



INDICE

	<i>Lettera agli utenti e /o familiari</i>	<i>pag. 05</i>
	<i>Premessa</i>	<i>pag. 06</i>
1	<i>Dati identificativi dell'Ente</i>	<i>pag. 08</i>
1.1	<i>Storia</i>	<i>pag. 08</i>
1.2	<i>Struttura</i>	<i>pag. 09</i>
1.3	<i>Gestione-Organico del personale</i>	<i>pag. 12</i>
1.4	<i>Convenzioni</i>	<i>pag. 14</i>
2	<i>Principi sull'erogazione dei Servizi</i>	<i>pag. 16</i>
3	<i>Mission e politica per la qualità</i>	<i>pag. 19</i>
3.1	<i>Codice Etico</i>	<i>pag. 20</i>
4	<i>Diritti dell'Ospite</i>	<i>pag. 22</i>
4.1	<i>Diritto alla tutela della salute</i>	<i>pag. 22</i>
4.2	<i>Diritto al decoro</i>	<i>pag. 22</i>
4.3	<i>Diritto ad un'adeguata alimentazione</i>	<i>pag. 23</i>
4.4	<i>Diritto all'individualità</i>	<i>pag. 23</i>
4.5	<i>Diritto ad una struttura che operi in sinergia</i>	<i>Pag. 24</i>
4.6	<i>Diritto alla sicurezza in caso di emergenza</i>	<i>pag. 24</i>
4.7	<i>Diritto al corretto contatto con la famiglia</i>	<i>pag. 24</i>



4.8	<i>Diritto ad una corretta informazione sui Servizi ricevuti attraverso la definizione Di un contratto d'ingresso in RSA</i>	<i>pag. 25</i>
5	<i>Servizi offerti</i>	<i>pag. 26</i>
6	<i>Modalità di accesso ai servizi</i>	<i>pag. 34</i>
7	<i>Modalità di erogazione dei servizi</i>	<i>pag. 38</i>
8	<i>Costi</i>	<i>pag. 41</i>
9	<i>Orari</i>	<i>pag. 43</i>
10	<i>Indicatori di qualità</i>	<i>pag. 44</i>
10.1	<i>Standard di qualità generali</i>	<i>pag. 44</i>
10.2	<i>Standard di qualità specifici</i>	<i>pag. 47</i>
11	<i>Obiettivi di miglioramento</i>	<i>pag. 49</i>
12	<i>Valutazioni, Segnalazioni, Suggerimenti</i>	<i>pag. 50</i>
13	<i>Nota conclusiva</i>	<i>pag. 50</i>
14	<i>Allegati</i>	<i>pag. 51</i>
A	<i>Carta dei diritti della persona anziana</i>	<i>pag. 52</i>
B	<i>Menù tipo</i>	<i>pag. 57</i>
C	<i>Giornata tipo delle ospiti nella struttura</i>	<i>pag. 59</i>
D	<i>Scheda di valutazione qualità del servizio</i>	<i>pag. 61</i>
E	<i>Modulo per segnalazione e Suggerimenti</i>	<i>pag. 69</i>



Gentile Utente / Familiare

La invitiamo a prendere visione della presente CARTA DEI SERVIZI della Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) dell'Istituto Bassano Cremonesini per disabili psichiche - ONLUS di Ponteviso (BS) affinché possa conoscere la nostra struttura, la nostra organizzazione, le tipologie e le modalità di erogazione dei servizi offerti, gli standard di qualità, i nostri impegni e programmi futuri, nonché le modalità per la Sua tutela rispetto agli atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni e, più in generale, rispetto ad eventuali disservizi.

Siamo convinti che questo strumento possa consentirle di accedere con maggiore consapevolezza ai servizi offerti, facilitando, grazie alla Sua cortese collaborazione, l'impegno del nostro personale.

Alleghiamo al presente documento la scheda di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utente e la scheda per la comunicazione di segnalazioni e suggerimenti, da utilizzare per rilevare situazioni più o meno critiche o denunciare disservizi o semplici indicazioni e spunti per il miglioramento del nostro servizio.

La Direzione dell'Istituto Bassano Cremonesini per Disabili psichiche - ONLUS si impegna, attivando i competenti uffici, a fornire riscontro in merito alle segnalazioni entro 15 giorni dalla data di protocollo del modulo.

Con l'augurio che possano esserle graditi i nostri servizi, porgiamo cordiali saluti.

IL DIRETTORE GENERALE

IL PRESIDENTE



Premessa

La presente CARTA DEI SERVIZI è stata redatta seguendo i contenuti delle disposizioni nazionali e regionali in materia di Carta dei Servizi sanitari e socio sanitari ed i provvedimenti di carattere generale e particolare in materia di autorizzazione, accreditamento ed esercizio delle Unità d'Offerta Socio Sanitarie.

Di seguito si segnalano:

- Ministero della Sanità: linee guida n. 2/95 - Attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale;

- Decreto del Ministero della Sanità 15 ottobre 1996 - Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie;

- Delibera Regionale n. 7/7435 del 14/12/2001: Attuazione dell'art. 12, commi 3 e 4 della l.r. 11/07/1997, n. 31 "Requisiti per l'autorizzazione al funzionamento e per l'accreditamento delle Residenze Sanitarie Assistenziali per Anziani (RSA)";

- Delibera Giunta Regionale 22/03/2002 n. 7/78504 "Qualità percepita dei servizi sanitari: sviluppo del sistema di rilevazione - Approvazione delle linee guida per la customer satisfaction - metodi e strumenti per la rilevazione del grado di soddisfazione nelle strutture sanitarie";

- D.G.R. 26/11/2008 - n°8/8496 "Disposizioni in materia di esercizio, accreditamento, contratto, e linee di indirizzo per la vigilanza ed il controllo delle unità di offerta socio-sanitarie";

- Delibera Giunta Regionale n. IX/3540 del 30/05/2012: "Determinazioni in materia di esercizio ed accreditamento delle unità di offerta sociosanitarie e di razionalizzazione del relativo sistema di vigilanza e controllo";



ISTITUTO CREMONESINI - ONLUS

- *Delibera Giunta Regionale n. X/2569 del 31/10/2014: “Revisione del sistema di esercizio e accreditamento delle unità d’offerta sociosanitarie e linee operative per le attività di vigilanza e controllo”;*
- *Delibera Giunta Regionale n. X/2989 del 23/12/2014: “Determinazioni in ordine alla gestione del servizio socio sanitario regionale per l’esercizio 2015”.*

- *Legge Regionale 11 agosto 2015 n. 23 - "Evoluzione del sistema sociosanitario lombardo: modifiche al Titolo I e al Titolo II della legge regionale 30 dicembre 2009 n. 33"*





CAPITOLO 1 ***DATI IDENTIFICATIVI DELL'ENTE***

1.1 La storia

Le origini del "Castello", attuale sede dell'Istituto Bassano Cremonesini per disabili psichiche - ONLUS, risalgono probabilmente al secolo XII, quando il comune di Brescia inviò a Pontevedico una colonia di famiglie cittadine con scopi di difesa e di salvaguardia dei diritti territoriali e commerciali bresciani contro la vicina Cremona.

L'importanza del "Castello" crebbe ulteriormente ai tempi della Repubblica di Venezia, costituendo lo stesso un baluardo di confine con il Ducato di Milano.

L'evolversi della strategia militare e dei gusti architettonici segnò la sorte del "Castello" che, col passare dei tempi, divenne un rudere, senza anima e senza vita.

Il fondatore dell' Istituto, Mons. Bassano Cremonesini, lo acquistò in data 06 febbraio 1900 dalla contessa Costantina Borromeo e nell'anno 1901 annunciò la costituzione di un nuovo Istituto di Beneficenza.

Le prime Ospiti venivano accolte nel mese di maggio del medesimo anno.

Il 14 dicembre 1911 l'Istituto venne giuridicamente riconosciuto con Decreto Reale quale Ente Morale.

Contemporaneamente vennero approvati lo Statuto Organico ed il Regolamento Interno.

Passata indenne la guerra, l'Istituto, col trascorrere degli anni, venne ulteriormente ampliato, ristrutturato e consolidato per renderlo conforme alle vigenti disposizioni nazionali e regionali in materia di assistenza.

In data 08/11/1966, con decreto del Presidente della Repubblica, l'Ente prese il nome di Istituto Neuropsichiatrico "Cremonesini".

Con Delibera Giunta Regionale n. VII/16974 in data 31/03/2004 è stata disposta, in applicazione della l.r. 13 febbraio 2003 n. 1 "Riordino della disciplina delle II.PP.A.B. operanti in Lombardia" la trasformazione dell'I.P.A.B. "Istituto Neuropsichiatrico Cremonesini" in Fondazione senza scopo di lucro denominata "Istituto Bassano Cremonesini per disabili psichiche - ONLUS" con conseguente riconoscimento alla stessa della personalità giuridica di diritto privato a norma del D.P.R. 10 febbraio



2000 n. 361 e degli artt. 14 e seguenti del c.c. come modificati dallo stesso D.P.R. 361/2000.

La natura giuridica è privata. L'Istituto è amministrato da un Consiglio di Amministrazione, nominato secondo le disposizioni dello Statuto, composto da sette membri ossia: dal Presidente (per Statuto il Parroco pro-tempore di Ponteviso) e da sei Consiglieri.

Al Consiglio di Amministrazione spettano funzioni di indirizzo, di programmazione e di valutazione e competono poteri di amministrazione ordinaria e straordinaria.

L'Ente è diretto dal Direttore Generale che è responsabile della gestione finanziaria, tecnica, amministrativa e del personale della Fondazione e, come tale, adotta tutti i provvedimenti di organizzazione delle risorse umane e strumentali.

Il controllo sulla gestione economico/finanziaria della Fondazione, ed ogni altro controllo previsto dalle leggi in merito, è esercitato dall'Organo di Revisione Contabile.

L'Istituto ospita al suo interno le seguenti unità d'offerta:

- una Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) con capacità ricettiva di n. 180 posti letto;
- una Residenza Sanitaria Assistenziale per Persone con Disabilità (R.S.D.) con capacità ricettiva di n. 140 posti letto.

1.2 La struttura

L'Istituto Bassano Cremonesini per disabili psichiche - ONLUS è ubicato all'interno del paese di Ponteviso (BS) in Via Roma n. 1.

Dista 34,6 km da Brescia ed è raggiungibile in auto, autobus o treno, tramite:

- 1) Autostrada A - 21 Brescia/Piacenza, con uscita casello di Ponteviso a 2 km dal paese;
- 2) Strada Statale 45 bis Brescia - Cremona;
- 3) Stazione ferroviaria Robecco d'Oglio - Ponteviso ad 1 km dal paese.

La struttura non dispone di un proprio servizio di trasporto a disposizione di parenti ed utenti.

L'Istituto è costituito da un complesso di fabbricati dei quali il principale è rappresentato dal monumentale "Castello" a forma quadrangolare; gli altri fanno da corona ad est e a sud.



L'interno presenta giardini verdi, porticati su tutto il perimetro con superiore loggetta e la chiesa alla quale si accede anche tramite porticati.

Il fabbricato attuale è il risultato di numerosi interventi eseguiti a partire dal 1966, conseguenza dell'adeguamento alle continue e mutevoli esigenze delle Ospiti e del progresso tecnologico, nonché delle rinnovate disposizioni legislative e regolamentari in campo sanitario - assistenziale.

L'Istituto Bassano Cremonesini per disabili psichiche - ONLUS sorge su un'area di 23.000 mq.

La superficie coperta è di 10.618 mq. che si sviluppa su due, tre e quattro piani.

La superficie netta totale dell'Istituto, suddivisa in nuclei di massimo 20 posti letto e dotati di completa autonomia residenziale (n. 11 nuclei appartenenti alla R.S.A. e n. 9 nuclei appartenenti alla R.S.D.) è di circa 15.000 mq, e quella di vita comunitaria (dove le Ospiti si riuniscono per il pranzo, per il soggiorno, per l'animazione e lo svago) di circa 4.000 mq., per un totale quindi di 19.000 mq.

La superficie di vita comunitaria è così suddivisa:

1 - Ingresso, salone e bar	mq. 200
2 - Uffici amministrativi	mq. 300
3 - Chiesa	mq. 300
4 - Teatro	mq. 280
5 - Piscina coperta	mq. 450
6 - Aule e laboratori	mq. 450
7 - Palestra ludica	mq. 450
8 - Lavanderia	mq. 195
9 - Guardaroba	mq. 310
10 - Centrale Termica	mq. 250
11 - Cucina, dispensa, celle frigorifere	mq. 865

Nel quadrilatero centrale, ossia nel "Castello" sono ubicati, oltre ad alcuni nuclei per le Ospiti, gli Uffici Amministrativi, la Direzione Sanitaria e la portineria con annessa sala d'accoglienza.

A mattina del "Castello" è stato costruito fin dal 1948, con rimaneggiamenti ed ampliamenti successivi, un altro notevole complesso a due e tre piani, con interposti cortili e giardini, comprendente la palestra fisioterapica, la sala teatro, la sala parrucchiera, il gabinetto dentistico, la lavanderia, il guardaroba ed alcuni nuclei per le Ospiti.

A sud-est è stato recentemente realizzato un centro di riabilitazione e di animazione, di studio e lavoro, ove sono ubicati una piscina coperta, numerose aule e laboratori ed un' ampia palestra ludica.



In estremo sud-ovest, è stato ultimamente costruito un nuovo padiglione di quattro piani con alcuni nuclei per le Ospiti.

Completano la struttura altri 2 nuclei ed un edificio ad uso magazzino per materiali di scorta.

È stato realizzato anche un parco giardino con spazi vari per la terapia ludica.

Gli impianti tecnologici sono costituiti da:

- una cucina con moderne attrezzature, comprendente n. 2 grandi magazzini per il deposito delle derrate e n. 6 celle frigorifere, di cui una per la conservazione degli alimenti surgelati;
- n. 18 ascensori, montalettighe e montacarichi;
- una centrale termica per alimentazione impianti riscaldamento e produzione acqua calda e vapore;
- una centrale termica di produzione vapore per alimentazione servizio lavanderia;
- una centrale elettrica servita da un gruppo elettrogeno;
- una centrale per alimentazione gas medicali;
- una cabina di riduzione pressione gas metano.

L' Istituto Bassano Cremonesini per disabili psichiche - ONLUS possiede i requisiti previsti dalle norme vigenti in materia urbanistica, edilizia, prevenzione incendi, igiene e sicurezza, nonché quelli relativi alle norme per l'eliminazione delle barriere architettoniche.

Gli elementi costruttivi rispondono alle norme relative alla staticità delle strutture in base alla Circolare del Ministero LLPP 24/05/1982 n. 2271 e relativi aggiornamenti.

Sono state adottate le tecniche costruttive per il contenimento del consumo energetico e tutti gli impianti sono stati realizzati in conformità alle prescrizioni delle Autorità locali, dei VVF, ed alle norme CEI.

Sono stati predisposti mezzi per la prevenzione incendi in conformità al D.M. 30/01/1983 e successivi D.M. e D.P.R.

La struttura è conforme al D.P.R. 27/04/1978 n. 384 in materia di eliminazione delle barriere architettoniche, nonché alla Legge 09/06/1989 n. 13, D.M. 14/06/1989, l.r. 20/01/1989 N. 6.

La Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) dell'Istituto Bassano Cremonesini per disabili psichiche - ONLUS per propria tradizione, impostazione professionale ed organizzazione, rivolge il proprio intervento a persone di sesso femminile, in condizioni di non autosufficienza fisica e psichica, bisognose di prestazioni assistenziali, sanitarie, riabilitative, di recupero e di mantenimento, non adeguatamente assistibili presso le famiglie.



La R.S.A. ha capacità ricettiva per n. 180 posti letto, tutti autorizzati all'esercizio, accreditati ed a contratto, ed è articolata in n. 11 nuclei abitativi con caratteristiche strutturali simili.

Nei nuclei vengono ospitati gruppi di persone tra loro il più possibile omogenei, in base al complesso dei bisogni assistenziali, educativi, riabilitativi ed infermieristici. Ciò consente di effettuare, oltre a progetti assistenziali, anche attività di gruppo coerenti con le caratteristiche ed i bisogni delle ospiti.

La capacità ricettiva di ogni nucleo della R.S.A. è la seguente:

- nucleo "I": n. 15 posti letto;
- nucleo "L": n. 20 posti letto;
- nucleo "M": n. 17 posti letto;
- nucleo "N": n. 20 posti letto;
- nucleo "O": n. 16 posti letto;
- nucleo "P": n. 18 posti letto;
- nucleo "Q": n. 10 posti letto;
- nucleo "R": n. 18 posti letto;
- nucleo "S": n. 20 posti letto;
- nucleo "T": n. 14 posti letto;
- nucleo "U": n. 12 posti letto.

Tutti i nuclei sono articolati su un unico piano. Gli undici nuclei abitativi consentono alle ospiti della R.S.A. di vivere l'esperienza del ricovero in uno spazio accogliente, adatto a favorire la necessaria "privacy", la vita comunitaria e la dimensione relazionale.

1.3 Gestione Organico del personale

Il personale in servizio nella Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) con un rapporto di lavoro dipendente a tempo indeterminato e determinato ed orari part-time e tempo pieno, a prestazione professionale (libera professione e rapporto convenzionale) e con contratto d'appalto per gestione di un servizio tramite una Cooperativa, è attualmente suddiviso tra le seguenti figure professionali, alcune delle quali svolgono prestazioni lavorative anche nell'unità d'offerta R.S.D.:

Personale medico:

- Direttore Sanitario/Responsabile Sanitario



- Medici generici e specialisti

Personale di riabilitazione ed assistenza:

- Responsabile Tecnici della Riabilitazione
- Tecnici della riabilitazione
- Coordinatrice Ispettrice
- Capo Sala
- Infermieri Professionali

Personale di animazione, educatori e Musicoterapista:

- Coordinatore educatori/animatori
- Educatori/ Animatori
- Musicoterapista

Personale di assistenza addetto alle ospiti:

- Ausiliari di assistenza
- Responsabile piscina

Personale amministrativo ed addetto ai servizi generali:

- Direttore Generale
- Personale amministrativo
- Responsabile di Cucina
- Cuochi
- Ausiliari cucina
- Guardarobiera
- Operaio lavanderia
- Operaio dei servizi
- Ausiliari portineria

Ogni persona che, a qualsiasi titolo operi all'interno della struttura, è dotata di cartellino di riconoscimento, in ogni momento visibile all'ospite ed ai suoi familiari, in cui sono riportati: fotografia, nome, cognome e profilo professionale.

Particolare attenzione viene rivolta alla formazione del personale.

Nell'ambito del programma di educazione continua in medicina (ECM) l'Istituto organizza per tutti gli operatori sanitari dipendenti della R.S.A. corsi di formazione obbligatori riguardanti aspetti tecnici (teorici e pratici) e relazionali inerenti la propria professione.



Corsi di formazione vengono organizzati anche per il personale ASA e per il personale dei Servizi.

Tirocini

L'Istituto Bassano Cremonesini per disabili psichiche - ONLUS è scelto per le esperienze di tirocinio di allievi:

- dei corsi per Educatore professionale e/o Animatore;
- dei corsi per la formazione professionale dell'Ausiliario Socio Assistenziale.

Secondo quanto previsto dalla normativa regionale in materia di " requisiti per l'autorizzazione al funzionamento e per l'accreditamento delle Residenze Sanitario Assistenziali per Anziani", la R.S.A. dell'Istituto Bassano Cremonesini per disabili psichiche - ONLUS di Ponteviso (BS) è in possesso degli standard gestionali previsti per le varie figure professionali indicati dalla Regione Lombardia.

1.4 Convenzioni

Attualmente sono operative le seguenti convenzioni:

1) con l'A.S.S.T. GARDA di Desenzano del Garda (BS):

- attività medico specialistica (fisiatria e cardiologia).

2) con l'A.S.S.T. CREMONA di Cremona:

- attività medico specialistica (chirurgia).

3) con professionisti

- attività medico specialistica libero professionale;
- servizio reperibilità notturna, festiva e pre-festiva;
- consulenza in materia di:
 - a) manutenzione fabbricati, impianti ed attrezzature;
 - b) sicurezza ed antincendio;
 - c) igiene ambientale;
 - d) igiene degli alimenti (H.A.C.C.P.);
 - e) gestione della piscina dell'Ente.



4) con Cooperative

- per la gestione del servizio socio assistenziale in un *reparto dell'Istituto*.



La Rocca di Pontevico in un quadro conservato a Firenze Palazzo Vecchio





CAPITOLO 2

PRINCIPI SULLA EROGAZIONE DEI SERVIZI

La PRIMA IDENTITÀ DI RIFERIMENTO dell'Ospite che, a qualsiasi titolo, usufruisca dei servizi della R.S.A. dell' Istituto Bassano Cremonesini per disabili psichiche - ONLUS è quella di "persona".

qui discendono quelle successive di "cittadino", di "cliente", di "utente" e di "portatore di bisogni ed esigenze in relazione al proprio stato psichico, fisico e sociale".

Questa affermazione viene fatta nella convinzione che l'inversione dell'ordine delle identità di riferimento abbassa il livello della qualità assistenziale, perché, a seconda dei casi, l'Ospite è visto solo in quanto "malato" o "destinatario passivo dei servizi".

La presente "Carta dei Servizi" contiene i principi sui quali si basa la filosofia dell'Istituto che nell'erogazione dei servizi tiene conto:

- del rispetto dei diritti dell'Ospite;
- del corretto utilizzo delle risorse umane;
- del corretto utilizzo delle risorse economiche e materiali;
- dell'efficienza ed efficacia nell'erogazione delle stesse.

L'Istituto Bassano Cremonesini per disabili psichiche - ONLUS intende dare concreta applicazione ai seguenti principi fondamentali relativi all'erogazione del servizio, indicati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici":

- Eguaglianza

"L'erogazione del servizio deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti dei clienti, garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato. L'eguaglianza va intesa come divieto di qualsiasi discriminazione, non giustificata, e non come uniformità di trattamento che si tradurrebbe in superficialità nei confronti dei bisogni dei clienti".

L'Istituto fa proprio tale principio considerando ciascuna Ospite come unica e programmando le attività mediante piani assistenziali e terapeutici in modo personalizzato.



- Imparzialità

"I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti dei clienti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità".

L'Istituto fa proprio tale principio garantendo che il personale in servizio operi con trasparenza ed onestà.

- Continuità

"L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Le eventuali interruzioni devono essere espressamente regolate dalla normativa di settore. In tali casi i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare ai clienti il minor disagio possibile".

L'Istituto fa proprio tale principio garantendo un servizio di assistenza continuativa, 24 ore su 24. Esistono precisi momenti di verifica dell'andamento dei piani individualizzati, che consentono di garantire la necessaria continuità alle prestazioni socio-assistenziali e sanitarie e, allo stesso tempo, di mantenere costantemente aggiornati i piani individualizzati in funzione dei cambiamenti nello stato di salute dell'Ospite.

- Diritto di scelta

"Il cliente ha diritto di scegliere tra i diversi soggetti erogatori - ove ciò sia consentito dalla legislazione vigente - in particolare per i servizi distribuiti sul territorio".

L'Istituto fa proprio questo principio rispettando e promuovendo l'autonomia delle Ospiti, ma tenendo presente che "relazione di cura" significa anche sostenere la persona in condizione di bisogno.

Per coloro che hanno problemi cognitivi si dà importanza alla comunicazione non verbale, capace di creare, mantenere e sviluppare la relazione di cura.

Le diverse figure professionali hanno pertanto il compito di favorire e stimolare il diritto all'autodeterminazione dell'Ospite.

- Partecipazione

"I soggetti erogatori devono garantire la partecipazione del cliente alla prestazione.

Il cliente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano.

Il cliente può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio".



ISTITUTO CREMONESINI - ONLUS

L'Istituto fa proprio tale principio coinvolgendo e responsabilizzando le Ospiti nella realizzazione dei piani individualizzati, informando i familiari sugli obiettivi di salute, creando in tal modo i presupposti affinché tra Ospiti (familiari ed Ospiti in senso stretto) ed Ente si sviluppi un rapporto di fiducia reciproca.

Il tutto nel rispetto della riservatezza dei dati personali delle ospiti, tra operatori e professionisti da un lato e familiari dall'altro.

- **Efficacia ed Efficienza**

"Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire efficienza ed efficacia".

L'Istituto fa proprio sia il principio di efficacia, verificando periodicamente se gli obiettivi di salute relativi all'ospite siano stati o meno raggiunti, sia quello di efficienza, verificando costantemente che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili per il raggiungimento degli obiettivi di salute.

Inoltre l'Istituto mira ad accrescere il livello qualitativo delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali, come espresso più in dettaglio nella politica per la qualità di seguito dichiarata.

Una rara fotografia di Mons. Bassano Cremonesini fondatore dell'Istituto negli ultimi anni della vita.



CAPITOLO 3



MISSION E POLITICA PER LA QUALITA'

La "Mission" della R.S.A. dell' Istituto Bassano Cremonesini per disabili psichiche - ONLUS è rivolta a garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita dell'Ospite il più possibile elevata, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio.

La "Politica complessiva" che ne deriva, intesa come campi prioritari di azione e metodi adottati per raggiungere gli obiettivi, vede la R.S.A. impegnata a:

- definire ed aggiornare, sulla base di valutazioni multiprofessionali, progetti di intervento personalizzati, individuali e/o di gruppo, anche attraverso l'ausilio di strumenti informatizzati che garantiscano il monitoraggio continuo dell'evoluzione socio - sanitaria dell' Ospite: tale tipo di approccio pertanto ha portato ad una ridefinizione della metodologia lavorativa, che non risulta più incentrata sull'organizzazione "per mansioni" caratterizzata dall'approccio burocratico, bensì risulta legata ad una tipologia di organizzazione del lavoro volta al conseguimento di "obiettivi e risultati".
- perseguire livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, conservando, ripristinando o sviluppando le capacità residue dell'Ospite.
- garantire all'Ospite un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, effettuando una formazione continua del personale al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale, in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni dell'Ospite.
- collaborare per una migliore apertura al territorio, aumentando l'integrazione con le A.T.S., le A.S.S.T. ed i Comuni, promuovendo incontri per identificare obiettivi comuni e realizzando progetti di effettiva collaborazione, traendo forza dal fatto che tale collaborazione è da ritenersi un investimento sociale per il miglioramento della vita del singolo e della collettività.



- razionalizzare le spese, attraverso un'analisi costante del processo di erogazione del servizio che tenga conto delle risorse disponibili e dei vincoli di bilancio.

Tale tipologia interventista si fonda, quindi, oltre che sul miglioramento continuo delle prestazioni, anche sulla trasparenza dell'operato e dell'etica professionale.

A tutto ciò si aggiunge la consapevolezza che, per la soddisfazione ed un recupero ottimale dell'Ospite, risulta fondamentale l'umanità, concetto chiave che, insieme a tutto il resto, contribuisce all'erogazione di un servizio di elevata qualità.

3.1 Codice Etico

Al fine di assicurare il corretto modo di operare e il rispetto dei valori etici da parte di tutto il personale, il Consiglio di Amministrazione dell'Ente ha approvato il CODICE ETICO dell'Istituto Bassano Cremonesini per disabili psichiche – ONLUS. Tale Codice Etico sarà aggiornato ed approvato ogniqualvolta lo preveda la normativa vigente o si verificano situazioni tali da richiedere la definizione di specifiche e nuove modalità di comportamento da parte di tutti i soggetti che partecipano all'organizzazione dell'Ente.

Il rispetto dei principi di correttezza e di integrità di comportamento nell'attività di lavoro - sia a livello personale che collettivo - deve orientare il modo di operare di tutti i destinatari del Codice Etico sia nei rapporti con i colleghi che nei rapporti con terzi.

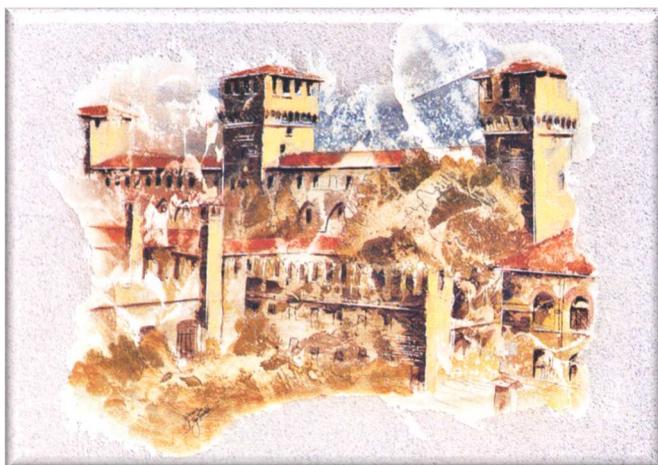
L'Istituto Bassano Cremonesini per disabili psichiche - ONLUS conferma che le proprie attività interne ed esterne devono essere ispirate al rispetto dei principi contenuti nel Codice Etico che rappresenta, tra l'altro, una componente base del modello di organizzazione, gestione e controllo del D.Lgs. 08/06/2001 n. 231 e s.m. nel convincimento che l'etica nello svolgimento dell'attività sia da perseguire quale condizione per la realizzazione ottimale dei propri servizi socio sanitari.

Il governo ed il controllo del rispetto del Codice Etico è affidato all'Organo di Vigilanza appositamente nominato.

L'istituto con adeguati mezzi di comunicazione, si curerà di diffondere tra i Destinatari i contenuti del Codice Etico.



L'Istituto con apposite deliberazioni ha approvato, adottato e nel tempo aggiornato, il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001 ed ha contemporaneamente nominato l'Organismo di Vigilanza, responsabile di controllare l'efficacia ed il rispetto del Modello di cui sopra.





CAPITOLO 4

DIRITTI DELL'OSPITE

4.1 Diritto alla Tutela della Salute

La R.S.A. dell'Istituto Bassano Cremonesini per disabili psichiche - ONLUS rispetta e tutela i diritti riconosciuti alla persona anziana dalla coscienza civile e sociale attuale, secondo quanto previsto dalla normativa vigente e dalla "Carta dei Diritti della persona anziana" allegata alla presente.

L'Ospite viene assistito e sorvegliato dal punto di vista clinico in maniera costante, attraverso il monitoraggio dei principali parametri di benessere fisico e psichico. Obiettivi cardine di tale attività sono: la prevenzione, la diagnosi, la terapia farmacologica e riabilitativa, svolte secondo i criteri delle più recenti linee guida di psichiatria, geriatria e gerontologia.

4.2 Diritto al decoro

L' Istituto considera fattore prioritario il decoro dell'Ospite nelle seguenti forme:

4.2.1 L'igiene personale e la cura dell'aspetto della persona

Esse, con l'impiego delle risorse umane e degli ausili necessari, devono essere fatte nelle forme e nei modi adeguati per mantenere costante uno stato di benessere dell'Ospite ed ogniqualevolta si renda necessario. Particolare rilievo viene dato ai servizi dentistico, di manicure, pedicure, estetica e parrucchiera. Tutte le varie fasi attuative non possono prescindere dal totale rispetto della dignità della persona.



4.2.2 Abbigliamento:

I capi di abbigliamento indossati devono essere adeguati per una decorosa presentazione dell'Ospite. Essi devono essere personali, stirati, adeguati alla patologia ed alla stagione. Ogni Ospite deve avere il proprio armadio personale contenente l'abbigliamento stagionale d'uso.

4.2.3 Igiene degli ambienti:

Tutti gli ambienti in cui si effettuano i vari servizi devono essere adeguatamente e costantemente tenuti in ordine, puliti ed igienizzati, compresi gli oggetti e suppellettili presenti, mediante l'impiego di attrezzi, apparecchiature, detersivi e disinfettanti idonei e necessari.

4.3 Diritto ad un'adeguata alimentazione

È importante che ogni Ospite fruisca di pasti adeguati da un punto di vista:

- quantitativo e qualitativo
- dietetico
- calorico - proteico
- della temperatura
- dell'orario

4.4 Diritto all'individualità

Ogni Ospite ha diritto ad un inserimento dignitoso, ad una corretta valutazione e ad un'assistenza personalizzata che risponda in modo completo ai suoi bisogni, affinché la qualità della vita nella struttura sia garantita e tutelata. Le diverse figure professionali presenti nella R.S.A. hanno il compito di favorire le scelte individuali delle ospiti e stimolarne l'autonomia nelle attività quotidiane.



4.5 Diritto ad una struttura che operi in sinergia

L'assistenza personalizzata richiede necessariamente che i diversi servizi dell' Ente operino in stretta collaborazione tra loro. Per questo motivo le strategie organizzative ed operative dell'Istituto sono improntate ad un'integrazione fra tutte le attività di cui l'Ospite è destinatario: sanitarie, assistenziali, igieniche, riabilitative, di animazione, ludiche e di tipo alberghiero.

4.6 Diritto alla sicurezza in caso di emergenza

In caso di emergenza di qualsiasi natura o per qualsiasi causa, l'Ospite ha diritto di ricevere prioritariamente tutte quelle forme d'intervento per allontanarlo dalla fonte di pericolo. E' garantito il rispetto del D.lgs. 81/08 e s.m. e sono stati valutati tutti i possibili rischi ambientali e le soluzioni da attuare. Il personale dell'Ente è stato adeguatamente formato per intervenire in caso d'emergenza e d'incendio.

4.7 Diritto al corretto contatto con la famiglia

In nessun caso è possibile ipotizzare che l'Istituto possa sostituire i legami affettivi e personali della famiglia dell'Ospite.

L'Istituto sollecita i familiari a visite frequenti affinché non si interrompa la normale continuità affettiva, facendosi in proposito promotore di apposite iniziative.

L'Ospite, attraverso i responsabili di servizio, ha diritto che la Sua famiglia sia correttamente informata riguardo le proprie condizioni socio-sanitarie.



4.8 Diritto ad una corretta informazione sui servizi ricevuti attraverso la definizione di un contratto d'ingresso in R.S.A.

Per ogni Ospite inserita nella struttura verrà sottoscritto (dall'Ospite stessa e/o obbligati in solido, e/o tutore, curatore, amministratore di sostegno) uno specifico contratto con la R.S.A. al fine di conoscere in modo preciso tutti i diritti ed i doveri che si definiranno attraverso la sottoscrizione di tale negozio giuridico.





CAPITOLO 5

SERVIZI OFFERTI

All'interno della Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) dell'Istituto Bassano Cremonesini per disabili psichiche - ONLUS, per tutti i n. 180 posti letto, sono erogati i seguenti servizi:

Servizio di ristorazione (preparazione e distribuzione pasti)

La R.S.A. dell'Istituto Bassano Cremonesini per disabili psichiche - ONLUS provvede direttamente alla preparazione dei pasti per tutte le Ospiti presenti utilizzando l'ampia ed attrezzata cucina centralizzata presente al proprio interno.

Operano all'interno della stessa, sotto la direzione e controllo di un Responsabile di Cucina, dei cuochi e degli ausiliari di cucina.

Il menù è articolato in sette giorni, per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi, e prevede variazioni stagionali.

A seconda delle necessità e sotto stretto controllo del personale sanitario, in relazione alle indicazioni del piano di assistenza individuale, il menù delle Ospiti può venire personalizzato e possono essere prescritte diete particolari per singole Ospiti.

In allegato alla presente Carta dei Servizi è descritto un menù-tipo per il servizio ristorazione alle Ospiti.

Alloggio

Gli alloggi della R.S.A. sono costituiti da n. 69 camere di cui:

- n. 12 camere a 1 letto
- n. 27 camere a 2 letti
- n. 06 camere a 3 letti
- n. 24 camere a 4 letti

Tutte le camere, completamente arredate con armadi e comodini personali per ogni Ospite, sono dotate di servizi igienici.

All'interno di tutte le camere è garantita la privacy di ogni singolo Ospite e l'accesso ed il movimento di carrozzine e sollevatori.



Ogni nucleo risulta composto da un numero variabile di Ospiti ma con il limite massimo di venti.

Ogni nucleo è dotato di completa autonomia residenziale.

Al piano terra sono stati realizzati inoltre, duplicando quelli di nucleo, i locali di vita comunitaria dove le ospiti si riuniscono per il pranzo, per il soggiorno, per l'animazione e lo svago.

A questi locali si aggiungono i porticati ed i cortili opportunamente arredati.

Assistenza medica e specialistica

Le Ospiti usufruiscono dell'assistenza medica erogata da medici generici e da medici specialisti.

Il monitoraggio ed il controllo delle condizioni psico - fisiche si attua attraverso visite mediche di routine, controllo dei parametri emato - chimici, eventuali esami strumentali mirati.

I medici di riferimento dei nuclei indirizzano e supervisionano gli interventi psico educativi e sanitari individuali e di gruppo.

Nella struttura operano medici generici e specialisti, alcuni dei quali svolgono la propria attività anche nell'unità d'offerta R.S.D. (Residenza Sanitaria Assistenziale per persone con disabilità) dell'Istituto Cremonesini - ONLUS, ed in dettaglio:

n. 1 Chirurgo	(a rapporto convenzionale);
n. 1 Fisiatra	(a rapporto convenzionale);
n. 7 Medici generici	(a rapporto professionale);
n. 3 Psichiatri	(a rapporto professionale);
n. 1 Dietologo	(a rapporto professionale)
n. 1 Neurologo	(a rapporto professionale);
n. 1 Cardiologo	(a rapporto convenzionale);
n. 1 Odontoiatra	(a rapporto professionale).

In consorzio con altre strutture similari della zona è stato attivato un servizio di Reperibilità notturna, festiva e pre-festiva realizzato tramite una convenzione con un'Èquipe di medici esterni, i quali garantiscono l'assistenza sanitaria ed il pronto intervento negli orari dalle 20,00 alle 08,00 di tutti i giorni, di sabato e domenica e nelle festività infrasettimanali.



Assistenza infermieristica

L'assistenza infermieristica è fornita da personale qualificato (capo-sala ed infermieri professionali) nell'arco delle 24 ore. L'attività ha come punti di riferimento: la creazione nei nuclei di degenza di un ambiente terapeutico, l'attenzione rivolta ai bisogni della persona, il nursing inteso come processo di cura interpersonale, l'assistenza nei bisogni di base, il coordinamento dell'attività degli Ausiliari Socio Assistenziali.

Assistenza socio - assistenziale

Il servizio di assistenza viene erogato ininterrottamente nell'arco delle 24 ore da ausiliarie socioassistenziali (A.S.A.). Le A.S.A. svolgono attività d'igiene degli ambienti di vita, di supporto totale o parziale all'igiene personale delle ospiti e più in generale ai loro bisogni di base.

Servizio educativo - animativo

L'attività educativa ed animativa viene svolta da educatori professionali ed animatori, sia all'interno dei nuclei che in appositi locali adibiti all'attività occupazionale, di laboratorio, di piscina e di attività ricreative.

In generale i progetti socio-educativi individuali e di gruppo ed attività animative si articolano anche in altri contesti attraverso iniziative diversificate volte a favorire il mantenimento o il recupero di abilità residue, a rallentare il decadimento funzionale ed a sviluppare le capacità relazionali.

In particolare:

L'attività occupazionale viene proposta ad Ospiti che, avendo minime abilità di tipo manipolativo, necessitano di una stimolazione prettamente relazionale e nello stesso tempo di mantenere le abilità residue. In tal senso vengono svolte attività ricreative, aggregative, culturali, lavori di bricolage e ricamo con vari livelli e tecniche e proposte di stimolazione spazio-temporale.

Le attività specifiche (ricamo, cucito, maglieria, uncinetto, lavori particolari con legno, carta, corallini, decori con tecniche varie...), vengono proposte ad Ospiti che hanno mantenuto sufficienti abilità cognitivo/relazionali e buone abilità manipolative. La stimolazione attuata dall'operatore in questo ambito, ha come finalità il mantenimento delle abilità esistenti e/o l'aumento dell'attenzione, della memoria, dell'iniziativa,



del ragionamento, della capacità di giudizio nonché l'acquisizione della sequenza lavorativa e del senso di orientamento.

Le attività cognitive (cineforum mirati, lettura di quotidiani, settimanali, mensili, libri, utilizzo del computer...) hanno come obiettivi principali mantenere in efficienza l'attenzione, la concentrazione, la comprensione, l'espressione verbale, la capacità di lettura-scrittura e la memoria.

I momenti di socializzazione e le "feste" proposte coinvolgono anche realtà esterne e comportano sia l'uscita di alcuni gruppi di Ospiti, sia la visita in Istituto di singole persone o gruppi.

Alcune attività sono previste nella programmazione mensile generale delle attività animative, altre sono occasionali. Queste stimolazioni consentono di creare momenti culturali, aggregativi e di stimolazione psicologica, con buona partecipazione attiva a diversi livelli delle Ospiti stesse.

L'ambiente "piscina" è utilizzato sia come risorsa per il movimento dell'Ospite, anche solo come semplice uscita dal reparto, oltre che strumento per la relazione, il relax, l'attività ludico-sportiva, il nuoto.

Alcuni incontri a tema religioso sono programmati per mantenere un'attenzione alla parte spirituale delle Ospiti e, nello stesso tempo, mantenere l'impronta e le tradizioni dell'Istituto. Sono programmati alcuni appuntamenti sia all'interno, che all'esterno dell'Istituto, tenendo in considerazione il calendario liturgico.

Uscite individuali e di gruppo, gite o visite mirate di varia durata, partecipazione a spettacoli teatrali e cinematografici, fanno parte di progetti e di iniziative che coniugano di volta in volta e con peso diverso l'aspetto ricreativo e di evasione con quello riabilitativo e di stimolo relazionale.

Prestazioni riabilitative

Il Servizio Riabilitativo si avvale di terapisti della riabilitazione, operatori sanitari qualificati e preparati ad intervenire nelle aree della motricità, delle funzioni corticali superiori e di quelle viscerali conseguentemente ad eventi patologici a varia eziologia congenita ed acquisita. In riferimento alla diagnosi ed alle prescrizioni mediche, il Servizio Riabilitativo effettua procedure di valutazione funzionale ed elabora programmi di riabilitazione volti all'individuazione ed al superamento del bisogno o alla compensazione dei segni di involuzione.

I campi di intervento sono:



- **tecnico specialistico**, attraverso percorsi specifici ed individualizzati nei settori fisioterapico, traumatologico, ortopedico, neurologico, posturale,

pneumologico, reumatologico, cardiologico, al fine di ricreare le condizioni per una restitutio ad integrum premorbosa. Qualora la riconduzione non fosse effettuabile il terapista della riabilitazione offre, in percorsi dinamici di apprendimento, i mezzi psicofisici necessari al raggiungimento ed al mantenimento dell'autonomia motoria massimale e del benessere soggettivo.

- **gestione completa** di ausili, protesi ed ortesi dalla valutazione del bisogno, all'addestramento, alla verifica dell'efficacia sulla funzione motoria.

- **relazionale**, mediante attività individuali ed in gruppo, in cui vengono applicate tecniche psico - motorie volte a sviluppare le abilità sociali ed a integrare linguaggio somatico.

Per lo svolgimento delle attività di sviluppo e di mantenimento delle abilità motorie e sociali il Servizio Riabilitativo ha a disposizione un'area riservata con una palestra riabilitativa confortevole e ben attrezzata. L'area riabilitativa incorpora anche una saletta fisioterapica, in cui vengono applicate tecniche massoterapiche ed utilizzati apparecchi di ultima generazione per la risoluzione di stati infiammatori ed algici del sistema muscolo - scheletrico.

Gli operatori si avvalgono anche della piscina riabilitativa ed offrono presenza attiva all'interno di ogni reparto.

Attività di musicoterapia

"La Musicoterapia è l'uso della musica e/o dei suoi elementi (suono, ritmo, melodia e armonia) per opera di un musicoterapeuta qualificato, in un rapporto individuale o di gruppo, all'interno di un processo definito, per facilitare e promuovere la comunicazione, le relazioni, l'apprendimento, la mobilitazione, l'espressione e l'organizzazione ed altri obiettivi terapeutici degni di rilievo, nella prospettiva di assolvere i bisogni fisici, emotivi, mentali, sociali e cognitivi.

La Musicoterapia si pone come scopi di sviluppare potenziali e/o riabilitare funzioni dell'individuo in modo che egli possa ottenere una migliore integrazione sul piano intrapersonale e/o interpersonale e,



conseguentemente, una migliore qualità della vita attraverso la prevenzione, la riabilitazione o la terapia" (World Federation of Music Therapy, 1996).

L'intervento musicoterapico (individuale o di gruppo) si rivolge principalmente alle Ospiti con deficit comunicativo-relazionali di origine organica e/o psicogena, in presenza di comportamenti che evidenziano un disinvestimento affettivo dalla realtà e un conseguente ritiro da forme di attività sociale.

I principali obiettivi dell'intervento musicoterapico sono legati a uno sviluppo o ad un effetto riparatorio di alcune funzioni del Sé, con conseguenti e positive ripercussioni sulle capacità comunicative, relazionali, sulla regolazione ed espressione delle emozioni e quindi sulle capacità di interazione nel sociale.

Attività di piscina

L'istituto dispone di una piscina coperta di 450 mq gestita da un responsabile piscina. Le ospiti vi svolgono attività a valenza psico-educativa e ludico-ricreativa in ambiente acquatico, attività riabilitativa volta al recupero funzionale e attività psico-motoria. Le attività vengono svolte da personale qualificato (educatori, fisioterapisti).

Soggiorni estivi

Soggiorni estivi sono organizzati in località climatiche di montagna e di lago presso alberghi o strutture appositamente attrezzate. Essi assumono valenza riabilitativo-ricreativa e di stimolo relazionale in un ambito residenziale gradevole e stimolante.

Lavoro per progetti individualizzati

Dopo un'iniziale valutazione globale multidisciplinare, per ogni ospite viene steso un piano di assistenza individuale. Il modello operativo prevede la definizione degli obiettivi terapeutici, assistenziali e riabilitativi, l'attuazione degli interventi, la verifica dei risultati conseguiti, la ridefinizione di nuovi interventi.

Assistenza religiosa e pastorale

Il servizio di assistenza religiosa e pastorale è garantito dai sacerdoti della Parrocchia di Pontevico (BS) e dalla comunità di "Suore della Carità"



presenti nell'Istituto. Ogni giorno viene celebrata la S. Messa ed il supporto religioso viene garantito secondo programmi concordati o a richiesta.

Servizio di parrucchiera

All'interno dell'Istituto, in appositi locali attrezzati, è in funzione, dal lunedì al venerdì, il servizio di parrucchiera cui le Ospiti possono rivolgersi per la cura del proprio aspetto e della propria persona. Tale servizio permette altresì alle Ospiti con difficoltà deambulatorie di usufruire di tali prestazioni anche nei locali del nucleo in cui alloggiano.

Servizio trasporto degenti

L'Istituto garantisce il servizio trasporto ed accompagnamento a visite specialistiche – richieste dal medico della R.S.A - con l'intervento di un'autolettiga il cui costo è a carico della struttura.

Guardaroba, lavanderia e stireria

L'Istituto offre un servizio guardaroba in grado di soddisfare le esigenze delle Ospiti. Quotidianamente il servizio lavanderia effettua il lavaggio, la stiratura, il riordino ed il rammendo della biancheria personale delle Ospiti. Il lavaggio della biancheria piana, delle divise del personale, dei grembiuli, federe, ecc. viene affidata ad una ditta esterna, con appalto.

Gite esterne

Sono organizzate dall'Istituto delle gite esterne di varia durata, che fanno parte di specifici progetti di gruppo o individuali, ovvero in occasione di particolari ricorrenze (festività) oppure qualora si presentino particolari eventi nel territorio (teatro, cinema, ecc.).

Visite programmate e guidate all'Ente

A seguito di richieste da parte di esterni, di potenziali utenti e loro familiari, vengono valutate ed organizzate visite programmate e guidate in Istituto, condividendo, con i responsabili dei gruppi in visita, obiettivi e modalità, e cercando di coinvolgere il più possibile sia gli operatori che le Ospiti, al fine di poter vivere la proposta come momento attivo e come esperienza costruttiva e di socializzazione. I Referenti della struttura seguiranno personalmente ogni momento della visita, dando ai visitatori tutte le informazioni e precisazioni necessarie e richieste per conoscere meglio la



struttura. I Referenti della struttura che, in base alla propria presenza presso l'Ente, seguiranno personalmente ogni momento delle visite programmate o guidate nella unità d'offerta R.S.A., sono:

- a) Direttore Sanitario/Responsabile Sanitario;
- b) Coordinatrice Ispettrice;
- c) Capo Sala REPARTO 1B;
- d) Capo Sala REPARTO 3A;
- e) Capo Sala REPARTO 3B;
- f) Capo Sala REPARTO 5;
- g) Responsabile del Servizio Educativo/Animativo;
- h) Rappresentante della Direzione Amministrativa che assiste familiari ed operatori dei Servizi/REFERENTE per i rapporti con gli uffici che sul territorio si occupano di protezione giuridica e servizi sociali.

IN SINTESI

La R.S.A. dell'Istituto Bassano Cremonesini per disabili psichiche - ONLUS, nella sua configurazione attuale ed in base alla tipologia delle Ospiti, è indirizzata a:

- agire per migliorare la qualità della vita delle Ospiti;
- intervenire nei confronti delle Ospiti per far loro raggiungere un più adeguato rapporto con se stesse, con gli altri e con l'ambiente;
- cercare di far acquisire comportamenti, funzioni o abilità sociali indispensabili per fronteggiare in modo adeguato varie situazioni problematiche e di vita quotidiana;
- a livello educativo: sviluppare l'autostima, la capacità relazionale, l'autonomia, la costanza e la capacità di attenzione, il rispetto delle cose proprie ed altrui;
- a livello comportamentale: insegnare il rispetto degli altri e la buona condotta;
- a livello pratico: far acquisire e conservare abilità manuali ed espressive;
- a livello motorio: far eseguire determinati movimenti, far tenere una corretta postura e giocare;
- a livello igienico-sanitario: insegnare la cura di sé e la pulizia degli ambienti di cui si usufruisce.

Piscina interna
ad uso ludico e
riabilitativo





CAPITOLO 6 ***MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI***

La richiesta di ammissione ai servizi residenziali della R.S.A. dell'Istituto Bassano Cremonesini per disabili psichiche - ONLUS può essere inoltrata da una delle seguenti strutture:

- Servizi psichiatrici di diagnosi e cura;
- A.S.S.T.;
- Servizi Sociali dei Comuni;
- Centri Psico-Sociali delle A.S.S.T.;

La richiesta di ammissione deve essere corredata da:

- scheda conoscitiva;
- dettagliata relazione clinica che evidenzi:

- 1) la diagnosi clinica
- 2) i dati anamnestici, con le relative terapie praticate ed in corso;
- 3) le copie degli esami ematochimici eseguiti;
- 4) le motivazioni cliniche o assistenziali della proposta di ricovero;

Ricevuta la richiesta di ammissione, il Direttore Sanitario/Responsabile Sanitario dell'Istituto convocherà l'Ospite proposta per una visita preliminare.

Tale visita, alla presenza dei familiari e/o dei rappresentanti dei Servizi proponenti, è necessaria per valutare le possibilità di inserimento dell'Ospite nel nucleo dell'Istituto nel modo più agevole e meno traumatico possibile.

Un rappresentante della Direzione Amministrativa assisterà familiari ed operatori del Servizio proponente al fine dell'esatta compilazione della documentazione amministrativa necessaria al ricovero (il tutto nel rispetto della Legge 31/12/1996 n° 675 "tutela della privacy") di seguito descritta:



- impegno di spesa;
- copia documentazione sanitaria completa della paziente;
- tessera sanitaria ed eventuali esenzioni ticket;
- codice fiscale;
- carta d'identità;
- fotocopia eventuali libretti di pensione;
- copia autentica del Verbale di Invalidità civile;
- fotocopia riconoscimento Legge 104/92;
- certificato di nascita, residenza, cittadinanza e stato di famiglia;
- elenco nominativo dei familiari, completo di indirizzi e numeri telefonici;
- certificati di vaccinazioni obbligatorie e facoltative;
- eventuale decreto di interdizione o nomina amministratore di sostegno;
- tessera elettorale.

Criteria di priorità e gestione della lista d'attesa

In caso di saturazione del servizio, le richieste valutate e ritenute idonee verranno inserite in lista d'attesa, con criterio di priorità per le persone residenti nel territorio afferente l'A.T.S. di Brescia. Inoltre viene valutata la più idonea collocazione all'interno dell'Istituto, in termini di Reparto/Nucleo, tenendo conto degli specifici bisogni della singola Ospite. Per tali ragioni la chiamata per l'inserimento dell'Ospite non avviene necessariamente seguendo l'ordine cronologico di presentazione della domanda, ma considerando anche la compatibilità della paziente con le caratteristiche del Nucleo nel quale il posto si è reso disponibile.



Periodo di prova ed inserimento definitivo

Il primo periodo di inserimento è riservato all'osservazione ed alla valutazione complessiva dell'Ospite.

Il tempo riservato a tale periodo può variare da tre mesi a sei mesi, secondo le caratteristiche peculiari del caso.

Prima della scadenza, gli operatori della R.S.A. predisporranno le operazioni e gli strumenti necessari e ne trarranno un bilancio personologico funzionale/ relazionale.

Nel caso venga espressa l'idoneità all'inserimento, si procederà a rendere tale inserimento definitivo.

Dopo aver reso definitivo l'inserimento dell'Ospite, la R.S.A. elaborerà il Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.) in cui vengono assicurati in forma integrata gli interventi educativi, le prestazioni assistenziali, sanitarie e riabilitative nonché tutti gli interventi atti a favorire il benessere personale, l'integrazione nel gruppo comunitario e nel territorio ed il mantenimento di positive relazioni con la famiglia.

Mobilità interna e dimissioni

Nel corso dell'inserimento si possono creare delle condizioni che possono portare l'Èquipe della R.S.A. a proporre lo spostamento dell'Ospite in un altro gruppo/nucleo, divenuto più idoneo in relazione a nuovi bisogni o problematiche emergenti.

La dimissione può essere decisa quando sopraggiungono condizioni esterne od interne che rendono la soluzione residenziale fino a quel momento sperimentata, non più pertinente o necessaria. La dimissione viene concordata con i familiari e con i Servizi territoriali competenti. In caso di dimissione viene redatta dall'Èquipe sanitaria dell'Istituto una "relazione di dimissione" che, accompagnerà l'Ospite presso la propria residenza.

In caso di trasferimento ad altre strutture viene redatta dall'Èquipe sanitaria dell'Istituto una relazione di dimissione che, con tutta la documentazione necessaria, accompagnerà l'Ospite nel passaggio al nuovo servizio socio assistenziale sanitario. Tempi e modalità del trasporto vengono concordati con i familiari e la struttura di accettazione.

Decessi

In caso di decesso la Direzione Sanitaria o i medici di nucleo provvedono alla redazione della certificazione sanitaria e necroscopica richiesta dalle norme vigenti.



ISTITUTO CREMONESINI - ONLUS

Presso l'Ente sono a disposizione due camere mortuarie per le visite e veglie alle Ospiti defunte e per le esequie funebri. E' lasciata alla libera determinazione dei congiunti la scelta dell'agenzia di pompe funebri incaricata della preparazione ed accompagnamento al cimitero dell'Ospite defunta.

Ingresso principale dell'Ente





CAPITOLO 7

MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

L' Ospite appena giunta nella struttura, accompagnata da familiari e/o operatori del Servizio proponente, viene accolta dall'Équipe operativa interna.

Il Rappresentante della Direzione Amministrativa controllerà la completezza e la regolarità della documentazione presentata necessaria al ricovero.

Una visita alla struttura permetterà all'Ospite, ai familiari ed agli operatori esterni di vedere gli ambienti nei quali si svolgerà la vita quotidiana della persona accolta.

L'Ospite riceverà tutte le informazioni utili che faciliteranno il processo di ambientamento nella nuova realtà.

L'Ospite verrà poi presentata al medico di nucleo che, sulla base dei dati anamnestici e sanitari pervenuti alla Direzione Sanitaria, compilerà la cartella clinica.

È inoltre previsto un ulteriore colloquio con familiari ed operatori del servizio proponente, al fine di raccogliere più informazioni possibili sullo stato cognitivo e comportamentale dell'Ospite, nonché per conoscere la famiglia stessa e coinvolgerla nel progetto assistenziale e riabilitativo che si andrà a definire.

Terminate le procedure d'ingresso, l'Ospite viene accompagnata nel nucleo a Lei assegnato dove verrà compilata la cartella infermieristica.

Poiché il processo di inserimento costituisce una fase critica e poco prevedibile, il personale di nucleo, sotto la sorveglianza della Capo-sala, effettuerà un monitoraggio continuo sulle condizioni dell'Ospite, al fine di determinare le Sue condizioni generali, il grado di capacità residua e di definire il Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.).

Al termine del periodo di prova, l'esame dell'Ospite viene portato all'attenzione dell'Équipe operativa interna che valuterà l'andamento del processo di inserimento, adottando ed utilizzando il Piano Assistenziale Individuale.

Sulla base di tale piano, il personale del nucleo provvederà alla sua realizzazione, rilevando quotidianamente eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi individuali.



La valutazione dei risultati di salute raggiunti viene comunque effettuata almeno semestralmente da parte dell'Équipe operativa interna, che eventualmente provvederà a confermare o modificare il Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.).

In allegato alla presente viene descritto lo svolgimento della giornata - tipo delle Ospiti all'interno della struttura.

Lavoro per progetti individualizzati e di gruppo

L'operatività quotidiana si svolge ponendo la relazione interpersonale come punto di riferimento ed elemento fondante per il buon esito degli interventi. L'elaborazione dei programmi individuali e di gruppo si svolge nell'ambito dell'Équipe multidisciplinare composta dalle diverse figure professionali (medico, psichiatra, fisiokinesiterapista, educatore professionale/animatore, capo-sala, infermiera professionale, ASA, musicoterapeuta).

I programmi individuali prevedono: valutazione iniziale multidimensionale volta a rilevare i deficit e le risorse dell'ospite ed a valutarne i bisogni, definizione degli obiettivi, stesura di un progetto sanitario-educativo-assistenziale, realizzazione dello stesso, verifica dei risultati, rivalutazione ed eventuale modifica di obiettivi e strategie.

Sulla base del grado di disfunzionalità i programmi di intervento mirano all'apprendimento, consolidamento o recupero di abilità nelle diverse aree quali l'igiene personale, la cura del proprio aspetto, l'alimentazione, la cura del proprio spazio di vita e degli effetti personali, al miglioramento della capacità relazionale e allo sviluppo, dove possibile, di abilità strumentali e sociali a diverso grado di complessità.

Accessibilità della documentazione clinico/sanitaria

Il rilascio della copia della cartella clinica dell'Ospite o di relazioni cliniche che la riguardano è subordinato alla richiesta indirizzata al Direttore Sanitario/Responsabile Sanitario da parte dell'interessato, o di chi legalmente lo rappresenta o di chi è legittimato ad ottenere il rilascio dei documenti sanitari da parte dalla normativa vigente.

La richiesta di presa visione o di rilascio della cartella clinica e della scheda di dimissione da parte di soggetti diversi dall'interessata è ammessa solo se il richiedente comprovi la sussistenza delle condizioni contemplate dall'art. 92 del D.Lgs. 196/03 e più specificatamente:



ISTITUTO CREMONESINI - ONLUS

- a) di far valere o difendere un diritto in sede giudiziaria di rango pari a quello dell'interessato, ovvero consistente in un diritto della personalità o in un altro diritto o libertà fondamentale e inviolabile;
- b) di tutelare, in conformità alla disciplina sull'accesso ai documenti amministrativi, una situazione giuridicamente rilevante di rango pari a quella dell'interessato, ovvero consistente in un diritto della personalità o in un altro diritto o libertà fondamentale e inviolabile.

È possibile avere copia della cartella clinica dell'Ospite entro 2 giorni dalla richiesta. Nessun costo è previsto per il rilascio della succitata cartella clinica.





CAPITOLO 8 **COSTI**

Il Consiglio di Amministrazione dell'Istituto Bassano Cremonesini per disabili psichiche - ONLUS, sulla base del carico assistenziale, stabilisce annualmente e con propria deliberazione, l'ammontare della retta per il ricovero delle Ospiti appartenenti alla Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA).

Essa coincide con il costo complessivo giornaliero, al netto del contributo erogato dalla Regione Lombardia.

L'ammontare della retta determinata dall'Istituto verrà comunicata ogni anno alle Ospiti, ai familiari, agli obbligati in solido, ai tutori/curatori/amministratori di sostegno, alla A.T.S, alla ASST, ai Comuni ed agli altri Enti interessati.

Tale retta è unica, indipendentemente dalla classe di appartenenza e di remunerazione dell'Ospite.

La fatturazione avverrà regolarmente con cadenza mensile e per ogni singola ospite.

La retta copre tutte le spese relative a: vitto, alloggio, assistenza di base, assistenza medica generica e specialistica, assistenza infermieristica e riabilitativa, assistenza farmaceutica, fornitura di materiale sanitario e per incontinenza, attività di animazione, servizio di parrucchiera, pulizia dei locali, della biancheria, trasporti all'esterno e soggiorni estivi presso località turistiche.

Al momento dell'ingresso nella struttura, l'Ospite e/o l'Obbligato sono vincolati al pagamento di una somma pari ad una mensilità (31 gg.) a titolo di deposito cauzionale infruttifero, che sarà restituito al termine della permanenza presso l'Istituto.



ISTITUTO CREMONESINI - ONLUS

In caso di mancato pagamento della retta di degenza oltre i tempi indicati nel contratto di ingresso, l'Istituto ha la facoltà di trattenere il deposito cauzionale a soddisfazione totale o parziale di eventuali suoi crediti.

In applicazione a quanto stabilito dalla delibera giunta regionale n. XI/1298 in data 25 febbraio 2019 "Determinazione in ordine alla certificazione dei costi di ricovero in unità d'offerta socio-sanitaria", ad ogni ospite o soggetto pagatore verrà rilasciata, nei tempi di legge previsti, apposita dichiarazione attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie.





CAPITOLO 9

ORARI

1) Orari di apertura della struttura.

La R.S.A. dell'Istituto Bassano Cremonesini per disabili psichiche - ONLUS è aperta tutti i giorni senza vincoli di orario nelle ore diurne (dalle 08,00 alle 20,00). Eventuali ingressi nell'Ente in orari diversi devono essere preventivamente concordati ad autorizzati dal Direttore Sanitario/Responsabile Sanitario.

2) Orari di apertura degli uffici amministrativi

L'Istituto Bassano Cremonesini per disabili psichiche - ONLUS garantisce l'apertura degli uffici amministrativi dalle ore 08,00 alle ore 12,00 e dalle ore 14,00 alle ore 18,00 nei giorni dal lunedì al venerdì. Per qualsiasi informazione è possibile chiamare il numero telefonico 030 9930455, o inviare un fax al numero 030 9307477 o una mail al seguente indirizzo di posta elettronica: cremonesini@istitutocremonesini.it.

Il sito WEB dell'Istituto é: www.istitutocremonesini.it

3) Orari visite esterne

Ogni Ospite può ricevere visite da parte di familiari ed amici, senza limitazioni d'orario.

È opportuno, peraltro, che tali visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere e non arrechino disturbo alla tranquillità delle Ospiti.

4) Orari entrata e uscita Ospiti

Alle Ospiti della R.S.A. dell'Istituto Bassano Cremonesini per disabili psichiche - ONLUS (non autosufficienti ed in particolari condizioni fisiche e psichiche) è consentito uscire solo se accompagnate e previa autorizzazione del Direttore Sanitario/Responsabile Sanitario. Le Ospiti, previa autorizzazione, possono uscire anche per trascorrere giornate o periodi più lunghi presso l'abitazione di familiari o parenti.

5) Orari colloqui con professionisti operanti nell' Ente

I familiari delle Ospiti possono parlare con i professionisti (medici, psichiatri, ecc.,musicoterapista) tutti i giorni di presenza degli stessi presso l'Ente.



CAPITOLO 10 **INDICATORI DI QUALITÀ**

Ai sensi del titolo II della Direttiva P.C.M. 27 gennaio 1994, gli Enti erogatori individuano standard di qualità sulla base dei fattori da cui dipende la qualità del servizio. La R.S.A. dell'Istituto Bassano Cremonesini per disabili psichiche - ONLUS ha individuato standard di qualità di cui assicura il rispetto, tenendo presente che, data la peculiarità dei servizi resi alla persona in cui l'Ospite è parte del processo erogativo (potendolo modificare continuamente), ciò non consente l'elaborazione di indici quantitativi che misurino direttamente il servizio erogato.

10.1 Standard di qualità generali

Gli standard di qualità generali corrispondono ad obiettivi di qualità del complesso delle prestazioni rese. Sono pertanto verificabili solo sul piano collettivo, in occasioni di riunioni pubbliche.

1) Lavoro per progetti individualizzati

L'operare per progetti è una modalità complessa che vede tutta l'organizzazione impegnata nel lavoro per "obiettivi e risultati" e non più per "prestazioni".

Il primo momento consiste nella rilevazione dei bisogni delle Ospiti per accertare la loro situazione fisica, psichica e relazionale.

Dopo la fase valutativa effettuata all'interno dell'Èquipe operativa interna, si definisce un progetto operativo per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire, rallentare od impedire il decadimento funzionale.

Si procede infine, alla verifica dei risultati conseguiti grazie alla quale si ridefinisce un nuovo intervento.

Tutte le figure professionali facenti parte dell'organizzazione lavorano in modo integrato e coordinato per raggiungere gli obiettivi fissati dal Piano Assistenziale Individuale.

Gli interventi sono personalizzati, i comportamenti e le attenzioni degli operatori sono finalizzati a soddisfare i bisogni delle Ospiti.



2) Formazione del personale

Tutto il personale della R.S.A. dell'Istituto Bassano Cremonesini per disabili psichiche - ONLUS è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale. L'Istituto organizza corsi di formazione obbligatori per il personale allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti ed i comportamenti, nella logica del lavoro per progetti individualizzati.

Viene pianificata la partecipazione delle figure professionali a corsi di formazione esterni ed a convegni, sulle tematiche di interesse per ciascuna professionalità, dopo un'analisi dei bisogni formativi effettuata all'interno dell'Ente.

3) Corretto utilizzo delle risorse

La R.S.A. dell'Istituto Bassano Cremonesini per disabili psichiche - ONLUS garantisce il corretto utilizzo delle risorse umane, materiali ed economiche.

La scelta del personale avviene dopo una accurata selezione costituita da colloqui individuali con i candidati e dopo un eventuale periodo di prova. Le figure professionali di nuovo inserimento vengono adeguatamente informate ed istruite nei Servizi e nei Reparti.

La valutazione, ai fini del superamento del periodo di prova e dell'erogazione delle quote del "salario accessorio", avviene da parte del Direttore Generale dell'Ente, su parere espresso dal Direttore Sanitario/Responsabile Sanitario.

L'attività di controllo trova una formale verifica nei documenti di gestione che sono:

- il Conto Previsionale (Bilancio Preventivo) determinato annualmente;
- le tabelle mensili relative alle assenze ed alle presenze del personale;
- le tabelle giornaliere relative alle presenze delle ospiti;
- le tabelle periodiche relative agli acquisti (quantità e valore);
- le tabelle periodiche relative all'utilizzo per reparto di ausili e materiali di consumo.

L'Istituto ha adottando una contabilità economica aziendale e gestisce una contabilità per Centri di Costo.

4) Sistemi informativi scritti ed informatizzati

Sono a disposizione del personale degli strumenti di informazione scritti ed aggiornati a seconda del variare dei bisogni delle Ospiti, allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili. L'Istituto Bassano Cremonesini per disabili psichiche - ONLUS è dotato di un sistema



di computer in rete che consentono uno scambio delle informazioni rapido e sicuro.

5) H.A.C.C.P. (Hazard Analysis and Critical Control Points - Analisi dei rischi e punti critici di controllo)

L'Istituto Bassano Cremonesini per disabili psichiche - ONLUS ha elaborato il manuale previsto dal D.Lgs. 155/97 (Sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare) mettendo in atto un sistema di "controllo di processo" che identifica la possibilità del verificarsi dei rischi durante la manipolazione degli alimenti. Il manuale è continuamente aggiornato dagli addetti e viene rivisto periodicamente dalla Ditta esterna di consulenza incaricata.

Il personale addetto ha seguito vari corsi di formazione sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari.

6) Attuazione Decreto Legislativo 81/2008 e successive modifiche

L'Istituto Bassano Cremonesini per disabili psichiche - ONLUS ha ottemperato agli obblighi contenuti nel Decreto Legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza diversificato a seconda delle varie zone dell'Ente, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza, nonché la formazione obbligatoria del personale.

A tutti i lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

7) Privacy

È stata data piena applicazione alle disposizioni in materia di protezione dei dati personali, assicurando che le operazioni di trattamento dei dati personali si svolgano nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della dignità dell'interessato.

8) Strumenti di valutazione della qualità

L'Istituto Bassano Cremonesini per disabili psichiche - ONLUS attua sistemi di valutazione intesi al costante monitoraggio della qualità dell'assistenza erogata. Lo scopo è quello di conoscere il livello di soddisfazione delle Ospiti, delle famiglie ed anche del personale dipendente. Per questo motivo si somministrano annualmente dei questionari ad hoc, che poi saranno analizzati e valutati dall'Equipe di Direzione e condivisi con il Presidente ed il Consiglio di Amministrazione.



I questionari succitati verranno consegnati a tutti una volta nei primi mesi dell'anno. Verso la fine del mese di aprile si procederà alla elaborazione di

tutti i questionari restituiti e nel mese di maggio verrà predisposta una rendicontazione finale dei risultati elaborata in forma cartacea che tempestivamente verrà resa disponibile a tutti, con il deposito della stessa presso gli uffici amministrativi e l'esposizione pubblica nella bacheca dell'Istituto.

I risultati elaborati saranno il punto di partenza per iniziare ed intraprendere nuove strategie organizzative che permettano di migliorare la qualità dei servizi erogati alle Ospiti, tenendo conto anche di suggerimenti pervenuti e di rilievi su negatività riscontrate.

10.2 Standard di qualità specifici

Gli standard di qualità specifici corrispondono ad obiettivi di qualità proprie di prestazioni, rese singolarmente all'Ospite. Sono, pertanto, direttamente verificabili dall'Ospite stessa che ne sia in grado o comunque dai familiari di ciascuna, e di seguito elencati:

1) Umanizzazione dell'assistenza

- Per visitatori esterni, familiari e non, esiste la possibilità di ingresso alla struttura fino alle ore 20,00 nel rispetto, sempre e comunque, della tranquillità delle Ospiti;
- L'apertura della R.S.A. al pubblico, per le visite, è in media di 12 ore;
- All'interno dell'Ente è predisposta una zona per il rispetto della privacy in occasione di decessi.

2) Continuità dell'assistenza

- Ciascuna Ospite dimessa è accompagnata da una "relazione di dimissione" e dalla propria documentazione sanitaria.

3) Assistenza alberghiera

- Tutti i posti letto sono in camere con propri servizi igienici riservati alle Ospiti.

Le camere sono dotate di:

- . armadio guardaroba singolo;
- . luce individuale;



ISTITUTO CREMONESINI - ONLUS

- . dispositivo di chiamata;
- . a disposizione delle ospiti sono presenti n. 3 telefoni mobili (cellulari);
- . ogni ospite ha la possibilità di usufruire del servizio parrucchiera ad orari fissi.

4) Assistenza preventiva

Per la prevenzione e cura delle lesioni da decubito, sono disponibili presso l'Ente materassi e/o sovramaterassi antidecubito nonché cuscini antidecubito per sedia o carrozzina in numero tale da rispondere alle esigenze delle Ospite che presentano tale rischio o patologia.

5) Vitto

- Le Ospite a dieta libera hanno possibilità di scelta tra due o più opzioni per ogni componente del menù;
- La distribuzione del pranzo avviene entro le ore 12,00;
- La distribuzione della cena avviene entro le ore 19,00.

A seconda delle necessità e sotto stretto controllo del personale sanitario, in relazione alle indicazioni del piano di assistenza individuale, il menù delle Ospite può venire personalizzato e possono essere prescritte diete particolari per singole Ospite.

6) Tempo libero

- Ogni anno vengono realizzate uscite di varia durata (gite giornaliere, viaggi, soggiorni climatici, teatro, cinema, partecipazione a feste popolari ed a manifestazioni culturali).

7) Diritto all'informazione

- Nell'Ente esiste un Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è aperto ogni giorno per circa 8 ore;
- È possibile avere copia della cartella clinica dell'Ospite entro 2 giorni dalla richiesta;
- La sicurezza e la riservatezza delle informazioni sanitarie è garantita da apposite procedure.



Carta dei Servizi



CAPITOLO 11 **OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO**

Gli obiettivi di miglioramento della R.S.A. dell'Istituto Bassano Cremonesini per disabili psichiche - ONLUS in corso di sviluppo sono:

- ottenere la certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità secondo le tecniche previste dalla normativa vigente;
- migliorare l'integrazione verso l'esterno della struttura, collaborando per una maggiore apertura al territorio in accordo con Comuni ed altri Enti erogatori di servizi socio-sanitari. A tal fine è stato individuato un referente dell'Ente per i rapporti con gli uffici che sul territorio si occupano di protezione giuridica e servizi sociali. Tale referente, affiancandosi a tutte le istituzioni pubbliche e private che si occupano di questi temi, collabora al fine di promuovere il benessere e l'inclusione sociale della persona, della famiglia e della comunità e favorisce i procedimenti per il riconoscimento degli strumenti di tutela delle persone incapaci e dell'amministrazione di sostegno.
- gestire ed utilizzare in convenzione, tramite via telematica, servizi specifici offerti dalle A.S.S.T. (servizio di laboratorio per esami ematologici e di vario genere, servizio di cardiologia, ecc.);
- individuare indicatori per monitorare la qualità del servizio erogato determinata dai seguenti fattori: accessibilità, efficienza, efficacia, appropriatezza, continuità, privacy, riservatezza.





CAPITOLO 12

VALUTAZIONI - SUGGERIMENTI

Obiettivo della R.S.A. dell'Istituto Bassano Cremonesini per disabili psichiche - ONLUS è quello di rendere la permanenza delle Ospiti presso la struttura il più sereno e confortevole possibile.

Si ritiene fondamentale quindi conoscere l'opinione sui servizi erogati e sulla qualità degli interventi effettuati nonché rilevare situazioni critiche o disservizi.

Per raggiungere questo obiettivo è possibile, tramite gli appositi moduli allegati alla presente Carta dei Servizi, effettuare valutazioni, segnalazioni, suggerimenti e critiche in relazione ai servizi offerti.

Ospiti, familiari, o anche persone esterne, possono compilare i moduli succitati, disponibili anche presso la Direzione dell'Ente, ed inserirli nella apposita cassetta portalettere collocata all'ingresso della struttura.

Sarà cura della Direzione dell'Ente, dopo aver avviato idonea attività istruttoria, dare una risposta alle segnalazioni entro il termine massimo di 15 giorni.

Le valutazioni espresse, le segnalazioni ed i suggerimenti consentiranno di adeguare sempre più i servizi della R.S.A. alle aspettative delle Ospiti.

CAPITOLO 13

NOTA CONCLUSIVA

Per tutto quanto non espressamente contenuto nella presente Carta dei Servizi, si fa esplicito riferimento alle norme statutarie e regolamentari dell'Istituto Bassano Cremonesini per disabili psichiche - ONLUS.



ALLEGATI

A – Carta dei Diritti della Persona Anziana;

B – Menù tipo;

C – Giornata tipo delle Ospiti nella struttura;

D – Scheda di valutazione qualità del servizio;

E – Modulo per le segnalazioni e suggerimenti;



A - CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Introduzione

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

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

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

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

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

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

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



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

- il principio “di giustizia sociale”, enunciato nell’art.3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l’eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare, poiché si estende in tutto l’arco della vita;
- il principio “di solidarietà”, enunciato nell’art.2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell’uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l’adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale. A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;
- il principio “di salute” enunciato nell’art.32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell’individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti. Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall’Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La persona anziana al centro di diritti e di doveri.

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



La persona ha il diritto:

- di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà;
- di conservare e veder rispettare, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti;
- 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 conservare la libertà di scegliere dove vivere;
- di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa;
- di vivere con chi desidera;
- di avere una vita di relazione;
- di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività;
- di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale;
- 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.

La società e le istituzioni hanno il dovere:

- 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 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 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 rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato;



- di 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 favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i famigliari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione;
- 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 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 contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani;
- di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

La tutela dei diritti riconosciuti.

E' opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che



quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale,

l'Ufficio di Pubblica Tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP).

Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

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



B – MENU' TIPO

1. colazione

Thè, caffè d'orzo, latte, biscotti, fette biscottate.

2. Pranzo

*Lunedì Primo piatto: Pasta al pomodoro
Secondo Piatto: Prosciutto alla griglia*

*Martedì Primo piatto: Pasta al pomodoro
Secondo Piatto: Prosciutto alla griglia*

*Mercoledì Primo piatto: Pasta al pomodoro
Secondo Piatto: Prosciutto alla griglia*

*Giovedì Primo piatto: Pasta al pomodoro
Secondo Piatto: Prosciutto alla griglia*

*Venerdì Primo piatto: Pasta al pomodoro
Secondo Piatto: Prosciutto alla griglia*

*Sabato Primo piatto: Pasta al pomodoro
Secondo Piatto: Prosciutto alla griglia*

*Domenica Primo piatto: Pasta al pomodoro
Secondo Piatto: Prosciutto alla griglia*



3. Cena

<i>Lunedì</i>	<i>Primo piatto: Minestra di piselli e carote</i> <i>Secondo Piatto: Brie</i>
<i>Martedì</i>	<i>Primo piatto: Minestrina</i> <i>Secondo Piatto: Prosciutto cotto</i>
<i>Mercoledì</i>	<i>Primo piatto: Riso all'olio</i> <i>Secondo Piatto: Asiago</i>
<i>Giovedì</i>	<i>Primo piatto: Pasta al pomodoro</i> <i>Secondo Piatto: Formaggio spalmabile</i>
<i>Venerdì</i>	<i>Primo piatto: Minestra di verdure</i> <i>Secondo Piatto: Crescenza</i>
<i>Sabato</i>	<i>Primo piatto: Pasta al pomodoro</i> <i>Secondo Piatto: Salame</i>
<i>Domenica</i>	<i>Primo piatto: Pasta all'olio</i> <i>Secondo Piatto: Formaggio primo sale</i>

Ai pasti vengono forniti pane e bevande (acqua frizzante e naturale, bibite varie...). Sono inoltre previste tutti i giorni delle varianti al menù di base, in conseguenza delle esigenze delle Ospiti (creme di riso, semolino, petto di pollo, lesso, bistecca, verdure diverse, frullati, macinati, ecc).

Oltre alla frutta vengono serviti: desserts vari, budini, cioccolata e marmellata monoporzione.



C – GIORNATA TIPO

Ore	06,00 - 07,30	<i>Sveglia / Igiene personale</i>
Ore	07,30 - 08,30	<i>Colazione</i>
Ore	08,30 - 09,00	<i>Igiene orale</i>
Ore	09,00 - 11,30	<i>Attività (laboratorio, gruppo di animazione, corsi scolastici e di alfabetizzazione, fisioterapia, musicoterapia, piscina, ecc.), TV, radio, musica.</i>
Ore	11,30 - 12,30	<i>Pranzo</i>
Ore	12,30 - 13,00	<i>Igiene orale e personale</i>
Ore	13,00 - 14,30	<i>Tempo libero (riposo, lettura, conversazione, TV, hobbies, ecc.)</i>
Ore	14,30 - 18,00	<i>Attività (come sopra) con pausa caffè, ascolti radio, musica.</i>
Ore	18,00 - 19,00	<i>Cena</i>
Ore	19,00 - 19,30	<i>Igiene serale</i>
Ore	19,30 - 22,00	<i>Tempo libero (come sopra)</i>
Ore	22,00	<i>Riposo</i>

Note : ogni attività viene svolta tenendo conto del grado di autosufficienza di ogni singolo ospite ed in base al programma assistenziale individuale.



ISTITUTO CREMONESINI - ONLUS

In quali orari riceve visita o, se parente, fa abitualmente visita al suo familiare?

() *mattino* () *pomeriggio* () *sera*

Con quale frequenza riceve visita o, se parente, fa visita al suo familiare?

() *quotidiana* () *1 volta la settimana*
() *2/3 volte la sett.* () *1 volta al mese*
() *raramente*

Lei, o il suo familiare, è ricoverato da:

() *meno di 6 mesi* () *da 6 mesi a 2 anni*
() *oltre 2 anni*

1) Come giudica le modalità di prenotazione del ricovero ?

() *semplici* () *complesse*

2) Come giudica il tempo d'attesa per il ricovero?

() *accettabile* () *eccessivamente lungo*

3) Come giudica l'accoglienza ricevuta all' ingresso nella struttura?

() *insufficiente* () *sufficiente*
() *buona* () *eccellente*

4) Le informazioni sull'organizzazione del Reparto che ha ricevuto al momento dell'accoglienza, sono:

() *insufficienti* () *sufficienti*
() *buone* () *eccellenti*

5) Come valuta la disponibilità all'ascolto del personale sanitario?

() *insufficiente* () *sufficiente*
() *buona* () *eccellente*



6) Come considera l'approccio assistenziale garantito dal personale ausiliario?

- insufficiente sufficiente
 buono eccellente

7) Come considera il rapporto umano esistente tra il personale di assistenza e le Ospiti?

- insufficiente sufficiente
 buono eccellente

8) Come considera il rapporto umano esistente tra il personale dell'Ente ed i parenti delle Ospiti?

- insufficiente sufficiente
 buono eccellente

9) Come considera il rapporto umano delle Ospiti fra loro?

- insufficiente sufficiente
 buono eccellente

10) Come considera i suoi rapporti con la Direzione Sanitaria/Amministrativa?

- insufficienti sufficienti
 buoni eccellenti

11) Come valuta la possibilità di ingresso dei visitatori in struttura?

- insufficiente sufficiente
 buona eccellente

12) Come valuta la qualità delle cure igieniche garantite alle Ospiti?

- insufficiente sufficiente
 buona eccellente

13) Come giudica la cura della persona?

- insufficiente sufficiente
 buona eccellente



14) Ritiene che l'abbigliamento delle Ospiti sia sufficientemente curato?

si no

15) Come giudica il livello di pulizia della biancheria?

insufficiente sufficiente
 buono eccellente

16) Come valuta l'attenzione alle necessità fisiologiche delle Ospiti?

insufficiente sufficiente
 buona eccellente

17) Come giudica modalità e tempi di mobilitazione delle Ospiti?

insufficienti sufficienti
 buone eccellenti

18) Come giudica gli orari della struttura (sveglia, alzate dal letto, pasti, ecc.)?

adeguati inadeguati

19) Come giudica la qualità del cibo?

insufficiente sufficiente
 buona eccellente

20) Come giudica il servizio di refezione (preparazione tavola, distribuzione dei pasti)?

insufficiente sufficiente
 buono eccellente

21) Ritiene che la sorveglianza delle Ospiti sia adeguata?

si no

22) Come giudica l'attenzione da parte del personale al rispetto della riservatezza delle Ospiti?

insufficiente sufficiente
 buona eccellente



23) *Come considera la sollecitudine del personale nei confronti delle Ospiti?*

- insufficiente* *sufficiente*
 buona *eccellente*

24) *Come giudica l'assistenza medica fornita alle Ospiti?*

- insufficiente* *sufficiente*
 buona *eccellente*

25) *Come valuta l'assistenza infermieristica?*

- insufficiente* *sufficiente*
 buona *eccellente*

26) *Viene abitualmente informato con linguaggio chiaro e semplice su eventuali malattie e sugli interventi sanitari effettuati?*

- mai* *raramente*
 talvolta *sempre*

27) *Ritiene di essere sufficientemente coinvolto dagli operatori sanitari nelle decisioni che la riguardano o riguardano il proprio familiare?*

- mai* *raramente*
 talvolta *sempre*

28) *Come valuta gli interventi di riabilitazione?*

- insufficienti* *sufficienti*
 buoni *eccellenti*

29) *Come valuta l'attività di animazione?*

- insufficiente* *sufficiente*
 buona *eccellente*

30) *Come valuta l'assistenza religiosa?*

- insufficiente* *sufficiente*
 buona *eccellente*



31) *Come giudica globalmente la professionalità del personale?*

- insufficiente* *sufficiente*
 buona *eccellente*

32) *Come giudica il comfort della camera da letto (accessibilità, comodità d'uso)?*

- insufficiente* *sufficiente*
 buona *eccellente*

33) *Come giudica il comfort dei servizi igienici (accessibilità, comodità d'uso)?*

- insufficiente* *sufficiente*
 buona *eccellente*

34) *Come giudica la disponibilità degli spazi per gli incontri all'interno dell'Ente?*

- insufficiente* *sufficiente*
 buona *eccellente*

35) *Come valuta l'accessibilità degli spazi all'interno dell'Ente?*

- insufficiente* *sufficiente*
 buona *eccellente*

36) *Come valuta la possibilità di muoversi autonomamente e senza rischi all'interno dell'Ente?*

- insufficiente* *sufficiente*
 buona *eccellente*

37) *Come valuta i supporti di orientamento (segnaletica) all'interno della struttura?*

- insufficienti* *sufficienti*
 buoni *eccellenti*



38) Come valuta il “microclima” (temperatura, umidità, areazione, ecc.)?

- insufficiente sufficiente
 buono eccellente

39) Come valuta la qualità dell’ambiente nel suo complesso?

- insufficiente sufficiente
 buono eccellente

40) Come giudica il livello di pulizia della camera?

- insufficiente sufficiente
 buono eccellente

41) Come giudica il livello di pulizia dei servizi igienici?

- insufficiente sufficiente
 buono eccellente

42) Come giudica il livello di pulizia degli spazi comuni (corridoi, sale, ecc.)?

- insufficiente sufficiente
 buono eccellente

43) Dopo il ricovero presso l’Ente, ritiene che nel complesso ci siano stati miglioramenti?

- sì no

44) Se dovesse fornire un giudizio complessivo, è soddisfatto del ricovero nella struttura?

- per nulla poco
 abbastanza molto

Si desidera inoltre evidenziare alla Direzione dell’Ente che (esprimere l’oggetto della segnalazione):



Si desidera inoltre comunicare alla Direzione dell'Ente che (esprimere eventuali suggerimenti):

FIRMA (facoltativa)

.....

Il presente modulo va inserito nell'apposita cassetta portalettere collocata all'ingresso della struttura.

La Direzione dell'Ente si impegna, attivando eventualmente i competenti uffici, a fornire riscontro in merito alle segnalazioni entro 15 giorni dalla data di protocollo del modulo.



MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Il/La sottoscritto/a (cognome) _____ (nome) _____
Residente in via _____ n. ____ a _____
Tel. _____

in qualità di:

- Ospite dell' Istituto Cremonesini - ONLUS
 Parente (indicare la parentela) _____/Amministratore di
Sostegno dell'Ospite Sig.ra _____
 visitatore

DESIDERA EVIDENZIARE alla Direzione che (esprimere l'oggetto della segnalazione):

DESIDERA COMUNICARE alla Direzione che (esprimere eventuali suggerimenti):

Ai sensi della normativa vigente in materia di privacy, autorizzo l'Istituto Cremonesini - ONLUS al trattamento dei personali di cui sopra.

Data _____ firma _____

Il presente modulo va inserito nella cassetta portalettere collocata all'ingresso della struttura.

La Direzione dell'Istituto Cremonesini – ONLUS si impegna, attivando i competenti uffici, a fornire riscontro in merito alle segnalazioni entro 15 giorni dalla data di protocollo del modulo.

