



Carta dei Servizi

ZAFFIRO POGLIANO OSPEDALE DI COMUNITA'

<i>INDICE DI REVISIONE</i>	<i>DATA DI EMISSIONE</i>	<i>TIPO DI MODIFICA</i>	<i>APPROVAZIONE DIREZIONE GENERALE</i>
<i>00</i>	<i>01/04/2024</i>	<i>EMISSIONE</i>	<i>F.to Samuel Della Pietra</i>

ZAFFIRO POGLIANO O.D.C.

Via Europa 11 Pogliano Milanese

0293479126 – www.gruppozaffiro.it

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 dell'Ospedale di Comunità (OdC) 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.

Zaffiro Nord S.r.l.

Sommario



.....	1
Carta dei Servizi.....	1
ZAFFIRO POGLIANO OSPEDALE DI COMUNITA'	1
1 PRESENTAZIONE DEL GRUPPO ZAFFIRO.....	5
1.1 OBIETTIVI AZIENDALI.....	5
1.2 CODICE ETICO.....	5
2 I NOSTRI VALORI.....	5
3 PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA	8
3.1 Caratteristiche generali	8
3.2 FINALITÀ	9
3.3 Contatti.....	9
3.4 Come raggiungere la struttura.....	10
3.5 ACCESSIBILITÀ.....	11
4 LA DOMANDA DI INSERIMENTO ED IL PROCESSO DI ACCOGLIENZA	11
4.1 MODALITÀ DI ACCESSO ALLA STRUTTURA – PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA	11
4.2 MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO E DURATA DEL RICOVERO	12
4.3 VALUTAZIONE DELLA DOMANDA DI INSERIMENTO	13
4.4 PROGRAMMAZIONE DELL'INGRESSO E PRESA IN CARICO DELL'OSPITE.....	13
4.5 PROCESSO DI PRESA IN CARICO E CURA	14
4.6 ASSEGNAZIONE DELL'ALLOGGIO.....	15
4.7 DIMISSIONI E TRASFERIMENTI	15
4.8 DECESSO	16
5.1 LA GIORNATA TIPO.....	16
5.2 LE VISITE ALL'OSPITE.....	18
6. I SERVIZI OFFERTI.....	19
6.1 SERVIZIO ASSISTENZIALE.....	19

6.2 SERVIZIO INFERMIERISTICO	20
6.3 SERVIZIO MEDICO	20
6.4 SERVIZIO DI RIABILITAZIONE	21
6.5 SERVIZIO DI CASE MANAGEMENT	22
6.6 SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE E MANUTENZIONE	22
6.7 SERVIZIO DI BARBIERE E PARRUCCHIERE	22
6.8 SERVIZIO RELIGIOSO	22
6.9 SERVIZIO DI CUCINA	23
6.10 SERVIZIO DI LAVANDERIA	23
7 L'ORGANIZZAZIONE INTERNA	24
7.1 LA DIREZIONE DI STRUTTURA	24
7.2 Il Coordinatore Infermieristico e dei Servizi	24
7.3 Responsabile Sanitario	25
7.4 L'assistente Sociale	25
7.5 Il personale Amministrativo e di Reception	26
8 GLI ASPETTI ECONOMICI	26
8.1 SERVIZI AGGIUNTIVI A PAGAMENTO	26
8.2 PROTEZIONE GIURIDICA	26
9 LA QUALITÀ DELL'ASSISTENZA	28
9.1 LINEE GUIDA PROTOCOLLI E PROCEDURE	28
9.2 IL PROCESSO DI QUALITÀ	28
9.3 Formazione	28
9.4 Processo di miglioramento della Qualità	29
9.5 Meccanismi di Tutela e verifica	29
10 GESTIONE PANDEMICA e/o EMERGENZE SANITARIE	29
Allegato - Regime Tariffario	34
DEFINIZIONI	34
RETTA	34
SERVIZI EXTRA	34
MODALITÀ DI PAGAMENTO E RITARDI	35

1 PRESENTAZIONE DEL GRUPPO ZAFFIRO

Il Gruppo Zaffiro, di cui la Struttura fa parte, è attivo nella fornitura di servizi socio sanitari ad utenti 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. Il codice etico è consultabile su <https://www.gruppozaffiro.it/codice-etico/>.

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'utente 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 a 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.

Cortesia 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 PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

3.1 Caratteristiche generali

L’Ospedale di Comunità Zaffiro Pogliano (di seguito, “O.D.C.”) è collocato al terzo piano nucleo “F” della struttura edificata tra il 2019 ed il 2020 in un territorio centrale del comune di Pogliano Milanese, ubicata in una zona residenziale e servita, aperta al pubblico tutto l’anno.

Strutturalmente ideata secondo una moderna concezione degli spazi, dispone di 20 posti letto suddivisi in 20 camere singole pensate per accogliere ospiti con vario grado di disabilità.

I nuclei sono arredati ed attrezzati per soddisfare i bisogni degli utenti con uno standard alberghiero di notevole livello.

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



3.2 FINALITÀ

L'Ospedale di Comunità è una struttura sanitaria di ricovero che svolge una funzione intermedia tra il domicilio e il ricovero ospedaliero e si rivolge prioritariamente al bisogno degli assistiti del Distretto in cui è situato. Può agire in funzione di step down ossia di sostegno alle dimissioni ospedaliere o di step up, ossia di prevenzione di ricoveri ospedalieri potenzialmente inappropriati. Le sue finalità possono quindi essere di:

- 1) stabilizzazione del paziente ospedaliero dimesso (dopo una lungodegenza);
- 2) recupero funzionale e insegnamento di procedure di autocura complesse;
- 3) inizio di ricovero socio-sanitario per non autosufficienti, in attesa di trovare una collocazione stabile.

L'accesso dei pazienti avviene su segnalazione del reparto di dimissione, del PS per prevenire ricoveri inappropriati o su segnalazione del medico curante o dell'UCA, in tutti i casi mediata dalla COT.

Pertanto, possono accedere all'OdC pazienti con patologia acuta minore che non necessitano di ricovero in ospedale o con patologie croniche riacutizzate che devono completare il processo di stabilizzazione clinica, con una valutazione prognostica di risoluzione a breve termine, provenienti dal domicilio (su indicazione del MMG o UCA), dal Pronto Soccorso o da presidi ospedalieri per acuti (dimissione), quando per il paziente non sia possibile tornare immediatamente al domicilio.

Gli OdC dovranno avere una conduzione infermieristica h24 con funzione di gestione assistenziale con un mix di personale (IP, OSS, riabilitatori).

La partecipazione della medicina generale alla attività degli OdC si può configurare, allo stato attuale della normativa, come una attività clinica che si esercita in continuità con l'assistenza assicurata dal medico a livello domiciliare al singolo paziente. In relazione alla evoluzione dell'ACN e dell'AIR potranno essere introdotte forme diverse di partecipazione dei MMG

3.3 Contatti

Indirizzo: Via Europa 11 Pogliano Milanese 20005 (MI)

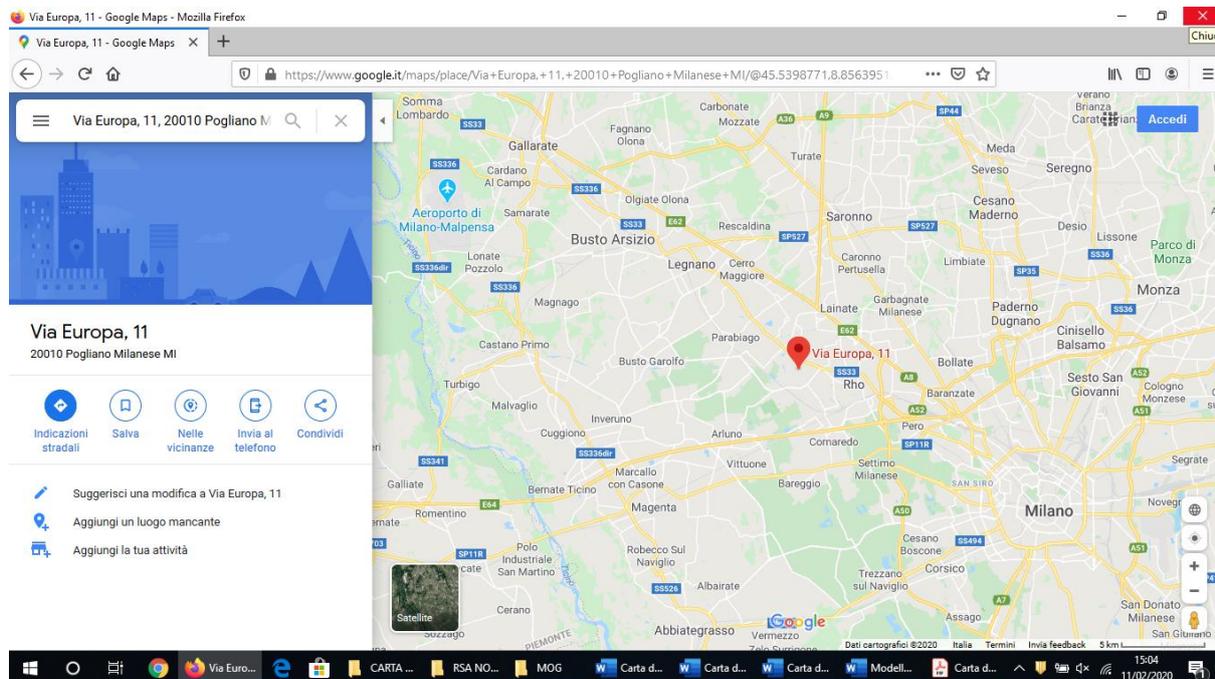
Telefono: 0293479126

Fax : 0293479148

E-mail: odc.pogliano@gruppozaffiro.it

Sito internet: www.gruppozaffiro.it

3.4 Come raggiungere la struttura



IN TRENO

- **Da Milano Stazione Centrale o Porta Garibaldi** - Treno Regionale per Gallarate/Varese – fermata Vanzago Pogliano
- **Da Gallarate/Varese** – Treno regionale direzione Milano – fermata Vanzago Pogliano

IN AUTOBUS

- **Da Legnano – Rho – Milano MM Dorino - via Sempione** in autobus – Z601 – linea MOVIBUS

IN AUTO

- **Da Varese o da Milano città** – Autostrada A8 Milano Laghi – uscita Lainate – proseguire poi in direzione Pogliano Milanese, in seguito dalla Statale 33 Sempione – svoltare all’incrocio con via Europa e proseguire fino al civico 11

3.5 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.

4 LA DOMANDA DI INSERIMENTO ED IL PROCESSO DI ACCOGLIENZA

4.1 MODALITÀ DI ACCESSO ALLA STRUTTURA – PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA

CRITERI DI ELEGIBILITÀ

Possono accedere all'O.D.C.:

- 1) **pazienti provenienti dal domicilio** in presenza delle seguenti condizioni cliniche:
 - pazienti che, per riacutizzazione di una patologia già nota, necessitano di un periodo di monitoraggio e sorveglianza sanitaria in preparazione di un più adeguato setting domiciliare che richiede educazione ed addestramento del paziente e del caregiver nella somministrazione di farmaci o nella gestione di presidi e dispositivi;
 - programma di monitoraggio/trattamento individuale predisposto dal MMG/UCA o UVM;
 - intensità assistenziale medio-bassa o medio-alta (Indice di Intensità Assistenziale 2 o 3);
 - assenza di instabilità clinica (NEWS2 o altra scala validata di valutazione di stabilità clinica);
 - consenso informato del paziente.
- 2) **Pazienti provenienti da struttura sanitaria per acuti o riabilitativa** in presenza delle seguenti condizioni cliniche:
 - paziente stabile, con diagnosi e programma terapeutico definiti, ma con ancora necessità di interventi sanitari a bassa intensità non erogabili a domicilio;
 - assenza di instabilità clinica (NEWS2 score punteggio da 1 a 4 da almeno 72 e comunque nessuna variabile uguale a 3);
 - intensità assistenziale medio-bassa o medio-alta (Indice di Intensità Assistenziale 2 o 3);
 - percorso diagnostico completato;
 - prognosi stimata con attesa di risoluzione del problema principale a breve termine (massimo 30 giorni);
 - programma di trattamento individuale predisposto prima della dimissione;
 - consenso informato del paziente;

CRITERI DI ESCLUSIONE:

NON possono accedere all'O.D.C.:

- pazienti con patologie acute in atto o con patologie croniche riacutizzate non stabilizzati (scala NEWS2 \geq 5 o uno dei parametri uguale 3);

- pazienti con diagnosi non ancora definita;
- paziente con intensità assistenziale alta Indice di Intensità Assistenziale > 3;
- pazienti che rientrano già nei criteri di assistenza in C-dom con setting domiciliare adeguato;
- pazienti psichiatrici non controllati dalla terapia;
- pazienti per i quali sono già previsti setting specifici specializzati (come, ad esempio, le persone in stato vegetativo permanente, gli affetti da SLA, ecc.)
- presenza/persistenza di delirium all'atto dell'invio;
- pazienti per i quali sono presenti i criteri di eleggibilità alla rete delle cure palliative;
- sono altresì esclusi ricoveri di sollievo o per motivazioni esclusivamente di natura socioeconomica;
- pazienti pediatrici.

La presa in carico di pazienti provenienti da altre regioni richiede la previa autorizzazione al ricovero da parte dell'ATS della residenza dell'assistito e comporta la fatturazione diretta da parte del gestore pubblico o privato dei costi del ricovero in OdC all'ATS di residenza applicando la tariffa dalla DGR in vigore.

4.2 MODALITA' DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO E DURATA DEL RICOVERO

La presa in carico dell'utente prevede la presentazione della domanda di inserimento che deve essere indirizzata al Coordinatore infermieristico dell'Ospedale di Comunità (elenco reso disponibile dal Direttore di Distretto/ATS territorialmente competente) e può avvenire:

- dal domicilio su proposta del medico di medicina generale (anche su segnalazione da parte dell'IFeC); E' richiesta l'impegnativa dell'MMG;
- da altre strutture o degenze ospedaliere su proposta dello specialista ambulatoriale o del medico ospedaliero;
- direttamente dal P.S previo accordo con l'OdC e secondo le modalità previste;
- tramite la COT.

La domanda di ingresso può essere trasmessa nei seguenti modi:

- in forma cartacea presso la reception della struttura 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: 0293479148
- inviandola via email all'indirizzo: odc.pogliano@gruppozaffiro.it

L'Ospedale di Comunità fornisce riscontro motivato al richiedente entro 2 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta. Il ricovero presso l'OdC deve avere una durata non superiore a 30 giorni. Solo in casi eccezionali e comunque motivati dalla presenza di situazioni cliniche non risolte la degenza,

documentata nel FASAS, potrà prolungarsi ulteriormente. E' tassativamente vietato il prolungamento per motivi socio economici.

4.3 VALUTAZIONE DELLA DOMANDA DI INSERIMENTO

I documenti presentati saranno esaminati dall'équipe di accoglienza composta da: Responsabile Medico e Coordinatore Infermieristico che definiranno l'accettazione del ricovero.

In caso di indisponibilità dei posti letto si provvederà all'inserimento in lista d'attesa costruita secondo un criterio di data di ricevimento della domanda.

I criteri di esclusione che impediscono l'inserimento dell'ospite sono:

- opposizione consapevole dell'ospite con grado cognitivo adeguato all'ingresso in Struttura;
- non soddisfacimento dei criteri di accettazione;
- pericolosità dell'ospite, per sé e/o per gli altri ospiti della Struttura.

All'interessato verrà comunicato l'inserimento o la sua motivata esclusione.

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

Al momento della firma del contratto di accoglienza, di norma effettuato il giorno dell'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	
Certificato di invalidità (ove presente)	
Scheda di ammissione	

La Direzione rimane a disposizione per eventuali chiarimenti rispetto ad aspetti contrattuali o relativi ai servizi offerti.

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, 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.

4.5 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.

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

In coerenza con quanto disposto dalla normativa vigente, e in particolare nel quadro delle determinazioni di cui al DM 77/2022, alla DGR XI/6760 del 25 luglio 2022 e al presente atto, al paziente vengono garantiti i seguenti servizi:

- valutazione multidimensionale all'ingresso cui segue la compilazione del piano di assistenza individuale (PAI), condiviso con il paziente o ADS;
- prestazioni di prevenzione:

- verifica dello status vaccinale e erogazione delle vaccinazioni appropriate per le condizioni del paziente,
- capacità di segnalazione di eventuali malattie infettive soggette a segnalazione obbligatoria (DECRETO 7 marzo 2022. Revisione del sistema di segnalazione delle malattie infettive (PREMAL).) tramite il sistema regionale SMI;
- verifica dello status di screening (per prevenzione del tumore del colon retto, cervice uterina, mammella e screening HCV) in relazione alle condizioni del paziente ed eventuale prenotazione/offerta di prestazioni in accordo con il centro screening di ATS;
- screening nutrizionale;
- integrazione con attività extra SSR per l'offerta di percorsi di attività fisica adattata alle condizioni del paziente (ad esempio gruppo di cammino);
- counseling breve per stili di vita (tabacco, alimentazione, attività fisica);
- presidi legati alla nutrizione artificiale (ricompresi nell'assistenza integrativa),
- ossigenoterapia (ricompresa nell'assistenza farmaceutica), assistenza integrativa e protesica, assistenza farmaceutica;
- possibilità di accedere a prestazioni sanitarie specialistiche e di specialistica ambulatoriale;
- integrazione con le componenti sociosanitaria e sociale;
- educazione sanitaria e addestramento del paziente e del caregiver alla migliore gestione possibile delle nuove condizioni cliniche;
- dimissione protetta;
- preparedness e readiness (presenza di procedure e evidenze) per la gestione di epidemie e pandemie in coerenza con le indicazioni nazionali e regionali di riferimento e inclusione della struttura nel piano pandemico della azienda di riferimento.

4.6 ASSEGNAZIONE DELL'ALLOGGIO

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 nel nucleo di degenza.

4.7 DIMISSIONI E TRASFERIMENTI

Il periodo massimo di degenza in O.d.C. è di 30 giorni, prorogabili esclusivamente con motivazione clinica individuata dall'equipe multidimensionale e documentabile nel FASAS. Al termine del ricovero l'utente è obbligato a liberare il posto letto di degenza.

Al termine del ricovero la dimissione dalla struttura potrà avvenire verso i seguenti setting assistenziali:

- rientro al domicilio per superamento del problema specificato e quindi riacquisizione dell'autonomia personale con eventuale attivazione di un percorso di Cure Domiciliari;
- trasferimento ad altre U.D.O. sociosanitarie. La Zaffiro mette a disposizione i propri posti letto presso le RSA Pogliano 1 e Pogliano 2 a tariffe agevolate per i primi 90 giorni;
- trasferimento in Ospedale per acuti;
- trasferimento ad altre U.D.O. del territorio.

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.

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.

4.8 DECESSO

Il medico terrà costantemente aggiornati i familiari 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 l'O.D.C. (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.

5.1 LA GIORNATA TIPO

L'organizzazione delle attività svolte giornalmente all'interno dell'ospedale è studiata, per quanto possibile, al fine di poter mantenere le abitudini degli ospiti 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'ODC 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 assorbenza 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 18.00 alle ore 19.00. 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.

5.2 LE VISITE ALL'OSPITE

La struttura è aperta tutti i giorni dalle ore 08.00 alle ore 20.00. Gli orari di accesso al reparto sono stabiliti dalla Direzione Sanitaria.

Nei restanti orari l'accesso è regolamentato e consentito al caregiver al fine di garantire il recupero funzionale dell'ospite. 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.

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.

Durante le emergenze sanitarie/pandemiche gli orari potranno subire restrizioni.

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 verifichi 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.

La presenza del medico in reparto è garantita per 4,5 ore al giorno dal lunedì al sabato. Nelle restanti ore e durante i festivi è garantito il servizio di reperibilità medica h24.

Le attività principali svolte dal medico sono le seguenti:

- valutazione delle condizioni psicofisiche dell'utente 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;
- richiesta di visite specialistiche ed esami di laboratorio.

I medici di struttura sono 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 CASE MANAGEMENT

All'atto dell'ingresso viene assegnato un infermiere che si occuperà della presa in carico dell'ospite e della funzione di case management. Il Case Manager si rapporterà con l'equipe multidisciplinare e con il caregiver al fine di attivare i percorsi di empowerment del caregiver.

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 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).

6.9 SERVIZIO DI CUCINA

È operativo un servizio di ristorazione fornito dalla cucina della struttura attigua Zaffiro Pogliano 1 e 2. La cucina di Zaffiro Pogliano prepara direttamente i pasti che vengono poi dispensati ai piani.

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.

6.10 SERVIZIO DI LAVANDERIA

Il servizio di lavanderia piana viene fornito dalla lavanderia interna alla Struttura, per quanto riguarda il Servizio di Lavanderia per i capi personali il costo è di € 200,00 al mese/frazione di mese.

Il Servizio a pagamento, attivabile solo su richiesta e pagamento anticipato, provvede a:

- lavaggio della biancheria personale degli Ospiti.
- 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

Gli Ospiti o i familiari all'ingresso in Struttura, che vogliono usufruire del nostro servizio, 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

LEGENDA DIVISE

	RESPONSABILE GOVERNO ASSISTENZIALE
	INFERMIERE
	OSS/ASA
	ADDETTO PULIZIE
	FISIOTERAPISTA
	EDUCATORE

7.1 LA DIREZIONE DI STRUTTURA

Il Direttore/responsabile 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.

7.2 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 dell'O.D.C. 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 Direzione di Struttura o al Responsabile Sanitario.

7.3 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.

7.4 L'assistente Sociale

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.

Indirizza i Caregiver verso i servizi del territorio quali a titolo di esempio: prescrizione ausili, attivazione piani terapeutici, cure domiciliari.

7.5 Il personale Amministrativo e di Reception

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.

8 GLI ASPETTI ECONOMICI

L'O.d.C. Zaffiro Pogliano è accreditato e convenzionato con ATS Città Metropolitana Milano e la retta relativa al soggiorno di 30 giorni è a carico del SSR. Il termine massimo di 30 giorni è preteritorio e il mancato liberamento del posto di degenza comporta l'applicazione della penale prevista nel regime tariffario.

8.1 SERVIZI AGGIUNTIVI A PAGAMENTO

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;
- Pasti famigliari;
- Visite specialistiche, ambulatoriali, esami di laboratorio, quando prescritti dal medico di struttura o in regime di urgenza;
- Lavanderia capi personali

8.2 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 minore, 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. L'Ente Gestore predispone un piano di formazione annuale e triennale.

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'utente 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 PANDEMICA e/o EMERGENZE SANITARIE

L'Ente adotta un Piano Operativo Pandemico triennale finalizzato all'adozione di adeguate misure in funzione della fase pandemica dichiarata a livello Nazionale/Regionale. 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 attività di reparto, l'accesso alla struttura, le visite agli utenti e le modalità di ricovero possono variare in funzione della fase pandemica individuata a livello regionale.

SEGNALAZIONE

- RECLAMO
- OSSERVAZIONE
- APPREZZAMENTO
- MANUTENZIONE

Il/la sottoscritto/a _____
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: _____ / _____ / _____

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

Dati del familiare			
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

1. È soddisfatto dell'accoglienza e delle informazioni ricevute in residenza?			
<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

2. È soddisfatto dell'ambiente e delle strutture presenti in residenza?			
<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

3. È soddisfatto della cura dedicata ad igiene personale e pulizia ambienti?
✓ 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
--------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------	-------------------------------------

7. Servizi generali

✓ 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
--------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------	-------------------------------------

8. Suggerimenti

--

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

Allegato - Regime Tariffario

DEFINIZIONI

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

RETTA

La retta è a carico del SSR per i primi 30 giorni di degenza.

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
Parrucchiera - Taglio e piega Donna	€ 38,00
Parrucchiera - Taglio Uomo	€ 17,00
Parrucchiera - Taglio Donna	€ 19,00
Parrucchiera - Piega Donna	€ 19,00
Parrucchiera - Pettinata Donna	€ 12,00
Parrucchiera - Permanente e taglio Donna	€ 70,00
Parrucchiera - Tinta e piega Donna	€ 42,00
Parrucchiera - Tinta , taglio e piega Donna	€ 61,00
Parrucchiera – Meches	Cuffia € 32,00 – Cartina € 3,00 al pz
Supplemento pasti	da € 10,00 a € 30,00 a persona
Servizio Lavanderia Indumenti Ospite Mese/Frazione mese	€ 200,00

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.

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"/> Piega/Piega 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 _____