività dei propri operatori, i rapporti con l'utenza e la cittadinanza e la propria gestione ai seguenti principi e valori:

Uguaglianza

L'accesso ai servizi e l'erogazione delle prestazioni sono ispirati al principio di uguaglianza dei diritti degli ospiti e dei cittadini, per cui distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, ceto sociale non possono dar luogo a privilegi o discriminazioni.

Imparzialità

I comportamenti di tutti gli operatori sono basati su criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. A questi stessi criteri si fa riferimento nell'interpretazione delle regole e delle condizioni che disciplinano la fruizione dell'assistenza e la convivenza nella Residenza.

Continuità

Le prestazioni offerte nelle Residenze Zaffiro hanno carattere di continuità; non sono, pertanto, contemplate sospensioni immotivate, non disciplinate dalla normativa interna e non rese note agli interessati.

Diritto di scelta

All'utente viene riconosciuto il diritto di scegliere l'attività o il servizio fra quanti proposti in alternativa, fatte salve le condizioni che ne regolano la fruizione.

Partecipazione

La direzione favorisce la partecipazione attiva dell'ospite, dei suoi familiari, dei cittadini alla vita nelle Residenze Zaffiro, sia per consentire opportuni controlli sulla corretta erogazione dei servizi, che per giovare di ogni apporto migliorativo.

Efficienza ed efficacia

Il Gruppo Zaffiro persegue l'obiettivo della massima efficienza della propria organizzazione e della più grande efficacia degli interventi, pertanto sono correttamente praticate rapidità di decisione e d'esecuzione, snellezza e semplicità burocratiche, flessibilità ed adattabilità organizzative, spirito innovativo e volontà di confronto, disponibilità ad ascoltare ed accogliere le esigenze particolari degli ospiti, competenze e scrupolosità nell'esecuzione degli interventi.

Personalizzazione dell'assistenza

Nelle Residenze Zaffiro viene compiuto ogni sforzo per evitare rischi di spersonalizzazione e di disumanizzazione nello svolgimento degli interventi. All'anziano sono, infatti, rivolte le attenzioni, la cura e la considerazione che possono aiutarlo a vivere dentro l'istituzione con la capacità di relazione, la modalità di espressione, l'individualità che appartengono e che le sue condizioni psicofisiche gli consentono di esprimere.

Rispetto della persona

Il personale, a qualunque mansione sia addetto, è impegnato ad adottare comportamenti che non compromettano in alcun modo il rispetto della persona e che non siano lesivi della dignità dell'ospite, anche (e soprattutto) quando questi è condizionato da malattie o invalidità.

Cortesìa integrità e onestà

Non è sempre facile creare quel clima di serenità e di fiducia che permette all'ospite di affidarsi senza riserva e con vera collaborazione alle cure dello staff, traendo il maggior profitto possibile dal lavoro di questo. Occorrono, oltre alla competenza professionale specifica, anche cortesia, integrità e onestà da parte di ciascuna persona che qui lavora, ciò è espressamente richiesto a ciascun collaboratore.

Diritto d'informazione

All'utente è riconosciuto il diritto della completa informazione su ogni specifica condizione di svolgimento dei compiti. Sono adottati strumenti e metodi che facilitano l'esercizio di suddetto diritto.

Osservazioni e reclami

L'utente viene tutelato e garantito nel rispetto dei propri diritti, anche dandogli la possibilità di presentare reclami e osservazioni quando ritenga le prestazioni ricevute non corrispondenti agli impegni assunti.

3 CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Introduzione

Ad integrazione dei principi fondamentali precedentemente richiamati, vengono in rilievo anche gli specifici aspetti valorizzati all'interno della Carta dei Diritti della Persona Anziana (DGR n. 7/7435 del 2001).

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 delle quali la società può valersi.

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

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano all'anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vista sociale, civile e culturale della comunità, in conformità con quanto espresso dalla Carta dei Diritti dell'Anziano qui di seguito riportata ed integralmente recepita nella presente Carta dei Servizi.

La persona ha il diritto	La società e le istituzioni hanno il dovere
× di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà;	× di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica;
× di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti;	× di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione;
× di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza;	× di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita 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 permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato;

La persona ha il diritto	La società e le istituzioni hanno il dovere
× 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 messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività;	× di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo;
× di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale;	× di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani;
× di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza;	× di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

4 PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

4.1 Caratteristiche generali

La Residenza Sanitaria Assistenziale Zaffiro Brescia Iris (di seguito, “**Struttura**”) rappresenta un’unità d’offerta per l’accoglienza di anziani totalmente o parzialmente non autosufficienti, è stata edificata tra il 2020 e il 2022 vicino al Parco delle Cave, zona Est di Brescia ed è ubicata in una zona residenziale e servita.

Strutturalmente ideata secondo una moderna concezione degli spazi, dispone di 100 posti letto suddivisi su 3 livelli, ciascuno pensato per accogliere ospiti con vario grado di disabilità.

I nuclei abitativi di 20 posti letto ospiteranno utenti in camere doppie e singole arredate ed attrezzate per soddisfare i bisogni degli anziani con uno standard alberghiero di notevole livello.

Attualmente l’offerta residenziale della Struttura è composta da 100 posti letto per ospiti ad alta/media/bassa complessità assistenziale con oltre 65 anni di età.

La Struttura è munita di ogni comfort e presenta tutte le dotazioni obbligatorie a norma di legge, anche in materia di barriere architettoniche.



4.2 FINALITÀ

La Struttura fornisce servizi socio sanitari e assistenziali a favore di anziani fragili con un'età uguale o superiore a 65 anni che si trovano in situazioni di non autosufficienza o a rischio di perdita dell'autonomia.

In particolare, le finalità sono:

1. garantire un intervento di assistenza e di cura della persona anziana con un approccio unitario e globale e privilegiando una modalità di accoglienza a 360 gradi che accoglie la voce degli anziani, ascolta i famigliari autorizzati e tenendo conto delle caratteristiche personali di ciascuno supporta e accompagna con professionalità la famiglia in questa nuova dimensione di cura;
2. promuovere e favorire la tutela della salute e di una vita di qualità della persona anziana, soprattutto con riferimento alle attività di mantenimento delle capacità cognitive e funzionali residue;
3. proporsi come riferimento per i cittadini anziani del territorio, offrendo servizi mirati che forniscano informazioni sui diritti dell'anziano e sulle molteplici risorse territoriali facilitando la costruzione di una rete che mantenga gli ospiti in costante contatto col territorio nel quale hanno vissuto parte della loro vita e che li supporti nel nuovo percorso di cura.

4.3 Contatti

Indirizzo: Via Bose 1/Quarter CAP 25129

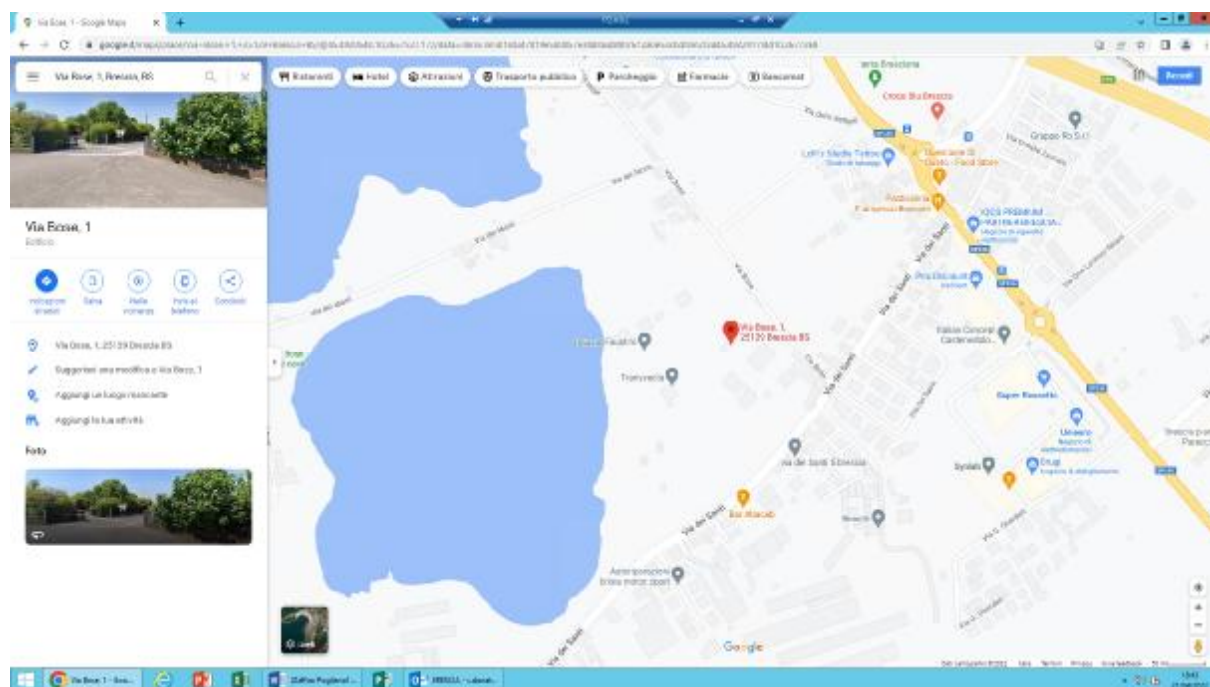
Telefono: 0302308300

Fax : 0302308301

E-mail: brescia@gruppozaffiro.it

Sito internet: www.gruppozaffiro.it

4.4 Come raggiungere la struttura



IN METRO

Dalla Stazione prendere Metropolitana S'Eufemia/Buffalora, 8 fermate e scendere a S'Eufemia/Buffalora, prendere successivamente l'autobus N 2 o LS33

IN AUTOBUS

Dalla Stazioni degli autobus di Brescia, prendere BUS N. 9 per Buffalora, fermata Via Bettole

IN AUTO

In partenza dalla Stazione di Brescia:

- Prendi Via Giulio Togni, Via Dalmazia, Via Labirinto e Tangenziale Sud in direzione di Strada Provinciale 11 Tangenziale Sud
- Segui Strada Provinciale 11 Tangenziale Sud e SS45bis in direzione di Via delle Bettole/SP236. Prendi l'uscita 9 da SS45bis
- Continua su Via delle Bettole/SP236. Guida in direzione di Via Bose

4.5 ACCESSIBILITÀ

La struttura, priva di barriere architettoniche, è stata progettata al fine di garantire la massima accessibilità. I locali ed i percorsi sono identificati attraverso apposita segnaletica interna ed esterna.

5 LA DOMANDA DI INSERIMENTO ED IL PROCESSO DI ACCOGLIENZA

5.1 MODALITÀ DI ACCESSO ALLA STRUTTURA – PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA

L'accesso alla RSA è riservato ad anziani con oltre 65 anni di età, che facciano specifica richiesta di ricovero sia in lungodegenza che in forma temporanea.

Se il primo contatto avviene telefonicamente, si invita il futuro ospite e/o i suoi famigliari a visitare la struttura al fine di poter meglio valutare, in via preventiva, il gradimento degli ambienti, delle stanze e di quant'altro possa rappresentare elemento di giudizio da parte dell'utenza.

Il personale amministrativo e di reception è disponibile per le visite guidate dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.30, previo appuntamento telefonico.

La Direzione, in occasione del primo contatto, informa sempre sulla possibilità di ricorrere all'individuazione di un Amministratore di Sostegno, con illustrazione delle modalità di nomina e delle funzioni, così come previsto dalla normativa vigente.

Il ricorso all'individuazione formale di un Amministratore di Sostegno è particolarmente consigliato nei casi di anziani con condizioni psicofisiche compromesse. La Direzione e gli uffici amministrativi forniscono informazioni circa la possibilità di accedere ad eventuali contributi pubblici.

5.2 MODULISTICA E MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA

La domanda di ingresso deve essere effettuata compilando il modulo proposto dalla ATS di Brescia, che è composto da due sezioni: la prima, contenente notizie sulle condizioni di vita, è da compilarsi a cura dell'ospite, del parente o legale rappresentante e la seconda, contenente notizie di tipo prettamente sanitario, da compilarsi a cura del medico curante o del medico ospedaliero.

La domanda di ingresso deve essere firmata dalla persona interessata, se in grado di farlo in modo consapevole, o dall'avente diritto e può essere consegnata alla struttura nei seguenti modi:

- in forma cartacea presso la reception della RSA dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 o dalle ore 14.00 alle ore 17.30
- inviandola via fax al numero: 0302308301
- inviandola via email all'indirizzo: brescia@gruppozaffiro.it

In un secondo momento il personale di reception, nel più breve tempo possibile dal ricevimento della domanda e qualora non sia già stata effettuata in precedenza, fissa una visita presso la Struttura per stabilire un primo contatto di conoscenza con la persona anziana e la famiglia. In questa occasione si valuteranno insieme i bisogni del futuro ospite e, se necessario, verrà coinvolta la Coordinatrice di Struttura. In situazioni particolari e circostanziate può essere decisa una visita a domicilio allo scopo di verificare direttamente le condizioni dell'ospite che altrimenti verranno desunte dalla documentazione presentata.

Quando le condizioni dell'ospite lo consentano può essere richiesto di accompagnarlo in Struttura sia per una visita conoscitiva che per mostrare e far visitare la Struttura stessa.

Questo approccio permette di sostenere e orientare la famiglia verso la scelta del set assistenziale più rispondente ai bisogni del futuro ospite e per dare continuità al progetto di cura in atto. In occasione di tale incontro viene consegnato il Regolamento di Struttura unitamente alla Carta dei Servizi.

5.3 INSERIMENTO IN LISTA D'ATTESA

I documenti presentati saranno esaminati dall' équipe di accoglienza composta da: Responsabile Medico, Coordinatore Infermieristico e Coordinatrice della RSA, che definiranno l' effettivo inserimento nella lista di attesa.

La lista d' attesa viene costruita secondo un criterio di gravità e fragilità dello stato di salute del paziente e di necessità della famiglia e l' ordine di priorità segue i seguenti criteri:

- complessità della situazione legata ad un grave bisogno di rilievo sanitario o socio-assistenziale;
- idoneità dell'ospite all' inserimento in un nucleo ove è disponibile un posto letto;
- data di iscrizione nella lista di attesa.

I criteri di esclusione che impediscono l' inserimento alle liste d' attesa sono:

- opposizione consapevole dell' ospite con grado cognitivo adeguato all' ingresso in Struttura;
- necessità di dispositivi medici non disponibili in Struttura;
- presenza di patologia psichiatriche o di altre patologie non compatibili con la vita di Struttura;
- pericolosità dell' ospite, per sé e/o per gli altri ospiti della Struttura.

All' interessato verrà comunicato l' inserimento in lista dell' utente o la sua motivata esclusione. L' utente in lista di attesa ha facoltà di documentare un eventuale aggravamento della condizione clinica/sociale. La domanda di aggravamento può comportare la rivalutazione del caso.

È previsto che l' ospite, per motivi personali, rifiuti l' ingresso immediato alla chiamata. In questo caso mantiene la posizione in graduatoria per una successiva chiamata. Ad un secondo rifiuto verrà tolta dalla lista di attesa. È data comunque facoltà di ripresentare la domanda.

Casi di particolare urgenza sono quelli segnalati dai Servizi Sociali o altri enti simili, di immediata necessità di istituzionalizzazione per impossibilità di assistenza in caso di dimissioni ospedaliere dopo eventi acuti o in caso di acuzie a domicilio con peggioramento importante delle condizioni di autonomia. In tali situazioni si applica un criterio di priorità al fine di favorire la soluzione della criticità del caso specifico. Tale priorità è comunque subordinata alla verifica e al giudizio della Direzione Sanitaria ed Amministrativa della Struttura.

5.4 PROGRAMMAZIONE DELL'INGRESSO E PRESA IN CARICO DELL'OSPITE

Al momento della firma del contratto di accoglienza, di norma effettuato il giorno precedente l' ingresso, dovrà essere presentata al Servizio Amministrativo la seguente documentazione:

OSPITE	CONTRAENTE
Carta di identità valida	Carta di identità
Codice Fiscale	Codice Fiscale
Tessera sanitaria con eventuale esenzione ticket aggiornata	Coordinate bancarie (ABI-CAB-CIN-C/C)
Certificato di invalidità (ove presente)	Deposito cauzionale
Scheda di ammissione	

La Direzione rimane a disposizione per eventuali chiarimenti rispetto ad aspetti contrattuali o relativi ai servizi offerti; le parti raggiungono l' accordo e firmano il contratto, programmando l' ingresso del nuovo ospite, a meno che tale appuntamento, in casi urgenti, non avvenga il giorno stesso dell' ingresso dell' ospite.

Farmaci, presidi ed ausili continueranno ad essere prescritti dal medico di base. Con cadenza indicativamente mensile, viene consegnato all' Ospite o ai familiari di riferimento un elenco di prescrizioni da far compilare al medico di base inerenti i farmaci da somministrare nel mese successivo,

esami ematici e/o visite specialistiche ritenute opportune per monitorare le condizioni di salute dell'ospite. I presidi per incontinenza, forniti dal distretto ASST di appartenenza al domicilio dell'Ospite, andranno portati in struttura e registrati in Reception. Per situazioni particolari è possibile accordarsi in Reception per la fornitura a pagamento di questi presidi / ausili qualora non forniti dall'ASST.

All'ingresso dell'ospite in Struttura, che deve avvenire entro 3 (tre) giorni dal momento della comunicazione di disponibilità della camera ai sensi del contratto di accoglimento, è presente tutta l'equipe multidisciplinare, che potrà intervenire in momenti separati per non creare confusione.

Salvo esigenze eccezionali, l'ingresso in Struttura dell'ospite è previsto in giorni feriali, in modo che siano presenti tutte le figure professionali coinvolte. L'ospite viene accolto ed accompagnato in reparto dal Coordinatore Infermieristico o da un suo delegato ed avviene la presentazione tra ospite, famiglia e tutti gli operatori di turno.

A lato delle procedure di accoglienza di tipo assistenziale, vengono espletate le procedure di accoglienza di tipo amministrativo con la firma del contratto, se non già firmato in precedenza, e il deposito dei documenti necessari richiesti. Viene sottoposto a firma anche il consenso informato al ricovero. Il medico raccoglie tutte le informazioni di cura dal paziente, se possibile, o dai famigliari che lo accompagnano e compila il FASAS nelle parti di sua competenza.

Il fisioterapista, all'ingresso o al massimo entro il giorno successivo a quello di ingresso, compie una valutazione sulla capacità di movimento e sul rischio di caduta e fornisce disposizioni sulle modalità di movimentazione del paziente in base ai punteggi delle scale di valutazione somministrate.

Tutte le schede di valutazione dell'ospite al momento dell'ingresso sono contenute nel FASAS.

5.5 PROCESSO DI PRESA IN CARICO E CURA

Il processo assistenziale inizia dalla presa visione della documentazione sanitaria dell'ospite ed è finalizzato all'elaborazione dell'anamnesi medica, infermieristica - tutelare, riabilitativa e psicosociale educativa. Le figure professionali che intervengono in questa fase sono: medico, infermiere, ASA/OSS, fisioterapista, educatore.

Vengono poi somministrate le scale di valutazione utili alla valutazione dei bisogni dell'ospite. Si procede quindi alla valutazione multidimensionale che permette d'elaborare un primo PI/PAI nella giornata di ingresso, successivamente si elabora il progetto individualizzato (PI) e il PAI definitivo entro 30 giorni. Si compila il FASAS comprensivo dei progetti, programmi e piani operativi specifici per ogni area (clinica, infermieristica, assistenziale, riabilitativa, socioeducativa), come previsto dalla normativa regionale.

La Struttura adotta la compilazione del FASAS in formato elettronico con modalità informatiche.

Il PI e il PAI vengono poi condivisi con l'ospite se in grado di comprendere, i famigliari o eventualmente l'Amministratore di Sostegno. L'attività di assistenza socio sanitaria viene svolta come da indicazione del PAI compilando il diario multidisciplinare ed aggiornando le scale di valutazione e la valutazione multidimensionale al variare delle condizioni dell'ospite.

Semestralmente tutti i PAI vengono aggiornati.

Nel processo di presa in carico e cura i parenti svolgono un ruolo fondamentale, in quanto custodi principali delle informazioni che consentono un approccio di cura a 360°.

5.6 ASSEGNAZIONE DELL'ALLOGGIO

L'assegnazione al reparto e alla camera viene definita in base alle problematiche sanitarie ed assistenziali della persona e può essere modificata successivamente sulla base di specifiche motivazioni, dandone informazione all'Ospite ed ai famigliari.

L'ospite viene accompagnato nella sua nuova camera dove verranno riposti e sistemati oggetti, indumenti e biancheria personale negli appositi spazi. Gli operatori, a loro volta, seguiranno il nuovo arrivato con particolare attenzione sin dal primo momento cercando di facilitarne un naturale inserimento nella vita della RSA, di comprenderne i bisogni e di risolverne eventuali problemi.

Successivamente, nel rispetto del suo stato psicofisico e in modo graduale, viene accompagnato per una prima conoscenza del reparto e degli altri ospiti già presenti nel nucleo, in modo da facilitare il naturale sviluppo di favorevoli interrelazioni personali.

5.7 DIMISSIONI E TRASFERIMENTI

Nelle residenze assistenziali possono essere accolti anziani sia in forma permanente che temporanea, in quanto le residenze assistenziali si configurano come parte integrante della rete dei servizi, garantendo risposte sempre più flessibili e adattabili al continuo modificarsi dei bisogni degli utenti.

Tra i ricoveri temporanei, oltre a quelli richiesti per varie forme di riabilitazione, esistono oggi quelli di sollievo, per aiutare e sostenere le famiglie che quotidianamente si prendono cura degli anziani non autosufficienti, i ricoveri temporanei e post-degenza.

Il termine “dimissione” acquista pertanto più significati in riferimento ai motivi che hanno portato l’anziano al ricovero, mutando le aspettative e i vissuti che ad esso si accompagnano.

La “dimissione” deve quindi rappresentare la continuazione di un processo assistenziale e, nel progettartela, devono essere presi in considerazione tutti gli elementi che consentono di conoscere il più esattamente possibile la situazione ambientale, familiare, socio-assistenziale della persona che viene dimessa al fine di garantire, attraverso un servizio di rete territoriale, la continuità dell’intervento avviato in struttura. La dimissione nei casi previsti nel Contratto di Ricovero viene attivata dalla Direzione.

Negli altri casi la richiesta di dimissione deve essere comunicata e formalizzata alla Direzione dall’ospite stesso, dal rappresentante legale o dai familiari autorizzati. L’ospite ed i suoi familiari o tutori, potranno decidere in qualsiasi momento di interrompere la permanenza presso la struttura, presentando al Servizio Amministrativo esplicita disdetta scritta secondo quanto previsto dal contratto di accoglimento con un preavviso di 30 giorni rispetto alla data di effettiva uscita dalla struttura, in mancanza verranno comunque addebitati i 30 giorni successivi alla comunicazione di dimissione.

I motivi di dimissione dalla struttura possono essere i seguenti:

- rientro al domicilio per superamento del problema specificato e quindi riacquisizione dell’autonomia personale;
- trasferimento ad altre strutture per avvicinamento all’abitazione dei familiari nella ricerca di favorire le relazioni affettive con gli stessi o per giudizio di non adeguatezza della RSA alle problematiche legate alla persona;
- trasferimento in Ospedale per acuti;
- trasferimento all’interno della stessa unità d’offerta per variazioni delle condizioni dell’ospite.

Al momento della dimissione definitiva vengono rilasciati al cliente:

- la relazione medica di dimissione;
- i documenti originali depositati;
- gli effetti personali.

In ogni caso verranno attivati tutti i meccanismi ed accorgimenti previsti nella procedura della dimissione al fine di garantire la prosecuzione delle cure al domicilio o in altra struttura.

Si precisa che il giorno di dimissione verrà addebitato nella retta mensile.

Nel caso di dimissione protetta, al fine di garantire la prosecuzione del percorso assistenziale e la continuità delle cure, Zaffiro si attiverà affinché tali dimissioni avvengano in forma assistita col Comune o con l’ATS ai sensi della normativa vigente.

5.8 DECESSO

Il medico terrà costantemente aggiornati i famigliari nei momenti critici di cura e, in caso di decesso dell'ospite, si preoccuperà di comunicare l'evento, se possibile in un incontro di persona. I familiari potranno immediatamente recarsi presso la Residenza (anche in orario notturno), dove, nel caso non lo abbiano già fatto, potranno scegliere liberamente l'impresa di onoranze funebri da contattare per la gestione delle esequie.

Il personale ponendo particolare cura e rispetto del defunto, trasporterà la salma nell'apposito locale al piano terra ma non potrà provvedere alla sua vestizione in quanto è compito dell'impresa funebre scelta dalla famiglia.

La salma, decorso il periodo di osservazione e composta nel locale al piano terra della Struttura rimarrà sempre accessibile ai familiari e all'Impresa funebre scelta fino alla celebrazione delle esequie. La struttura mette a disposizione tutta la documentazione necessaria per legge.

5.9 LA GIORNATA TIPO

L'organizzazione delle attività svolte giornalmente all'interno della Residenza è studiata, per quanto possibile, al fine di poter mantenere le abitudini degli anziani e soddisfarne le esigenze.

In special modo, la distribuzione dei pasti assume un'importanza rilevante in quanto è luogo fondamentale di socializzazione.

Oltre all'assistenza di base, medica, infermieristica, fisioterapica, l'RSA offre anche un servizio di animazione, in grado di mantenere e/o rafforzare le capacità cognitive, manuali, e relazionali, cercando di migliorare la qualità di vita e la gradevolezza del soggiorno. Vi sono inoltre particolari momenti di aggregazione a cui tutti gli ospiti sono invitati, in relazione alle proprie possibilità psicofisiche.

Mattina

Gli ospiti vengono alzati in base allo schema predisposto dall'équipe, tenendo conto delle loro specifiche caratteristiche ed abitudini.

Gli operatori seguono gli ospiti in base ai Piani di Assistenza Individualizzati effettuando l'igiene mattutina che comprende igiene intima e/o bagno, cambio presidi di assorbente e vestizione ospiti.

Viene servita poi la colazione in sala da pranzo o in stanza per gli ospiti allettati.

Il personale infermieristico somministra la terapia farmacologica ed assieme al medico e/o al coordinatore infermieristico controlla la situazione sanitaria di ciascun ospite.

Durante la mattina inoltre viene svolta attività fisioterapica per gli ospiti che non sono allettati ed attività di animazione, e vengono sanificate tutte le stanze.

Pranzo

Il pranzo viene servito dalle ore 12.00 alle ore 13.00. Gli ospiti che non sono allettati consumano il pasto in sala da pranzo, mentre per gli ospiti allettati il pranzo viene servito in stanza.

In caso di necessità è prevista l'alimentazione assistita.

In questa fascia oraria viene distribuita anche la terapia farmacologica.

Pomeriggio

Dopo pranzo, secondo le singole abitudini ed esigenze, gli ospiti possono usufruire del riposo pomeridiano.

Gli ospiti che non riposano possono svolgere attività di fisioterapia e/o di animazione.

Dopo il riposo pomeridiano, gli ospiti vengono alzati e viene loro effettuata l'igiene personale.

Alle ore 15.30 viene poi servita la merenda a tutti gli ospiti.

Cena

La cena viene servita dalle ore 19.00 alle ore 20.00. Come per il pranzo gli ospiti non allettati consumano il pasto in sala, mentre gli allettati cenano in stanza.

In caso di necessità è sempre prevista l'alimentazione assistita.

Anche in questa fascia oraria viene distribuita la terapia farmacologica.

Notte

Dopo la cena gli ospiti vengono aiutati a prepararsi per la notte e vengono cambiati i presidi di incontinenza se necessario.

Durante l'orario di riposo notturno è prevista la sorveglianza del personale ed intervento in caso di necessità.

5.10 LE VISITE ALL'OSPITE

La struttura è aperta tutti i giorni dalle ore 08.00 alle ore 20.00, nei restanti orari l'accesso è regolamentato e consentito solo previo accordo con la Direzione di Struttura o il Responsabile Sanitario. In caso di situazione clinica critica l'accesso alla struttura in tale orario può essere accordato o dai medici di Struttura o dal personale infermieristico in turno notturno.

La presenza dei famigliari viene facilitata attraverso un loro coinvolgimento attivo nella vita della struttura, in particolare nei momenti di festa, negli incontri periodici con la Direzione di Struttura o con il Responsabile Sanitario o per i pranzi delle feste comandate.

Per le visite ai propri cari è consigliato di tenere in considerazione le esigenze di tutti gli ospiti e la particolare delicatezza degli orari dedicati alle attività di igiene personale, medicazione, riposo pomeridiano e somministrazione dei pasti, nonché delle attività quotidiane di pulizia delle stanze.

6 I SERVIZI OFFERTI

6.1 SERVIZIO ASSISTENZIALE

L'assistenza e cura alle persone vengono garantite nell'arco delle 24 ore mediante l'intervento di personale qualificato e motivato, riconoscibile tramite cartellino identificativo riportante nome e qualifica, che provvede a supplire alle aree di carenza di autonomia degli Ospiti nel soddisfare i seguenti bisogni:

- l'igiene personale quotidiana, eseguita al mattino e in ogni altro momento della giornata se ne verifici l'esigenza, ivi incluso un taglio ordinario dei capelli su base mensile;
- il bagno completo, svolto in appositi locali attrezzati, completo di cambio della biancheria personale e vestizione;
- alimentazione e idratazione con bevande calde e/o fredde (the, caffè, latte, succo di frutta) ed il controllo della stessa con schede apposite per gli Ospiti con particolari problematiche;
- prevenzione delle piaghe da decubito;
- gestione dell'incontinenza: accompagnamento degli Ospiti in bagno per i bisogni fisiologici al fine di mantenere il più a lungo possibile l'autonomia e/o il cambio dei prodotti monouso (pannoloni, ecc.) agli Ospiti incontinenti, secondo un programma personalizzato;
- la stimolazione degli Ospiti alla deambulazione;
- favorire il riposo dell'Ospite considerando le sue necessità.

Negli Ospiti a rischio di sviluppare ulcere da pressione vengono effettuati i cambi posturali, viene compilata l'apposita documentazione e applicati gli ausili necessari; Gli assistenti, con le loro indicazioni sulle autonomie degli ospiti, contribuiscono alla stesura ed alla definizione di obiettivi assistenziali che vengono inseriti nel P.A.I.

Nello svolgimento delle suddette attività l'Operatore Assistenziale osserva le condizioni fisiche e di umore dell'Ospite e comunica all'Infermiere eventuali modificazioni. Naturalmente lo svolgimento delle suddette attività non si limita alla sola esecuzione pratica, ma si associa a momenti di interscambio relazionale. E' indispensabile infatti instaurare un dialogo ed un legame di fiducia perché l'Ospite ha un profondo bisogno di essere rassicurato, ascoltato e considerato come essere umano nella sua integrità e con la propria storia di vita. Attraverso un comportamento ed una comunicazione corretta è possibile stabilire un rapporto di empatia e di reciproco rispetto, dove il costante incoraggiamento dell'Operatore aiuterà l'Ospite a sentirsi più a suo agio e ad accettare gradualmente la nuova situazione. L'interazione fra l'aspetto pratico e quello relazionale dell'assistenza, infine, ha l'obiettivo di promuovere il mantenimento dell'autonomia e delle capacità residue dell'Ospite che sarà stimolato a fare da solo o con l'aiuto degli Operatori. Al termine di ogni turno di servizio gli Operatori, per garantire la continuità assistenziale, segnalano sulla modulistica in utilizzo ogni avvenimento, notizia e/o suggerimento relativo agli Ospiti.

6.2 SERVIZIO INFERMIERISTICO

Il servizio infermieristico, garantito nelle 24 ore, viene predisposto dal Coordinatore Infermieristico ed opera in stretta collaborazione sia con il personale ASA/OSS per gli aspetti assistenziali, sia con lo staff medico per gli aspetti sanitari.

Di seguito vengono elencati e specificati servizi e prestazioni dell'area infermieristica:

- gestione assistenza infermieristica con osservazione sullo stato di salute complessivo di ciascun ospite

- gestione della terapia farmacologica prescritta dal medico rispettando gli orari prestabiliti;
- esecuzione di medicazioni;
- assistenza agli ospiti con problematiche particolari (viene garantita l'alimentazione attraverso sondino naso-gastrico o PEG secondo prescrizione medica, gestione stomie, tracheostomie etc..)
- gestione ed eventuale modifica del menu degli Ospiti;
- programmazione di visite esterne ed esami: si prenotano visite ed esami presso i vari servizi del Distretto o delle Aziende Ospedaliere/Sanitarie;
- posture e mobilizzazioni: in collaborazione con i Fisioterapisti, gli Infermieri si occupano di segnalare il fabbisogno di materiale necessario alla deambulazione (girelli, carrozzine) e di presidi antidecubito. Gli Infermieri organizzano e controllano i programmi di mobilizzazione per gli Ospiti a rischio di lesioni da decubito e le alzate;
- educazione sanitaria: gli Infermieri sorvegliano l'attività assistenziale affinché vengano usate tecniche e metodologie corrette applicando procedure, protocolli, linee guida;
- accogliimento: all'ingresso dell'Ospite l'Infermiere si occupa dell'accogliimento rendendosi disponibile ad informare i parenti sui vari servizi forniti dalla struttura. Ove necessario si occupa di informare/educare l'Ospite stesso ed i parenti sulle regole di comune convivenza;
- approvvigionamento: a cadenze prestabilite l'Infermiere si occupa di rifornire il materiale necessario nel proprio reparto (farmacia, magazzino, cancelleria, materiale monouso). Inoltre segnala eventuali guasti e necessità di manutenzione;
- inserimento e formazione del personale assistenziale: l'Infermiere partecipa all'inserimento dei neoassunti ed alla formazione per garantire un'assistenza completa ed uniforme.

6.3 SERVIZIO MEDICO

Il servizio medico è svolto da professionisti laureati in medicina ed ha l'obiettivo, in collaborazione con il personale infermieristico, di assicurare e favorire il miglior stato di benessere e psicofisico degli Ospiti.

Il servizio prevede la presenza di personale medico dal lunedì al venerdì

Le attività principali svolte dal medico sono le seguenti:

- valutazione delle condizioni psicofisiche dell'anziano dall'ingresso ed a seguire con frequenza programmata e registrazione dell'attività su cartella clinica informatizzata;
- collaborazione con il medico di Medicina Generale per la prescrizione di farmaci o altro presidio sanitario necessario e prescrivibile, per il ricorso ad indagini diagnostiche e per il ricorso a visite specialistiche programmabili con l'attenzione a limitare il più possibile il ricorso all'ospedalizzazione utilizzandola solo laddove si presenti una situazione non diversamente assistibile;
- produzione di eventuali certificazioni mediche se necessarie;
- verifica costante delle situazioni igienico ambientali.

I medici di struttura sono

non a disposizione per i colloqui coi famigliari autorizzati previo appuntamento.

6.4 SERVIZIO DI RIABILITAZIONE

Il terapeuta della riabilitazione effettua le valutazioni dei singoli pazienti in ordine alla loro capacità motoria, fornisce le necessarie prestazioni riabilitative secondo la patologia degli ospiti al fine di prevenire l'insorgenza di disabilità, ritardarne l'evoluzione in cronicità, migliorarne le residue capacità. In équipe col medico imposta i trattamenti riabilitativi individuali che vengono riportati nel PI e nel PAI, gli interventi possono essere svolti con continuità o avere una cadenza ciclica. Possono essere attuati in

palestra mediante l'utilizzo di opportuni ausili ed attrezzature con trattamenti individuali e/o in collaborazione con le altre figure professionali.

In particolare il fisioterapista:

- valuta attraverso apposite scale di valutazione i bisogni specifici;
- valuta il corretto utilizzo di presidi e ausili;
- sviluppa ed implementa i piani di mantenimento motori degli ospiti in coerenza con gli obiettivi del PAI
- supporta il personale assistenziale sulla mobilità dell'ospite dove necessario
- istruzione degli Operatori Assistenziali sulla corretta esecuzione di posture, manovre di mobilizzazione ed utilizzo di ausili per la postura, i trasferimenti e la prevenzione delle lesioni da decubito;
- attività di mobilizzazione articolare passiva a letto per la prevenzione delle retrazioni muscolo tendinee ed articolari per gli Ospiti individuati;
- attività di deambulazione assistita avente l'obiettivo del mantenimento delle capacità residue e della prevenzione della sindrome da immobilità;
- attività di riabilitazione e mantenimento funzionale in palestra attrezzata: rinforzo muscolare, kinesi passiva, attivo-assistita ed attiva, rieducazione funzionale, elettroterapia antalgica ed elettro stimolazione;
- valutazione delle necessità e della tipologia di ausili in collaborazione con il medico, gli Infermieri e gli Operatori Assistenziali; colloqui con i Familiari degli Ospiti, compilazione delle richieste di ausili, contatti con i tecnici ortopedici e gli uffici assistenza protesica delle Aziende per i servizi sanitari;
- gestione e piccola manutenzione degli ausili e collaudo degli stessi.

Il servizio è garantito dal lunedì al venerdì.

6.5 SERVIZIO DI ANIMAZIONE / EDUCATIVO

Gli educatori svolgono un'attività con gli ospiti finalizzata al miglioramento della socializzazione tenendo conto del vissuto, della storia, delle abitudini di ciascuno. Le attività proposte che possono essere individuali o di gruppo, possono coinvolgere o meno altre figure professionali (es. fisioterapisti) e sono finalizzate a favorire la relazione, ad aumentare l'autonomia e l'autostima degli Ospiti attraverso laboratori artistici e creativi (disegno, collage, bricolage, ecc.), attività ricreative socializzanti (tombola, letture, attività motoria, canto, feste di compleanno, feste a tema), attività all'esterno della Struttura finalizzate al mantenimento dei contatti con l'esterno.

In particolare durante le feste, i familiari e gli amici degli Ospiti sono sempre i benvenuti. Le attività di animazione si svolgono nelle sale comuni e nei vari reparti della struttura. Nella bella stagione viene preferita l'attività all'aria aperta nei parchi e nei giardini della struttura. Sono periodicamente previste gite e passeggiate nei dintorni, con l'assistenza e la supervisione di personale della struttura. Vengono organizzate mostre con i lavori degli Ospiti. Vengono preparate feste e animazioni in concorrenza delle principali festività (Natale, Pasqua, Carnevale ecc.).

6.6 SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE E MANUTENZIONE

La pulizia e sanificazione degli ambienti (stanze di degenza, servizi igienici, soggiorni, spazi comuni, ambulatori, ecc.) viene svolta quotidianamente da personale dedicato addestrato e munito di moderne attrezzature, adeguati macchinari e prodotti. Viene inoltre garantito un programma di sanificazione periodica degli ambienti. Il servizio di manutenzione viene garantito da personale interno fidelizzato e formato nella risoluzione tempestiva dei piccoli problemi di manutenzione ordinaria.

6.7 SERVIZIO DI BARBIERE E PARRUCCHIERE

La struttura mette a disposizione degli Ospiti, in apposito locale attrezzato, un servizio di parrucchiere. Presso la struttura è possibile effettuare servizi quali messa in piega, permanente, lozioni, colore, manicure e pedicure. Il costo delle prestazioni è dettagliato nell'allegato alla presente Carta dei Servizi relativo ai servizi extra e non è compreso nel costo della retta. Per tale motivo viene attivato solo se esplicitamente richiesto dall'Ospite e col consenso del familiare di riferimento.

6.8 SERVIZIO DI APPROVVIGIONAMENTO FARMACI

In allegato alla presente Carta dei Servizi viene consegnato il dettaglio dei servizi extra. Il contratto di ingresso e le informazioni integrative di seguito allegate specificano quali servizi sono compresi nella retta e quali sono usufruibili a pagamento. Si precisa che la fornitura a pagamento di presidi e parafarmaci viene attivata previa richiesta del contraente ed esclusivamente allo scopo di sopperire ai tempi di attesa previsti per l'attivazione, eventualmente gratuita, tramite SSR se in esenzione ticket.

6.9 SERVIZIO RELIGIOSO

Nel rispetto del credo religioso di ciascun ospite viene garantito a ciascun ospite la possibilità di ricevere assistenza spirituale dal ministro del proprio culto religioso. L'assistenza religiosa cattolica è garantita dal parroco e dai sacerdoti della Parrocchia di Brescia che garantiranno le celebrazioni liturgiche durante l'anno e la somministrazione dei Sacramenti su richiesta degli Ospiti (Riconciliazione, Eucarestia, Unzione degli Infermi).

6.10 SERVIZIO CUSTODIA VALORI

La Direzione di Struttura è responsabile, ai sensi dell'art. 1783-1786 del codice civile, solo ed esclusivamente quando le cose gli sono state consegnate in custodia o quando ha rifiutato di ricevere in custodia cose che aveva, ai sensi degli artt. 1783-1786 del codice civile, l'obbligo di accettare (a titolo esemplificativo: carte-valori, denaro contante e/o oggetti di valore) purché il valore non sia eccessivo o siano troppo ingombranti. La Direzione di Struttura rilascia debita ricevuta di deposito, all'esibizione della quale avverrà la restituzione. Qualora quanto consegnato subisca un deterioramento naturale, o dovuto a cause di forza maggiore la Direzione non si ritiene responsabile. Non potrà essere richiesto a nessun titolo o ragione il risarcimento del danno subito e accertato qualora il fatto non sia stato denunciato alla Direzione di Struttura immediatamente e comunque non oltre 48 ore dalla conoscenza del fatto.

6.11 CORRISPONDENZA

La Direzione di Struttura può occuparsi della gestione della corrispondenza in entrata ed in uscita dell'Ospite. Con la sottoscrizione del contratto di degenza l'ospite e/o il contraente autorizzano la Direzione di Struttura a ricevere la corrispondenza in entrata per proprio conto. Sarà compito dell'Ospite stesso e/o del familiare autorizzato, ritirare la corrispondenza e verificare il contenuto.

6.12 SERVIZIO DI CUCINA

È operativo un servizio di ristorazione fornito dalla cucina della struttura attigua Zaffiro Brescia Ninfea. La cucina di Zaffiro Brescia Ninfea prepara direttamente i pasti che vengono poi dispensati ai piani. Per i parenti e i visitatori che ne facessero richiesta, è possibile pranzare o cenare col proprio caro in apposite sale, prenotandosi presso la reception almeno un giorno prima. Il costo dei pasti dei visitatori non è compreso nella retta.

Il menù è predisposto in collaborazione con la Direzione Sanitaria prevede una rotazione secondo stagionalità su quattro settimane. E' stilato tenendo conto della tipicità del territorio e della cucina locale. L'eventuale imboccamento degli ospiti che lo necessitano è assicurato dagli Addetti ai servizi assistenziali. Gli ospiti in nutrizione enterale seguono programmi dietetici specifici per qualità e modalità di somministrazione. Sono attive specifiche procedure di approvvigionamento, conservazione, preparazione e distribuzione dei pasti in ottemperanza alle disposizioni del sistema di controllo H.A.C.C.P. (Hazard Analysis and Critical Control Points).

Per i menù è comunque prevista una varietà legata alla stagionalità dei prodotti ortofrutticoli e una varietà di preparazioni alimentari, che tengono in considerazione anche eventuali esigenze particolari degli ospiti. Una copia del menù stagionale è a disposizione presso la reception della Struttura; il menù è aggiornato su base mensile in considerazione delle indicazioni dell'ATS e una copia del menù giornaliero è a disposizione degli ospiti ad ogni piano e presso la reception. Sono inoltre disponibili diete speciali in caso di necessità.

6.13 SERVIZIO DI LAVANDERIA

Il servizio di lavanderia viene fornito dalla lavanderia interna alla Struttura, che provvede a:

- lavaggio della biancheria personale degli Ospiti con esclusione dei capi delicati.
- monitoraggio, sistemazione e cura dei capi lavati in armadio ospite secondo calendario settimanale.
- segnalazione di eventuali necessità di reintegro di indumenti usurati o di capi particolari
- lavaggio biancheria piana e biancheria da bagno e loro reintegro sui piani.

Gli Ospiti o i familiari all'ingresso in Struttura provvedono ad applicare sugli indumenti personali etichette con il proprio contrassegno numerico indicato al momento della firma del contratto. La Struttura non si assume responsabilità per lo smarrimento dei capi trattati dal servizio di lavanderia qualora non contrassegnati. Non si risponde del deterioramento dei capi delicati eventualmente trattati in lavanderia e non si risponde della normale usura degli indumenti.

7 L'ORGANIZZAZIONE INTERNA

7.1 LA DIREZIONE DI STRUTTURA

7.2 La Coordinatrice di Struttura

La Coordinatrice di Struttura con il supporto dello staff di Direzione si preoccupa di assicurare il miglior benessere degli ospiti ricoverati attraverso l'organizzazione degli aspetti gestionali, supervisiona il rispetto delle procedure amministrative richieste dagli enti di riferimento (ATS, Regione, Comune).

Garantisce che le attività svolte dalle varie figure professionali siano in linea con gli obiettivi aziendali e nel rispetto delle norme istituzionali.

Accoglie le segnalazioni da parte dei clienti.

7.3 Il Coordinatore Infermieristico e dei Servizi

Collabora con la Coordinatrice di Struttura e il Responsabile Sanitario per la definizione dell'organizzazione del lavoro e delle verifiche sul buon funzionamento organizzativo della R.S.A. in particolare si occupa di:

- organizza e verificare la conduzione di tutti i nuclei;
- Elabora i programmi lavoro del personale assistenziale ed infermieristico verificandone l'efficacia;
- coordina le eventuali uscite dei pazienti dalla struttura per visite specialistiche e non;
- raccoglie segnalazioni e suggerimenti dei familiari da inoltrare alla Coordinatrice di Struttura o al Responsabile Sanitario.

7.4 Responsabile Sanitario

Il Responsabile Sanitario e i medici di reparto presenti e/o in reperibilità 24 ore al giorno, che consentono continuità nella cura e nella relazione. A loro spetta la valutazione sanitaria degli ospiti da inserire e degli ospiti da dimettere; la responsabilità del percorso di cura; la supervisione e il coordinamento di tutte le attività sanitarie; la gestione dei farmaci e delle attrezzature sanitarie; la partecipazione alla stesura del Menù degli ospiti;

Gli ospiti inseriti mantengono il proprio medico di medicina generale (MMG).

Il Responsabile Sanitario in collaborazione con gli altri medici che collaborano con la struttura si preoccupa di:

- assicurare il raccordo con i MMG;
- assicurare il raccordo con i presidi ospedalieri in caso di ricovero;
- provvedere alla tenuta ed all'aggiornamento per la parte sanitaria del FaSaS e dei Progetti Assistenziali Individualizzati.

Il personale medico svolge anche *attività di coordinamento, consulenza organizzativa e controllo*, in stretta collaborazione con la Direzione della Residenza Sanitaria Assistenziale.

7.5 Il personale Amministrativo e di Reception

Collabora con la Direzione e fornisce tutte le informazioni utili sulla Struttura alle persone interessate gestendo la relazione tra Ospite ed enti pubblici (cambi residenza, avvio procedura di invalidità o aggravamento etc..), consegna o invia la modulistica necessaria ad attivare una domanda di inserimento o altri processi all'interno della struttura.

Il personale amministrativo e di *reception* è a disposizione di famigliari e parenti per la prenotazione dei servizi extra, per avere informazione in merito alla collocazione degli ospiti nei vari nuclei nel rispetto della privacy, per l'identificazione ed il controllo delle persone che accedono alla struttura e per l'indicazione dei diversi spazi di utilizzo degli ambienti della Residenza.

È altresì a disposizione per l'emissione delle fatture a la riscossione delle rette, si occupa della custodia di oggetti preziosi e valori.

8 GLI ASPETTI ECONOMICI

Su richiesta diretta dell'ospite o del famigliare autorizzato/ Amministratore di Sostegno, la Struttura effettua il ricovero dell'ospite previa verifica della disponibilità di posto letto adeguato.

La valutazione viene effettuata dall'equipe interna della RSA sulla base della documentazione presentata.

I servizi sono addebitati a giornata degenza comprendendo ai fini della fatturazione, sia la giornata di ingresso che quella di uscita dalla struttura indipendentemente dall'orario. La retta addebitata sarà quella riportata nel regime tariffario accluso al contratto di accoglimento sottoscritto all'ingresso, salve le eventuali variazioni o adeguamenti successivi.

Il pagamento della retta deve avvenire in forma anticipata entro il giorno 5 del mese in corso tramite addebito automatico in conto SDD, ogni altra modalità di pagamento andrà concordata con la direzione di Struttura all'ingresso dell'ospite.

Annualmente, Zaffiro rilascia all'intestatario della fattura relativa al pagamento delle rette la Dichiarazione di composizione della retta ai fini della deducibilità fiscale come previsto dalla D.G.R. 21 marzo 1997, n. 26316.

8.1 RETTE GIORNALIERE

L'ammontare della retta giornaliera di ricovero, è indicato nell'allegato E al contratto di accoglimento denominato "Regime Tariffario", qui riprodotto quale allegato della presente Carta dei Servizi e si differenzia per degenze in camera doppia o in camera singola.

Le tariffe sono aggiornate annualmente con effetti dal 1° gennaio di ciascun anno.

8.2 ASSENZE TEMPORANEE

Qualora l'Ospite venga ricoverato presso strutture ospedaliere o per qualsiasi altro motivo lasci temporaneamente la Residenza, riservandosi la disponibilità del posto letto, verrà applicata la retta riconoscendo uno sconto pari al 10% (dieci per cento) a partire dal secondo giorno di assenza fino ad un massimo di 19 giorni consecutivi. Per durate superiori qualora si volesse mantenere la disponibilità del posto la retta sarà applicata integralmente.

8.3 SERVIZI INCLUSI NELLA RETTA

La retta di degenza include:

- Servizi assistenziali e sanitari (assistenza ASA/OSS, medica, infermieristica, educativa, riabilitativa)
- Servizio di ristorazione (coazione, pranzo, merenda, cena, bevande con diete specifiche)
- Lavaggio capi personali ospiti, biancheria piana

8.4 SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA

La retta non comprende i seguenti servizi di seguito elencati, che sono comunque disponibili in struttura e tariffati secondo quanto indicato nel regime tariffario:

- Trasporti in ambulanza non in regime di urgenza (es. rientri da invii in Pronto Soccorso o trasporti per visite specialistiche e/o esami strumentali);
- Servizio di parrucchiere/podologo;
- Visite specialistiche ed esami clinici effettuati nei presidi ospedalieri;
- Pasti famigliari;
- Visite specialistiche, ambulatoriali, esami di laboratorio, quando prescritti dal medico di struttura o in regime di urgenza;
- Farmaci, Presidi e Ausili: Non vengono forniti dalla Struttura. Gli ospiti/contraenti devono provvedere personalmente al loro acquisto e alla consegna alla Direzione Struttura al momento dell'ingresso e per tutto il periodo di degenza;

La disciplina fiscale prevede espressamente che, in caso di ricovero di un anziano o di persona con invalidità civile riconosciuta o con handicap, non sia possibile portare in detrazione o deduzione l'intera retta pagata, ma solo la parte che riguarda le spese mediche e le spese paramediche di assistenza specifiche e, a tal fine, viene rilasciata all'ospite una "*Dichiarazione composizione retta*".

8.5 DEPOSITO CAUZIONALE

All'atto della sottoscrizione del contratto d'ingresso è richiesto il versamento di un deposito cauzionale infruttifero pari a €1.500,00 (millecinquecento/00) che verrà restituito, salvo situazioni di morosità, entro la fine del mese successivo a quello in cui il ricovero ha avuto termine indirizzando tale somma esclusivamente all'ospite o agli eredi (dietro presentazione di atto notorio).

8.6 PROTEZIONE GIURIDICA

A tutela dei soggetti più deboli e delle persone che si trovino nell'impossibilità di esercitare in modo autonomo i propri diritti e/o che non riescano a provvedere alla tutela della propria salute o del proprio patrimonio, il legislatore ha previsto le figure del curatore, del tutore e dell'amministratore di sostegno. Dette figure, in base al diverso grado di incapacità del soggetto, sono nominate dal Giudice, e, a seconda della figura, si sostituiscono o affiancano la persona fragile nelle decisioni che riguardino la tutela della sua salute e del proprio patrimonio.

Il tutore può essere nominato quando il soggetto venga sottoposto ad interdizione ed assume sostanzialmente i compiti che ha un genitore nei confronti di un figlio minorenni, sostituendosi all'incapace in tutti gli atti civili ed amministrandone i beni.

Il curatore viene nominato nel caso di inabilitazione, e cioè qualora il soggetto non sia in grado di attendere agli atti di straordinaria amministrazione. Il curatore non si sostituisce all'inabilitato, che mantiene la capacità di agire, bensì lo assiste.

L'amministratore di sostegno viene invece nominato per compiere, con la minore limitazione possibile della capacità del soggetto, sia atti in sostituzione del soggetto, sia congiuntamente al soggetto, al fine di assicurare l'adeguata protezione, cura e tutela, il tutto nei limiti del novero di atti individuato dal Giudice Tutelare.

9 LA QUALITÀ DELL'ASSISTENZA

La normativa regionale lombarda offre indicazioni e vigila sull'utilizzo degli strumenti di cura utilizzati nelle Strutture a garanzia della qualità del servizio. Essi costituiscono oggetto di formazione continua al personale con lo scopo di diffondere buone prassi di cura a tutti i livelli.

Le procedure ed i protocolli operativi in uso hanno lo scopo di supportare ed indirizzare gli operatori nell'esecuzione delle operazioni di cura perché siano sempre in grado di rispondere correttamente e con puntualità ai bisogni di cura degli ospiti.

9.1 LINEE GUIDA PROTOCOLLI E PROCEDURE

Costituiscono il riferimento al quale rivolgersi nel definire la specifica attività di medici, infermieri e personale assistenziale. Sono costantemente aggiornati e disponibili in forma cartacea agli operatori ogni qualvolta desiderassero consultarli poiché facilmente reperibili.

9.2 IL PROCESSO DI QUALITÀ

Il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la completa soddisfazione dell'ospite e dei suoi famigliari attraverso un continuo miglioramento del nostro servizio.

I responsabili per la gestione della qualità dei servizi offerti hanno orientato la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

- personalizzare il più possibile gli interventi;
- sviluppare l'integrazione tra le diverse figure professionali che compongono l'équipe;
- migliorare i livelli di comunicazione con gli ospiti e i familiari;
- favorire la partecipazione degli ospiti al miglioramento del servizio.

9.3 *Formazione*

Gruppo Zaffiro si adegua a tutti i piani formativi del personale previsti dalle normative tempo per tempo vigenti.

Il procedimento di formazione ha l'obiettivo di realizzare un miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti.

9.4 *Processo di miglioramento della Qualità*

Il livello di soddisfazione di ospiti e famigliari è molto importante per l'organizzazione delle attività e del servizio in genere.

L'attenzione ai bisogni degli ospiti, l'ascolto e il monitoraggio della qualità attesa collocano l'anziano e al centro del processo di cura, processo che è volto alla concreta soddisfazione degli ospiti.

La Struttura, nell'intento di un costante miglioramento dei servizi, analizza il livello di soddisfazione degli utenti/famigliari instaurando un rapporto di fiducia con ospiti e famiglie, sottoponendo annualmente i questionari di gradimento dei servizi fruiti.

Il personale di struttura è inoltre sottoposto annualmente ad una rilevazione della soddisfazione lavorativa al fine di mantenere sotto controllo il clima aziendale.

9.5 *Meccanismi di Tutela e verifica*

È possibile inoltrare alla Direzione di Struttura segnalazioni scritte utilizzando la modulistica di seguito riportata che può essere recapitata a mano in Reception o mandata via fax o mail. Il personale di segreteria è inoltre a disposizione per ricevere eventuali reclami o osservazioni che verranno trascritti sulla modulistica dedicata. La Direzione di Struttura esamina quindi gli apprezzamenti e/o reclami

motivati pervenuti e, a seguito di verifica, fornisce entro 15 giorni dal ricevimento risposte agli interessati al fine di migliorare sempre più il servizio erogato all'ospite
Per garantire la migliore gestione dei reclami e permettere alla Struttura di valutare al meglio ogni necessità, le segnalazioni devono contenere data e ora dei fatti, con indicazione dei nominativi delle persone presenti o coinvolte.

10 GESTIONE COVID

Come previsto dalla DGR 3226 e successive l'ingresso dei nuovi ospiti avviene con una procedura stabilita. Uno stretto raccordo della Direzione Sanitaria con il Medico Ospedaliero oppure con il Medico di Medicina Generale permette di effettuare una valutazione del singolo caso e stabilirne la priorità.

Le modalità per la richiesta di inserimento sono garantite preferibilmente tramite servizi telefonici e/o telematici. Sarà possibile effettuare colloqui in locale reception fissando un appuntamento telefonico, previa verifica dello stato di asintomaticità del visitatore, la misurazione della temperatura corporea, la sanificazione delle mani e la compilazione dell'apposito modulo di autocertificazione.

Durante tutto il periodo di emergenza da Covid-19 gli ingressi di nuovi ospiti e le dimissioni sono soggetti a particolari provvedimenti. La gestione dell'ingresso di nuovi pazienti in caso di posti liberi in RSA deve essere eseguita in accordo con il Responsabile Sanitario, la direzione della struttura e comunque in conformità con le direttive di ATS, governo e di Regione Lombardia.

La scelta della tipologia di ospiti che accederanno alla RSA durante l'emergenza sarà funzionale alla situazione emergenziale che la struttura vive nel momento specifico. In ogni caso la decisione di programmare un nuovo ingresso deve essere soggetta ad un'attenta valutazione della situazione nella struttura, al fine di limitare al massimo le possibilità di contagio per i nuovi ingressi e per i degenti.

In una prima fase, fino a nuove disposizioni delle autorità, al fine di garantire la possibilità di ingresso ai pazienti più critici dal punto di vista gestionale sul territorio, si darà priorità di ingresso:

- A quei casi che provengono dall'Ospedale post acuzie, ed impossibilitati al rientro a domicilio, fatte salve tutte le precauzioni del caso.
- A quei casi che verranno segnalati dai servizi sociali comunali;
- A quei casi in lista d'attesa che, dall'esame della parte sanitaria, presentano aspetti problematici per la cura e l'assistenza a domicilio;
- A quei casi in lista d'attesa che presentano aspetti problematici e provocano un notevole stress ai caregivers;
- A quei casi che in presenza di una rete familiare non convivente, non sono assistibili da parte dei parenti per cause varie.

Al riguardo, per i nuovi ingressi, è necessario procedere come segue per le seguenti categorie:

Nuovo ospite con protezione vaccinale completa (trascorsi 14 giorni dall'ultima dose prevista per la tipologia vaccinale), o con pregressa infezione da non più di 6 mesi. Per questi pazienti non è prevista quarantena all'ingresso, si eseguirà unicamente test antigenico rapido all'ingresso e successivi screening come per gli altri ospiti. In caso di presenza in struttura di un numero maggiore del 5% di pazienti che non hanno completato il ciclo vaccinale si provvederà a collocare il nuovo paziente in stanze diverse rispetto a quelle dei pazienti non vaccinati, assicurando sempre il distanziamento tra il nuovo paziente e gli ospiti non vaccinati.

Nuovo ospite con protezione vaccinale parziale (ciclo vaccinale iniziato, ovvero sono trascorsi almeno 14 giorni dalla prima dose, ma non concluso). Per questi pazienti non è prevista quarantena all'ingresso, si eseguirà unicamente test antigenico rapido all'ingresso e successivi screening come per gli altri ospiti. In caso di presenza in struttura di un numero maggiore del 5% di pazienti che non hanno completato il ciclo vaccinale si provvederà a collocare il nuovo paziente in stanze diverse rispetto a quelle dei pazienti non vaccinati, assicurando sempre il distanziamento tra il nuovo paziente e gli ospiti non vaccinati.

Nuovo ospite non vaccinato (ciclo vaccinale non iniziato o sono trascorsi più di 14 giorni dalla prima dose). Per questi pazienti è previsto un periodo di quarantena in struttura di 10 giorni, con test molecolare o antigenico eseguito all'ingresso e dopo 10 giorni. In caso di presenza in struttura di un numero

maggiore del 5% di pazienti che non hanno completato il ciclo vaccinale si provvederà a collocare il nuovo paziente in stanze diverse rispetto a quelle dei pazienti non vaccinati, assicurando sempre il distanziamento tra il nuovo paziente e gli ospiti non vaccinati.

Una volta definito il percorso di ammissione in base a quanto descritto, la procedura di accoglienza del nuovo ospite, per tutto il periodo emergenziale, dovrà seguire particolari variazioni rispetto allo standard. In particolare:

La raccolta anamnestica e il colloquio con i familiari devono avvenire in area dedicata evitando assembramenti e utilizzando tutti mascherine chirurgiche. L'obiettivo di questo passaggio è escludere sintomatologia e obbiettività clinica che possano identificarsi come sospetti per Covid-19. In questa occasione si procede alla raccolta di eventuali ulteriori consensi da parte dei famigliari. Si procede così ad un primo momento di conoscenza delle aspettative di cura dei famigliari e delle particolarità di ogni singolo paziente.

Prima di accedere ai locali della struttura si procede alla misurazione della temperatura dell'ospite e alla fornitura e al posizionamento mascherina chirurgica monouso se non già in uso.

Se deve essere sottoposto ad isolamento fiduciario una volta fatto ingresso nella camera si procede alla sanificazione del pavimento coinvolto in questo tragitto.

Le restanti attività (visita, misurazione dei parametri e valutazione fkt e animativo-educativa) si svolgeranno nella stanza dell'ospite.

In assenza di qualsiasi sintomo sospetto per Covid-19 l'ospite può essere inserito in nucleo definitivo di degenza avendo cura di rispettare il distanziamento sociale in tutte le circostanze e in tutti gli ambienti e adottando tutti i DPI necessari.

In caso invece di dimissione di un ospite, si dà indicazione a procedere come segue:

-Dimissione verso domicilio: è opportuno specificare a tutti coloro che avranno contatto con l'ospite dimesso lo stato di rischio dello stesso, ovvero se sospetto infetto o se ha avuto contatti con ospiti sospetti infetti. Prima della dimissione al domicilio verrà comunque eseguito tampone rinofaringeo di controllo.

-Dimissione verso altra struttura: si provvederà a contattare la struttura accettante comunicando lo stato vaccinale del paziente ed eseguendo eventuali test in funzione della storia clinica e vaccinale dello stesso

10.1 GESTIONE ACCESSO FAMILIARI E VISITATORI IN EMERGENZA COVID 19

10.1.1 ACCESSO FAMILIARI

Gli accessi dei familiari, ai sensi dell'ordinanza del Ministero della Salute dell'8/5/21 devono essere favoriti nella massima sicurezza possibile. La programmazione delle visite deve considerare le condizioni psicofisiche dell'ospite. In particolare vengono considerate prioritarie le situazioni di fragilità clinica, terminalità e rischio di scompenso psichico legato alla lontananza dei propri cari. A seconda del contesto epidemiologico territoriale e della situazione epidemica della struttura la direzione sanitaria può sospendere temporaneamente gli accessi in RSA da parte di visitatori, riservando questa possibilità alle situazioni di assoluta urgenza o necessità (fine vita e altre circostanze particolari).

L'accesso ai familiari è consentito solo se in possesso di certificazione verde Covid-19 come definito dall'art. 9 del DL 22/4/21 n° 52 tramite applicazione di APP VERIFICA C19 (VISITATORI RSA).

L'accesso alla struttura prevede altresì la condivisione e la firma di un documento, denominato 'patto di condivisione del rischio' contenente informazioni sulle regole di prevenzione e sicurezza in merito a Sars-cov-2.

Preventivamente alla visita, è comunque prevista la misurazione della temperatura corporea, la sanificazione delle mani con gel idroalcolico, la firma di una di un autocertificazione-informativa

dedicata. In tale documento viene sempre segnalata anche l'importanza di una pronta informazione alla RSA dell'insorgenza di sintomatologia sospetta per Covid-19 nei giorni successivi alla visita. Durante tutta la durata degli incontri è sempre prevista la supervisione e la vigilanza da parte di un operatore

10.1.2 CRITERI DI ESCLUSIONE ALLA VISITA

- Assenza di congrua Certificazione verde Covid-19,
- Rifiuto di sottoscrizione del 'patto di condivisione del rischio' da parte del familiare.
- Presenza di sintomatologia che soddisfi i criteri ministeriali di caso 'possibile' nel visitatore.

10.1.3 MISURE PROPEDEUTICHE ALLA VISITA

Dato che non tutti gli ospiti indossano le mascherine per patologie o disabilità incompatibili con l'uso del dispositivo, i visitatori devono indossare la mascherina FFP2. Gli ospiti, se in grado di indossare la mascherina, verranno provvisti di maschera FFP2.

Le famiglie devono identificare un massimo di 2 familiari per le visite al fine di limitare il numero di persone esterne che accedono alla RSA. In base alle disposizioni della Regione Lombardia, le visite saranno ammesse con particolare valutazione per i visitatori ultrasessantacinquenni e per i minori di 12 anni, mentre sono vietate per i minori di anni 6.

Al momento dell'accesso è previsto triage e si procederà ad effettuare le seguenti operazioni:

- 1) Misurazione della temperatura corporea con termometro a infrarossi: se $>$ o uguale a $37,5^{\circ}$ NON SARA' CONSENTITA la visita;
- 2) Controllo dell'adeguatezza dei DPI in uso e fornitura di DPI idonei in caso di non conformità.
- 3) Sanificazione delle mani con soluzione idroalcolica
- 4) Compilazione della dichiarazione relativa all'assenza di sintomatologia COVID-19 e di non trovarsi nelle condizioni di isolamento o quarantena domiciliare per essere contatti stretti di casi COVID-19;
- 5) Controllo del possesso di Certificazione Verde Covid-19
- 6) Spiegazione delle misure preventive da adottare durante la visita da parte dell'operatore della struttura.

Al termine di queste operazioni il visitatore può fare accesso al nucleo di degenza.

10.1.4 REGOLE COMPORTAMENTALI DA MANTENERE DURANTE LA VISITA

Durante tutta la durata della visita si dovranno osservare le seguenti indicazioni:

- 1) Mantenere il distanziamento sociale di almeno un metro. Ai sensi dell'ordinanza del ministero della salute dell'8/5/21 possono essere consentiti, in condizioni di particolari necessità affettive o psicologiche, legate alla situazione emergenziale o alle comorbilità del paziente, contatti interpersonali diretti (come ad esempio carezze).
- 3) Per l'eventuale uso dei servizi igienici, utilizzare esclusivamente quelli predisposti per i visitatori;
- 4) Non condividere oggetti con il parente: sarà possibile consegnare eventuali oggetti al personale della struttura presente al momento della visita, che successivamente, previa sanificazione, provvederà a consegnarlo all'ospite;
- 5) Rispettare per quanto possibile il tempo dedicato alla visita, non inferiore a 45 minuti.

I parenti visitatori sono invitati a comunicare alla Direzione sanitaria l'eventuale insorgenza di sintomatologia COVID-19 nei 2 giorni successivi all'incontro con l'ospite in struttura.

Nel caso di mancato rispetto delle norme citate, la direzione sanitaria si riserva di provvedere alle adeguate misure necessarie, quali la quarantena dell'ospite con svolgimento di tampone antigenico a 10 giorni, l'allontanamento del parente e la preclusione dalle visite all'ospite per un tempo di 30 giorni.

10.1.5 ACCESSO VISITATORI

La RSA si premurerà di tenere traccia di tutti gli ingressi dei visitatori per almeno 14 giorni, attraverso annotazione in apposito registro delle presenze, in modo da consentire, in caso di necessità, lo svolgimento rapido delle attività di contact-tracing.

SEGNALAZIONE

- RECLAMO
- OSSERVAZIONE
- APPREZZAMENTO
- MANUTENZIONE

Il/la sottoscritta _____

In qualità di:

- OSPITE
- FAMILIARE
- ALTRO
(specificare) _____

Camera n°: _____ Piano: _____ Nucleo: _____

MOTIVO DELLA SEGNALAZIONE:

DATA DEI FATTI: _____

SOGGETTI PRESENTI O COINVOLTI:

Data _____ Firma _____

La preghiamo di compilare tutti i campi sopra riportati.

La Sua segnalazione può essere consegnata presso gli uffici della Reception o inserita nell'apposita urna posta in prossimità dell'ingresso al piano terra della Struttura, e verrà riscontrata dalla Direzione entro 15 giorni dal ricevimento del modulo.

Per garantire la migliore gestione dei reclami e permettere alla Struttura di valutare al meglio ogni necessità, si prega di fornire data e ora dei fatti con indicazione dei nominativi dei soggetti presenti o coinvolti.

Grazie della collaborazione.

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI E OSPITI NELLE RESIDENZE SANITARIE ASSISTENZIALI

Data compilazione: _____ / _____ / _____

<u>Dati dell'ospite</u>			
Età dell'ospite (anni)			
Sesso	<input type="checkbox"/> Donna	<input type="checkbox"/>	Uomo
Ricovero di tipo:	<input type="checkbox"/> Temporaneo	<input type="checkbox"/>	Permanente

<u>Dati del familiare</u>			
Età del familiare (anni)			
Sesso	<input type="checkbox"/> Donna	<input type="checkbox"/>	Uomo
Indicare la persona che compila il presente questionario	<input type="checkbox"/> Coniuge	<input type="checkbox"/> Figlio/a	<input type="checkbox"/> Nipote <input type="checkbox"/> Altro
Frequenza di visita presso la struttura	<input type="checkbox"/> Meno di 1 volta al mese	<input type="checkbox"/> Una volta al mese	<input type="checkbox"/> Ogni settimana <input type="checkbox"/> Quasi tutti i giorni

<u>1. È soddisfatto dell'accoglienza e delle informazioni ricevute in residenza?</u>			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
✓ carta dei servizi (Indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne)			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
✓ orari di apertura al pubblico degli uffici amministrativi e accessibilità delle informazioni			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco

<u>2. È soddisfatto dell'ambiente e delle strutture presenti in residenza?</u>			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
✓ ambienti comuni: aspetto, comodità, temperatura, ventilazione, luminosità			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
✓ camera personale: comodità, dimensione, arredo, temperatura, luminosità			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco

<u>3. È soddisfatto della cura dedicata ad igiene personale e pulizia ambienti?</u>			
✓ cura dedicata all'igiene personale			

<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
✓ pulizia dei servizi igienici e degli ambienti			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco

4. È soddisfatto del servizio ristorazione?

✓ qualità dei pasti			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
✓ varietà nel menu			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
✓ quantità delle porzioni			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco

5. Servizi Assistenziali

✓ Assistenza di base (l'aiuto nell'igiene personale, nell'alimentazione, nella vestizione, nelle alzate e messa a letto ecc.)			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
✓ Disponibilità e professionalità degli infermieri			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
✓ Disponibilità e professionalità del personale medico			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
✓ Disponibilità e professionalità degli operatori Socio-Sanitari (OSS)			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
✓ Disponibilità e professionalità dei fisioterapisti			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
✓ È soddisfatto delle attività fisioterapiche?			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
✓ Disponibilità e professionalità degli animatori			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
✓ È soddisfatto delle attività animative?			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco

6. Si sente coinvolto nel programma di assistenza individuale (PAI)?

<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
--------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------	-------------------------------------

<u>7. Servizi generali</u>			
✓ È soddisfatto delle prestazioni della parrucchiera?			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
✓ È soddisfatto delle prestazioni del podologo – estetista?			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
✓ Le vengono fornite informazioni chiare sullo stato di salute del congiunto?			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
✓ È soddisfatto del rapporto umano con gli altri ospiti/familiari?			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
✓ È soddisfatto del rispetto dell'intimità e della privacy?			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
✓ È soddisfatto dell'organizzazione e degli orari in residenza (pasti - sonno/veglia – visita)?			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
✓ È soddisfatto e reputa utili le aree esterne e i giardini			
<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco

<u>8. Suggerimenti</u>

La ringraziamo per la disponibilità ed il tempo dedicato, il nostro staff è sempre a disposizione per qualsiasi necessità.

Allegato - Regime Tariffario

1. DEFINIZIONI

Salvo ove diversamente specificato, si intendono qui interamente recepite le definizioni di cui al *Contratto di accoglimento* (di seguito, il “**Contratto**”) e tutti i termini in maiuscolo hanno il medesimo significato indicato nello stesso.

2. RETTA

2.1 REGIME TARIFFARIO GIORNALIERO PER L'ANNO 2022

OSPITE	CAMERA SINGOLA	CAMERA DOPPIA
NON AUTOSUFFICIENTE	€119,00	€89,00

Per gli ospiti che soggiorneranno in Struttura per un periodo inferiore ai 30 giorni, periodo minimo di permanenza previsto dal contratto di accoglimento, sarà applicato un incremento giornaliero di €10,00.

2.2 Aumenti della Retta

ZAFFIRO si riserva il diritto di aggiornare la Retta a decorrere dall'inizio di ciascun anno solare, sulla base dell'aumento ISTAT ed in considerazione delle variazioni dei costi di gestione, da un minimo di € 1,00 ad un massimo di € 5,00, dandone indicazione in fattura ovvero comunicazione con avviso esposto nella bacheca della Struttura o in altra forma idonea.

3. SERVIZI EXTRA

Ambulanza/Taxi (Trasporto)	da € 0,80 a € 2,00 al km
Ambulanza/Taxi (Sosta)	da € 15,00 a € 35,00 all'ora
Estetista - Manicure	€24,00
Estetista - Pedicure	€30,00
Estetista - Manicure+ Pedicure	€45,00
Estetista - Taglio unghie	€15,00
Giornali	prezzo di vendita dell'Editore
Medicinali	prezzo del farmaco
Presidi per incontinenza grave	€0,77 al pezzo
Presidi per incontinenza leggera	€0,30 al pezzo
Traversa salvamaterasso	€0,60 al pezzo
Parrucchiera - Taglio e piega Donna	€33,00
Parrucchiera - Taglio Uomo	€15,00

Parrucchiera - Piega Donna	€16,00
Parrucchiera - Pettinata Donna	€12,00
Parrucchiera - Permanente e taglio Donna	€70,00
Parrucchiera - Tinta e piega Donna	€40,00
Parrucchiera - Tinta , taglio e piega Donna	€57,00
Spese telefoniche	prezzo in base al piano tariffario vigente
Nomina amministratore di sostegno	prezzo come da consuntivo
Spese amministrative : marca da bollo e spese bancarie	€5,00
Supplemento pasti	da € 10,00 a € 30,00 a persona
Supplemento Vista Lago	€5,00

ZAFFIRO si riserva il diritto di aggiornare il costo dei servizi extra a decorrere dall'inizio di ciascun anno solare, sulla base dell'aumento ISTAT ed in considerazione delle variazioni dei costi di gestione, dandone indicazione in fattura ovvero comunicazione con avviso esposto nella bacheca della Struttura o in altra forma idonea.

I servizi extra devono essere richiesti dall'Ospite/Contraente/Rappresentante tramite compilazione e sottoscrizione del modulo di richiesta una cui copia è allegata al presente regime tariffario.

4. ASSENZE TEMPORANEE

Qualora l'Ospite venga ricoverato presso strutture ospedaliere o per qualsiasi altro motivo lasci temporaneamente la Residenza, riservandosi la disponibilità del posto letto, verrà applicata la retta riconoscendo uno sconto pari al 10% (dieci per cento) a partire dal secondo giorno di assenza fino ad un massimo di 19 giorni consecutivi. Per durate superiori qualora si volesse mantenere la disponibilità del posto la retta sarà applicata integralmente.

5. MODALITÀ DI PAGAMENTO E RITARDI

Nel caso in cui l'Ospite/Contraente opti per forme di pagamento diverse dal SSD bancario (ad esempio bonifici, contanti, ecc.), seppur effettuate nei termini delle scadenze pattuite, ZAFFIRO potrà addebitare all'Ospite/Contraente un costo aggiuntivo di Euro 20,00 (venti/00) per ciascuna fattura emessa. La maggiorazione in ogni caso non verrà applicata nel periodo tecnico necessario all'attivazione del SSD.

In caso di Ritardo non superiore a 5 (cinque) giorni, ZAFFIRO si riserva il diritto di addebitare all'Ospite/Contraente una penale pari ad Euro 50,00 (cinquanta/00); nel caso in cui il Ritardo sia superiore a 5 (cinque) giorni ma non si protragga per più di 10 (dieci) giorni, tale penale sarà pari ad Euro 100,00 (cento/00), mentre nel caso di Ritardo superiore ai 10 (dieci) giorni la stessa sarà pari ad Euro 200,00 (duecento/00), oltre gli interessi legali dalla data della scadenza concordata.

In caso di dimissioni, qualora l'Ospite non liberi l'alloggio entro la data comunicata e/o indicata dalla Struttura, ZAFFIRO si riserva il diritto di addebitare all'Ospite/Contraente una penale pari ad Euro 120,00 (centoventi/00) per ogni giorno di ritardo.

RICHIESTA PRESTAZIONI EXTRA

Il/La sottoscritto/a _____

In qualità di:

- Ospite
- Familiare
- Legale rappresentante

del Sig./Sig.ra (Ospite) _____

richiede il seguente servizio o prestazione extra :

Parrucchiera <input type="radio"/> Uomo <input type="radio"/> donna	<input type="radio"/> Taglio/Taglio mensile <input type="radio"/> Piegia/Piegia settimanale/quindicinale/mensile <input type="radio"/> Tinta <input type="radio"/> Permanente <input type="radio"/> Pettinata/Pettinata settimanale
Estetista	<input type="radio"/> Manicure/Manicure quindicinale/mensile <input type="radio"/> Pedicure/Pedicure mensile <input type="radio"/> Taglio unghie/Taglio unghie mensile
Giornali	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
Nomina Amministratore di sostegno	
Pasto Parente DATA _____	<input type="radio"/> Ordinario <input type="radio"/> Menù speciale festività N° PERSONE: _____
TRASPORTO IN AMBULANZA	DA _____ A _____
PRESIDI PER INCONTINENZA	<input type="radio"/> PRESIDIO PESANTE <input type="radio"/> PRESIDIO LEGGERO <input type="radio"/> TRAVERSA SALVAMATERASSO

Data _____

Firma _____