FONDAZIONE NINJ BECCAGUTTI ETS

Residenza Sanitario Assistenziale

Sede Legale e Amministrativa: **Via Chiosi, n. 3/b - 25040 - ESINE (BS)**

www.beccagutti.it

E-mail direzione@beccagutti.it
PEC: beccagutti@pec.it

☎ 0364/46327 - 🖷 0364/362161

INDICE

1. CHI SIAMO 3
1.1 Premessa 3
1.2 Cenni storici e principi fondamentali della sua attività 3
2. DOVE SIAMO 5
2.1 Ubicazione 5
2.2 Contatti 5
3. MISSION 6
4. OBIETTIVI 7
5. PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI. 7
6. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA 10
RESIDENZA SANITARIO ASSISTENZIALE 10
7. ÉQUIPE MULTIDISCIPLINARE 13
8. QUALITÀ DELL'ASSISTENZA 13
9. FASCICOLO SANITARIO E SOCIALE (FASAS) 14
10. PROGETTO INDIVIDUALE (P.I.) E PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO (P.A.I.) 14
11. ORGANIZZAZIONE AZIENDALE 14
12. PRESTAZIONI OFFERTE: 17
12.1 SERVIZIO SANITARIO-ASSISTENZIALE 17
12.2 SERVIZI ALBERGHIERI 20
13. LA GIORNATA TIPO 21
13.1 La giornata tipo in R.S.A. 21
14. INFORMAZIONI UTILI: 23
15. MODALITÀ DI INGRESSO E DI PRESA IN CARICO 26
16. ASPETTI ECONOMICI 29
16.1 SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA 30
16.2 SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA 30
17. SODDISFAZIONE DELL'UTENTE (CUSTOMER SATISFACTION) 30
18. MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA 31
19. GESTIONE EMERGENZA PANDEMICA 31
20. INTERVENTI 110% **Errore. Il segnalibro non è definito.**

1. CHI SIAMO

1.1 Premessa

Gentile Signore/a,
la Carta dei Servizi ha la finalità di illustrare le caratteristiche strutturali e funzionali della Residenza per Anziani "Ninj Beccagutti", il cui obiettivo è quello di:

- far conoscere ad ospiti e familiari i propri diritti,
- Illustrare i servizi messi a disposizione dalla Struttura,
- Definire gli obiettivi dell'Organizzazione, al fine di coinvolgere direttamente gli utenti.

La Carta dei Servizi è un documento da interpretare in chiave dinamica, soggetto quindi a momenti di verifica, miglioramento e integrazione.
E' uno strumento che Le viene offerto perché Lei possa contribuire allo sviluppo del progetto sanitario e assistenziale che La riguarda.

L'opuscolo viene diffuso e distribuito a tutti gli utenti, i familiari, al personale ed a ogni persona che lo richiede, inoltre lo si trova sul sito dell'ente: www.beccagutti.it

1.2 Cenni storici e principi fondamentali della sua attività

La casa trae origine dal testamento olografo del 12 ottobre 1958 in forza del quale la signora Ninj Beccagutti lasciava al Comune di Esine (Bs) la sua casa con giardino in piazza Garibaldi per farne un ricovero per anziani e inabili.
E' iniziata allora l'avventura che ha riunito le forze e la volontà di tante persone che con dedizione e passione hanno donato capacità, energie, tempo, contributi in denaro, in immobili ed attrezzature, perché gli anziani, che non potevano più rimanere nella loro famiglia d'origine, trovassero in un ambiente confortevole e accogliente l'atmosfera di una nuova famiglia. A quei primi tempi, in cui la gestione si reggeva soprattutto sul volontariato e sulla buona volontà di fronteggiare le quotidiane difficoltà, sono potuti seguire quelli di una migliore organizzazione, quando è stato possibile vendere la casa di Piazza Garibaldi ed ottenere contributi per costruire una nuova casa con tutti gli ambienti adatti a soddisfare le esigenze delle persone anziane.
Nel 1962 l'amministrazione comunale, dopo i necessari adattamenti e migliorie, ha inaugurato la casa di riposo con 10 posti letto nominando presidente il Cav. Franco Rossetti e vicepresidente Sig.Pietro Franzoni. Successivamente l'amministrazione comunale, a guida del sindaco maestro Federici, ha acquistato dalla famiglia Rusconi il terreno in Via Chiosi dando inizio tra il 1973 e il 1975 alla costruzione della nuova casa portando un sensibile incremento dei posti letto che da 10 diventavano 30.
Nel 1985 un ulteriore ampliamento ha portato la capienza a 40 posti e a notevoli migliorie strutturali tra le quali la realizzazione di una ampia sala da pranzo. Nel 1996, si è provveduto ad ampliare ed adeguare la struttura secondo gli standards richiesti dalla regione e dalle nuove regole dell'ASL portando la casa di riposo ad una capienza di 60 posti letto e dotandola di sale comuni di ristoro, di una palestra, di una cappella, di sale ricreative e fisioterapiche. Nel tempo si è completata una lenta ma costante trasformazione da ricovero a casa di residenza per anziani ed in questo processo di evoluzione si è sempre cercato di privilegiare non tanto l'aspetto esteriore, ma la qualità dell'organizzazione assistenziale, e la funzionalità dei servizi che sono all'avanguardia per le strutture e rappresentano il vero fiore all'occhiello della casa di residenza.

I lavori del 2010 hanno visto la realizzazione di un nuovo nucleo di 16 posti letto e di un soggiorno polivalente annesso al giardino.
Questo cammino di continuo miglioramento è stato reso possibile grazie alla sensibilità e generosità di tante persone che credendo nell'importanza dell'iniziativa hanno aiutato a risolvere le mille difficoltà economiche e assistenziali, che la gestione necessariamente ha incontrato.
I locali sono stati costruiti ed arredati con criteri moderni di funzionalità e di eleganza e si presentano accoglienti, luminosi e ospitali.
Alla comune soddisfazione di molte persone di vedere ben realizzata un'opera che fa onore a tutti, il pensiero corre agli anziani, ai loro bisogni materiali, ma soprattutto a quelli affettivi, morali e spirituali. L'impegno comune è quello di far star bene queste persone, di offrire loro quella serenità che è diritto di tutti, ma particolarmente di chi vive la difficile condizione della terza e quarta età. E' auspicabile che questo desiderio condiviso da tutti quanti si accostano a questa comunità, trovi la volontà e l'impegno di tradurlo in concretezza, in modo che questa Casa diventi un'oasi di serenità!

Il compito quindi che si prefigge l'attuale Amministrazione, è quello di realizzare una efficiente assistenza, rendendo la R.S.A. una istituzione ideale che sa avvicinarsi all'anziano per confortarlo, per aiutarlo a vivere con serenità, sottraendolo al pericolo della solitudine che si impossessa spesso delle persone un po' avanti negli anni.
La caratteristica di questa istituzione è quella di far respirare un'aria di famiglia, per cui ogni ospite si sente personalmente seguito ed ascoltato.
La Regione Lombardia con Decreto n. 7/15314 del 28 novembre 2003, pubblicato sul BURL n. 51 del 15 dicembre 2003, approva la trasformazione dell'I.P.A.B. "Ninj Beccagutti" in Fondazione O.N.L.U.S. senza scopo di lucro denominata "Fondazione O.N.L.U.S. Ninj Beccagutti " ai sensi dell'art.3 della Legge Regionale 13 febbraio 2003, n. 1, OGR G02 Attuazione legge di riforma delle II.PP.A.B..
La Fondazione possiede l'Autorizzazione al Funzionamento con validità definitiva del servizio di Residenza Sanitario Assistenziale n. 777/2003 del 9 aprile 2003, rilasciata dalla Provincia di Brescia, per n. 60 posti letto di cui n. 6 posti di "Accreditati non contrattualizzati" con aggiunta di 1 posto di "Accreditato non contrattualizzato" ed attivato come da verbale n. 51/07 del 2 agosto 2007 rilasciato dall'Asl Vallecamonica Sebino di Breno (BS).
Nel mese di dicembre 2010 sono stati autorizzati ulteriori 16 posti letto di nucleo, "Accreditati non contrattualizzati" dal mese di novembre 2011.
Nel mese di ottobre 2015 è stato inaugurato il Giardino di Cecilia, uno spazio verde che permetterà l'interazione con altre realtà confinanti (asilo, scuola materna e centro diurno integrato).
Nell'anno 2016 è stata realizzata una nuova e spaziosa palestra attrezzata con apparecchiature elettromedicali e attrezzature riabilitative.
Nel 2017 sono terminati i lavori di ampliamento iniziati nel 2016 con la finalità di rendere omogenei i nuclei (spostamento delle camere di degenza degli ospiti del nucleo girasole tutte allo stesso piano) e realizzazione di nuovi spazi comuni (sala attività occupazionali e palestra, nonché la saletta di ricevimento) al primo piano. L'intervento ha permesso l'integrazione della capacità ricettiva con ulteriori 4 posti letto.
Con delibera 667 del 21/12/2017 la struttura è stata accreditata per complessivi 81 posti letto (…).
La Provincia di Brescia con atto Dirigenziale n. 122/2026 ha provveduto all'iscrizione

al Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS) dell'ente FONDAZIONE NINJ BECCAGUTTI ETS (C.F. 81003470176), con sede in Esine (BS), in Via Chiosi n. 3/B, alla sezione g) Altri enti del terzo settore ex art. 46, comma 1, del D.lgs n. 117/2017 al numero 166983.

2. DOVE SIAMO

2.1 Ubicazione

La sede della Fondazione Ninj Beccagutti ETS è a Esine, provincia di Brescia, in Via Chiosi n. 3/b, in zona centrale del paese vicino alle Scuole.
L'Istituto è raggiungibile con mezzi privati e pubblici (autobus).
La Fondazione Ninj Beccagutti ETS si trova in posizione tranquilla in Valle Camonica che si estende dal Lago d'Iseo al Tonale.
L'Ospedale di riferimento è quello di Esine a circa 800 metri dalla struttura.

2.2 Contatti

FONDAZIONE NINJ BECCAGUTTI ETS
Sede Legale e Amministrativa: Via Chiosi, n. 3/b - 25040 - ESINE (BS)

☎ 0364/46327 - 🖷 0364/362161

Orario dell'Ufficio Amministrativo e Relazioni con il Pubblico:
Mattino:
dal lunedì al sabato dalle ore 09.00 alle ore 12.00
Pomeriggio:
dal lunedì al venerdì dalle ore 14.00 alle ore 17.00

E-mail direzione@beccagutti.it
Indirizzo PEC: beccagutti@pec.it

3. MISSION

La "Mission" della Fondazione Ninj Beccagutti ETS è ***assicurare agli ospiti della propria residenza, una relazione di cura che garantisca il rispetto dell'individualità, della riservatezza, della libertà secondo le particolari necessità materiali, morali e spirituali delle persone fragili*** che, per vari motivi, necessitano di inserimento in una struttura socio assistenziale a carattere comunitario.

La Fondazione ha adottato un sistema di gestione della qualità conforme alla norma ISO 9001:2015 e UNI 10881:2013 e si impegna a lavorare nel rispetto dei seguenti principi:

- *Attenzione alla persona*

Il Consiglio di Amministrazione indirizza le proprie risorse finalizzandole alla crescita della soddisfazione degli ospiti e dei familiari attraverso:

- L'ascolto attivo del proprio sistema cliente tramite colloqui, la raccolta sistematica e la gestione di reclami e suggerimenti pervenuti, la somministrazione e l'analisi di questionari mirati alla misurazione della soddisfazione delle parti interessate;
- La progettazione, realizzazione, aggiornamento e verifica, per ogni Ospite, dei relativi piani assistenziali e terapeutico-riabilitativi volti a raggiungere specifici obiettivi/risultati, grazie a valutazioni multidimensionali;
- Il raggiungimento di livelli di salute ottimali, nell'ottica della conservazione, del ripristino o del mantenimento delle capacità funzionali residue dell'anziano.

- *Rapporti con il territorio*

La Fondazione ricerca in maniera continuativa l'apertura al territorio potenziando l'integrazione con le Aziende ATS e Asst, i Comuni e con altre istituzioni, come scuole, enti di formazione, organizzazioni di volontariato, per la realizzazione di progetti di collaborazione, traendo forza dal fatto che tale collaborazione è da ritenersi un investimento sociale per il miglioramento della vita del singolo e della collettività.

A tale fine il Consiglio di amministrazione si impegna a mettere a disposizione adeguate risorse per essere sempre più presente sul territorio, estendendo l'offerta di servizi sia in termini di attivazione di servizi innovativi, sia attraverso la collaborazione con le altre realtà del territorio.

- *Mantenimento, miglioramento e potenziamento delle infrastrutture*

Il Consiglio di Amministrazione si impegna a rendere disponibili e mantenere efficienti strutture, strumenti ed attrezzature al fine di garantire la migliore capacità di risposta possibile alle necessità degli ospiti e l'adeguatezza all'innovazione tecnologica.
Tutti gli spazi della struttura sono stati progettati per essere il più possibile vicini ad un ambiente di tipo familiare, privilegiando camere per gli ospiti con un massimo due posti letto, ricercando negli abbinamenti armoniosi dei colori di strutture e arredi, garantendo la presenza di ampi e soleggiati spazi comuni ove è possibile incontrarsi e stare insieme.

- *Miglioramento continuo dell'efficienza aziendale*

A tale fine il Consiglio di Amministrazione si impegna a:
- definire, mantenere attive e migliorare costantemente le procedure e le prassi per l'erogazione e il controllo dei servizi;
- fornire le risorse umane ed economiche necessarie;
- gestire in maniera oculata le risorse economiche e monitorare gli indici di bilancio più significativi.

4. OBIETTIVI

L'obiettivo primario della Fondazione è fornire un servizio in grado di soddisfare le esigenze esplicite e implicite degli Ospiti dando risposte alle loro necessità e misurandosi continuamente con i loro bisogni reali, in modo da offrire sollievo anche ai familiari, dando loro la certezza che i propri cari sono costantemente seguiti nella Struttura. Nel perseguimento dei Nostri obiettivi ci ispiriamo ai principi fondamentali di seguito riportati.

5. PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI.

Nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, l'organizzazione e l'attività della nostra RSA seguono questi principi fondamentali:

UGUAGLIANZA	Ogni persona ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio – economiche, tenendo ben presente l'unicità di ciascuno che dimora all'interno dell' Ente
IMPARZIALITA'	I comportamenti degli operatori verso gli utenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
CONTINUITA'	L'Istituto assicura l'assistenza 24 ore su 24 per garantire continuità e regolarità nelle cure. In caso di funzionamento irregolare e di interruzione del servizio, vengono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.
DIRITTO DI SCELTA	Viene garantito il rispetto del sovrano principio di scelta, se espresso dall'interessato e nei limiti consentiti dalla normativa vigente.
PARTECIPAZIONE	L'istituto garantisce all'utente gli strumenti per favorire una partecipazione attiva all'interno della vita dell'Ente in modo da esprimere la propria valutazione sia essa negativa che positiva. Partecipazione che deve coinvolgere i familiari per renderli protagonisti attraverso l'informazione sugli obiettivi dell'Ente e la collaborazione con associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.
EFFICIENZA ED EFFICACIA	Per efficienza si intende la capacità di un sistema organizzativo per realizzare i fini che si è preposto attraverso il miglior utilizzo delle risorse. Per efficacia s'intende la capacità di un sistema organizzativo per realizzare i fini che si è preposto.

	Il Servizio pubblico è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra risorse impegnate, attività svolte e risultati ottenuti. Il livello della prestazione è sempre garantito mediante un utilizzo razionale delle risorse a disposizione ed una costante verifica del rapporto qualità- quantità dei servizi/spesa sostenuta. Tutti gli operatori, a tutti i livelli, si impegnano ad evitare sprechi di tempi, risorse, denaro e mezzi.

Codice Etico

La Struttura adotta e condivide il Codice Etico, che definisce il quadro dei valori, di diritti e di doveri mediante i quali si dà attuazione ai principi di deontologia che arricchiscono i processi decisionali aziendali e ne indirizzano i comportamenti.

Il Codice Etico è pubblicato sul sito www.beccagutti.it e, su richiesta, è reso disponibile con la documentazione di ingresso.

Carta dei Diritti della persona anziana

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 condizioni nelle quali l'anziano è una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nel rispetto dei diritti della persona.

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

Di conservare la libertà di scegliere dove vivere	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario nonché in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione
Di vivere con chi desidera	Di favorire per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione
Di avere una vita di relazione	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore anche se soltanto di carattere affettivo
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale	Di contrastare in ogni ambito della società ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia e autosufficienza	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

6. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

L'Istituto offre i seguenti tipi di servizi:

RESIDENZA SANITARIO ASSISTENZIALE

Per anziani totalmente non autosufficienti, impossibilitati a vivere presso la loro abitazione:

- n. 54 posti letto per ospiti *"Accreditati contrattualizzati"* coperti dal Contributo Regionale e in carico alla Struttura sia per quanto riguarda il servizio medico che la fornitura di presidi e farmaci;
- n. 27 posti letto per ospiti *"Accreditati non contrattualizzati"* non coperti dal Contributo Regionale e mantengono il proprio medico di base, il quale provvederà a seguire in struttura l'assistito, a prescrivere i farmaci e quant'altro da Lui ritenuto necessario per una corretta gestione del piano assistenziale (cure riabilitative fisioterapiche, ecc..)

La Residenza Sanitaria Assistenziale che osserva un'apertura di 365 giorni all'anno 24 ore su 24, è suddivisa su n. 3 nuclei:

- Piano Terra Nucleo Tulipano,
- Piano Primo Nucleo Papavero,
- Piano Secondo Nucleo Girasole.

ALTRI SERVIZI

La nostra struttura è accreditata per:

-**CENTRO DIURNO INTEGRATO**

Il Centro Diurno Integrato si colloca nella rete dei servizi socio-sanitari per anziani, con funzione intermedia tra l'assistenza domiciliare e le strutture residenziali.
Si rivolge ad anziani che vivono a casa, con compromissione parziale dell'autosufficienza e con necessità assistenziali che superano la capacità del solo intervento domiciliare, ma che non richiedono ancora un ricovero in RSA.
È accreditato per 5 posti contrattualizzati con ATS.
Il Centro Diurno è attivo per 12 h giornaliere nella fascia oraria dalle ore 08.00 alle ore 20.00 dal lunedì alla domenica per tutto l'arco dell'anno.
La fruizione del servizio è possibile anche parzialmente (alcuni giorni alla settimana o solo mezza giornata), condividendo la giornata con un altro utente.
(…)

-**UCPDOM:** eroga prestazioni domiciliari ''cure palliative'' a favore di persone affette da patologie per le quali non esistono terapie o, se esistono, sono inadeguate o inefficaci ai fini della stabilizzazione della malattia.
per i quali si fa riferimento alle specifiche Carte dei Servizi

-**C-DOM:** È un servizio di assistenza domiciliare garantito dai LEA nazionali per persone non autosufficienti e in condizioni di fragilità, con patologie in atto o esiti delle stesse, garantendo

percorsi assistenziali costituiti dall'insieme organizzato di trattamenti medici, riabilitativi, infermieristici e di aiuto infermieristico.
Fra gli obiettivi, la stabilizzazione del quadro clinico, la gestione integrata di problemi specifici, il rallentamento del declino funzionale e il miglioramento della qualità di vita

-**SAD**: (Servizio Socio Assistenziali Domiciliari) e **HOME CARE PREMIUM**
Servizio attivato tramite la richiesta della famiglia al comune di residenza, presentando l'ISEE e con il riconoscimento di una quota compartecipativa.
È un servizio con finalità di consentire alla persona di preservare la propria autonomia di vita, nella propria abitazione e nel relativo ambiente famigliare e sociale, nei casi in cui questa venga a trovarsi nell'impossibilità di provvedere autonomamente a sé stessa, senza poter contare sull'aiuto adeguato dei famigliari e/o parenti o venga comunque a trovarsi in uno stato di necessità che ne compromette il benessere.

E' inoltre Ente Erogatore dei seguenti servizi sperimentali:

- **CURE INTERMEDIE** ai sensi della DGR 3383/2015 per l'assistenza post acuta.

- **RSA APERTA** ai sensi della DGR 116/2013 e 2942/2014: INTERVENTI a sostegno della famiglia e dei suoi componenti fragili.

per i suddetti servizi si fa riferimento alle specifiche Carte dei Servizi.

AREE	
CAMERE	
Singola (tot. 6) Doppia (tot. 36) Tripla (tot 1.)	bagno (secondo gli standard regionali) telefono numero passante al piano tutte con televisione Tutte le stanze sono inoltre dotate di: • letti sanitari elettrici a tre settori (due snodi) e di materassi ignifughi e, ove necessario antidecubito) • attacco per gas medicale; • dispositivo di chiamata al letto per il personale
SERVIZI	
Sala pranzo con telefono (numero passante) ad ogni nucleo	
Bagno assistito ad ogni nucleo	
Cucinetta di piano ad ogni nucleo	
Infermeria ad ogni nucleo	
Sala attività occupazionali ad ogni nucleo	
Soggiorno ad ogni nucleo	
Palestrina di piano ad ogni nucleo	
Saletta ricevimento (primo e secondo piano)	
SERVIZI COMUNI	
Palestra	Al piano terra
Cappella e Camera Ardente	Al piano seminterrato
Cucina (e locali accessori)	Al piano seminterrato
Lavanderia	Al piano seminterrato
Locale manutenzione	Al piano seminterrato
Ambulatorio per servizi esterni	Al piano seminterrato
Sala polivalente	Al piano seminterrato
Uffici amministrativi	Al piano terra
Giardino esterno	Al piano terra

7. ÉQUIPE MULTIDISCIPLINARE

In coerenza con gli obiettivi e nel rispetto delle norme vigenti nella nostra Rsa si promuove un approccio multidisciplinare nella presa in carico della persona anziana, al fine di rispondere globalmente al suo personale bisogno.
Il lavoro dell'équipe è finalizzato soprattutto al perseguimento del benessere e della salute della persona.
L'équipe multidisciplinare è composta da:

- Direttore Sanitario e Medici
- Coordinatrice di struttura
- Infermieri
- Responsabili di nucleo per il servizio Assistenziale e ASA/OSS
- Fisioterapisti
- Educatori

Concorrono al funzionamento della struttura:

- Direttore
- Impiegate amministrative
- Manutentore
- Personale dei servizi alberghieri

Tutti gli operatori presenti in struttura e che hanno rapporti con gli Ospiti sono riconoscibili tramite cartellino identificativo che ne riporta il nome e la qualifica e dalla divisa che si diversifica a seconda della mansione svolta.

Le colorazioni delle divise sono le seguenti:

Figura professionale	***Casacca***	***Pantalone***
Coordinatrice	Bordeaux	Bordeaux
Infermiere	Verde	Verde
Fisioterapisti	Nero	Bianco
Educatori	Fucsia	Bianco
Ausiliarie Socio Assistenziali	Azzurro	Azzurro
Addette ai servizi	Bianca	Bianco
Cuoca	Bianca/Nera	Nero
Medico	Camice bianco e divisa blu	
Manutentore	Camice blu	

8. QUALITÀ DELL'ASSISTENZA

L'Istituto fornisce assistenza assicurando qualità, efficienza ed efficacia in un ambiente che valorizza i rapporti umani e che mira alla tutela della persona.
Obiettivo prioritario è la soddisfazione delle esigenze dell'ospite.
La Fondazione ha ottenuto la Certificazione del proprio Sistema di Gestione di Qualità a maggio del 2008, sempre rinnovata secondo la nuova norma UNI EN ISO 9001:2015.

Nel corso dell'anno 2017 ha ottenuto la certificazione secondo la UNI 10881:2013 per i "Servizi di assistenza Residenziale per Anziani".
Tale scelta metodologica è stata fatta con l'obiettivo di rendere i processi di cura: omogenei, coerenti con gli indirizzi scientificamente validati; osservabili e valutabili sotto il profilo della qualità. Per questo motivo sono state redatti linee guida, protocolli e procedure che sono periodicamente aggiornati e distribuiti al personale operativo.

9. FASCICOLO SANITARIO E SOCIALE (FASAS)

Il FaSaS è il dossier dell'équipe multiprofessionale che ha lo scopo di documentare la valutazione dei problemi e dei bisogni sanitari, cognitivi, psicologici e sociali di ogni singolo ospite, raccoglie i dati sociali, l'anamnesi medica, le scale di valutazione, i report di parametri rilevati, i monitoraggi sullo stato sanitario-assistenziale e riabilitativo. L'attivazione dello strumento viene effettuata all'ingresso del nuovo ospite. Nel suo complesso il FaSaS viene aggiornato costantemente e periodicamente e comunque ogni qualvolta vi sia un cambiamento significativo nella condizione dell'ospite.

10. PROGETTO INDIVIDUALE (P.I.) E PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO (P.A.I.)

Entro un mese dall'ingresso dell'ospite l'equipe (medico, Infermiere, Asa , Fkt, Educatrice e Direttore) individua nel PI (Progetto Individuale) i bisogni dell'ospite, definisce le aree di intervento e esplicita, in ogni area individuata, gli obiettivi perseguibili. Sulla base del PI l'équipe multidimensionale redige la pianificazione degli interventi (PAI : Piano di Assistenza Individuale), che prevede la definizione degli interventi e delle modalità di attuazione (Come? Con quali intensità? Dove? Per quanto tempo?), la declinazione delle attività di monitoraggio e la verifica/revisione del raggiungimento degli obiettivi individuali. Nelle fasi di verifica viene segnalata eventuale sospensione degli interventi e relative motivazioni. PI e PAI non sono intesi come due documenti distinti, ma come due fasi distinte del Processo Assistenziale che viene redatto e verificato almeno semestralmente. Ogni progetto è poi soggetto a validazione periodica.

11. ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione è formato da 5 (cinque) membri, compreso il Presidente, ed è così composto:

a) n. 3 membri di nomina del Sindaco del Comune di Esine;
b) Parroco pro-tempore della Parrocchia "Conversione S. Paolo" del Comune di Esine;
c) n.1 membro di nomina del Parroco pro-tempore della Parrocchia "Conversione S. Paolo" del Comune di Esine;

I Componenti del Consiglio di Amministrazione durano in carica 5 (cinque) anni a decorrere dalla data di insediamento dell'organo.
Al CDA sono conferiti i più ampi poteri per l'ordinaria e straordinaria amministrazione della Fondazione.

Al solo scopo esemplificativo e non limitativo il Consiglio:

a) approva il bilancio annuale e redige la relazione morale e finanziaria;
b) delibera le modifiche dello Statuto da sottoporre all'Autorità competente per l'approvazione secondo le modalità di legge;

c) predispone i programmi fondamentali dell'attività della Fondazione e ne verifica l'attuazione;
d) delibera l'acquisizione di eredità, legati, donazioni e le modifiche patrimoniali;
e) forma i regolamenti interni e le istruzioni fondamentali sull'attività della Fondazione;
f) affida il Servizio di cassa ad Istituti bancari di notoria solidità;
g) nomina il Segretario del Consiglio, stabilendone compiti ed attribuzioni;
h) nomina il Revisore dei Conti e ne fissa il compenso;
i) delibera l'eventuale delega di funzioni direttive ad uno o più componenti il Consiglio di Amministrazione;
j) delibera in ordine alla nomina o assunzione del personale;
k) delibera le convenzioni con enti pubblici o privati;
l) può assumere compiti di natura gestionale anche mediante l'esercizio del potere di avocazione in materie normalmente devolute all'organo di gestione.

Direttore

La Direzione, con il supporto del personale amministrativo, garantisce il miglior livello possibile di benessere degli ospiti attraverso l'organizzazione degli aspetti gestionali.
Mette in atto quanto deciso dal Consiglio di Amministrazione.
Verifica che sia assicurato il rispetto delle norme istituzionali e delle procedure amministrative richieste dagli enti di riferimento (Regione, Comune e ATS) in materia sanitaria, assistenziale, di igiene ambientale e alimentazione. Garantisce che tutte le attività svolte dalle diverse figure professionali siano in sintonia con gli obiettivi aziendali.
Accoglie e gestisce le segnalazioni da parte dei Clienti.
Ha il compito di vigilare sul buon andamento di tutti i servizi e verificarne i risultati.
In funzione di quanto previsto dal sistema qualità alla Direzione spetta:

- la definizione delle politiche e degli indirizzi aziendali,
- la gestione degli acquisti e dell'amministrazione,
- la programmazione e la verifica del raggiungimento degli obiettivi aziendali.

Direttore Sanitario

È il referente per gli aspetti sanitari in RSA. In collaborazione con la Direzione ed il Personale Infermieristico si occupa dell'organizzazione delle figure sanitarie ed assistenziali, per ciò che concerne la salute degli ospiti.
Valuta le domande di ingresso e fornisce parere sull'appropriatezza dell'inserimento.
Collabora con il Direttore per garantire lo svolgimento delle attività sanitarie in sintonia con gli obiettivi aziendali.

Coordinatore dei servizi interni

È il referente per gli aspetti di gestione del personale per quanto riguarda la turnazione, la gestione organizzativa e dei piani di lavoro.
Collabora con la direzione e la direzione sanitaria nella gestione della struttura.

Revisore dei Conti

Il controllo sulla gestione economico/finanziaria della Fondazione è esercitato da un revisore dei Conti, fatti salvi gli ulteriori controlli previsti dalla legge sulle persone giuridiche private.
Il Revisore è nominato dal Consiglio di Amministrazione e dura in carica 3 (tre) anni e può essere riconfermato per una sola volta. Il revisore deve essere iscritto nel Registro dei Revisori Contabili.

Il Revisore può intervenire alle sedute del Consiglio di Amministrazione e può espletare tutti gli accertamenti e le indagini necessarie ed opportune ai fini dell'esercizio del controllo.
Di ogni rilievo effettuato viene riferito allo stesso Consiglio.

Organismo di Vigilanza

L'organismo di Vigilanza è responsabile del controllo dell'applicazione da parte della Fondazione del Modello Organizzativo implementato.
Le attività che l'OdV è chiamato ad assolvere sono:
· Analisi processi, procedure, responsabilità e applicazione modello organizzativo;
· Verifica dell'attività aziendale ai fini dell'aggiornamento della mappatura delle attività sensibili;
· Verifica dell'attività di comunicazione e formazione per la diffusione e comprensione del modello;
· Vigilanza e controllo sul funzionamento del modello, che si sostanzia nella verifica della coerenza tra i comportamenti concreti, dei soggetti apicali e subordinati, ed il modello istituito; in coordinamento con le funzioni aziendali per realizzare un efficace monitoraggio delle attività.
La nostra Fondazione ha un ODV monocratico.
E' possibile contattare l'ODV tramite il seguente indirizzo di posta elettronica *odvbeccagutti@pec.it* o lasciando eventuali comunicazioni nell'apposita cassetta situata all'ingresso della Fondazione.

Figure Professionali

Le risorse professionali presenti nell'Ente rispettano ampiamente i più elevati standard previsti dalla Regione Lombardia e in possesso dei titoli di studio a norma di Legge.
L'Istituto è noto per la particolare attenzione alle modalità assistenziali ed all'elevato livello delle cure.

Presso la Fondazione operano:

- medici con l'iscrizione all'ordine dei medici;
- infermieri con l'iscrizione all'albo professionale;
- fisioterapisti con iscrizione all'albo professionale
- personale direttivo e amministrativo;
- addetto alla manutenzione;
- ausiliari socio assistenziali e operatori socio sanitari qualificati;
- educatori con iscrizione al loro albo
- operatori dei servizi alberghieri

La pianta organica dell'Ente, attraverso la quale si esplica l'attività istituzionale, è attualmente la seguente:

Descrizione
Direzione
Personale amministrativo
Direzione Sanitaria
Medici
Coordinatore dei servizi interni
Infermieri
Responsabili ASA
Addetto alla Gestione Attività Assistenziali di Supporto
ASA/OSS
Addetto alla manutenzione
Fisioterapisti
Educatori
Addetti alla cucina
Addetti alla lavanderia
Addetti alle pulizie

I collaboratori operanti a qualsiasi titolo sono dotati di cartellino di riconoscimento che è visibile in ogni momento all'ospite ed ai suoi familiari.

12. PRESTAZIONI OFFERTE:
12.1 SERVIZIO SANITARIO-ASSISTENZIALE

SERVIZIO MEDICO

Questo servizio ha come obiettivo principale quello di favorire lo stato di benessere fisico e psicologico delle persone anziane ospitate presso la Residenza.
Le caratteristiche del servizio si riassumono nella:

- valutazione delle condizioni di salute psico-fisica dell'anziano, sia all'ingresso che con frequenza programmata, e registrazione sulla cartella clinica con metodologia multidimensionale;
- prescrizione terapeutica, di attività riabilitative, di diete personalizzate;
- certificazioni richieste
- prescrizione di consulenze medico-specialistiche;
- prescrizione di indagini diagnostiche strumentali
- verifica costante delle condizioni igieniche, ambientali
- disposizione dell'eventuale ospedalizzazione;
- verifica e modifica del menù degli ospiti.

Il medico di struttura è a disposizione per i colloqui con i familiari autorizzati previo appuntamento previo appuntamento.

SERVIZIO INFERMIERISTICO

Il personale infermieristico è presente in struttura 24 ore su 24, garantisce l'assistenza infermieristica e opera in stretta collaborazione con i medici per quanto riguarda le attività sanitarie, con gli ASA/OSS per quanto riguarda quelle assistenziali e, più in generale, con tutte le figure dell'équipe.
Il servizio si articola nelle seguenti prestazioni specifiche:

- presa in carico dei bisogni dell'ospite e progettazione individualizzata;
- gestione dell'assistenza infermieristica (es. osservazione dello stato di salute degli ospiti; rilevazione dei parametri vitali ecc.);
- preparazione e somministrazione delle terapie prescritte dai medici;
- esecuzione di medicazioni;
- assistenza agli ospiti con problematiche particolari (alimentazione parenterale, stomie, tracheostomie, etc);
- collaborazione e coordinamento con la rete territoriale dei servizi;
- educazione sanitaria agli utenti e ai caregiver;
- gestione del fine vita;

SERVIZIO DI FISIOTERAPIA

Il servizio fisioterapico ha il compito di mantenere le competenze di movimento residue degli ospiti stimolando nel contempo processi di apprendimento e di sviluppo di competenze motorie perse. Per raggiungere tale obiettivo collabora attivamente con il personale assistenziale anche in affiancamento nelle attività quotidiane di igiene e mobilizzazione. Ogni fisioterapista ha il suo gruppo di ospiti per i quali stila un progetto riabilitativo individualizzato in sede di PAI che viene monitorato e rivalutato regolarmente. I trattamenti sono generalmente individuali e possono essere eseguiti al letto, in una delle palestre o in altri spazi della RSA quali corridoi e scale così che la persona più attiva possa essere rassicurata nel muoversi liberamente all'interno della struttura. Nei casi di ricovero temporaneo il progetto riabilitativo include anche un sostegno e se necessario l'educazione del caregiver e dell'utente così da facilitare il rientro a domicilio

SERVIZIO ASSISTENZIALE

L'assistenza e la cura della persona vengono garantite agli ospiti 24 ore al giorno, attraverso l'intervento di figure professionali qualificate che suppliscono alla carenza di autonomia degli ospiti nelle loro funzioni personali essenziali come la vestizione, il bagno, l'alimentazione, l'idratazione, la prevenzione delle piaghe da decubito, la gestione dell'incontinenza, l'aiuto all'alimentazione, all'idratazione e allo stesso tempo alla stimolazione delle abilità residue.
Gli assistenti contribuiscono inoltre, con le loro indicazioni sul livello di autonomia degli ospiti, alla definizione degli obiettivi assistenziali contenuti nel P.I. e nel P.A.I.
Nello svolgimento delle suddette attività gli operatori addetti all'assistenza, coordinati dal Responsabile ASA, fanno riferimento all'Infermiere in turno per la gestione dell'utente.
Lo svolgimento delle attività assistenziali non si limita alla sola esecuzione pratica, ma si associa a momenti di interscambio relazionale. E' indispensabile infatti instaurare un dialogo ed un legame di fiducia perché l'Ospite ha un profondo bisogno di essere rassicurato, ascoltato e considerato come essere umano nella sua integrità e con la propria storia di vita. Attraverso un comportamento ed una comunicazione corretta è possibile stabilire un rapporto di empatia e di

reciproco rispetto, dove il costante incoraggiamento dell'Operatore aiuterà l'Ospite a sentirsi più a suo agio e ad accettare gradualmente la sua situazione. L'interazione fra l'aspetto pratico e quello relazionale dell'assistenza, infine, ha l'obiettivo di promuovere il mantenimento dell'autonomia e delle capacità residue dell'Ospite che sarà stimolato a fare da solo o con l'aiuto degli Operatori. Al termine di ogni turno di servizio gli Operatori, per garantire la continuità assistenziale, segnalano su diario ogni avvenimento e informazione utile alla cura degli Ospiti.

SERVIZIO EDUCATIVO

Gli educatori curano e sviluppano delle relazioni personali con l'ospite, tenendo conto del vissuto, della storia, delle abitudini e della personalità individuale di ognuno. Organizzano le attività con l'obiettivo di stimolare le capacità cognitive, relazionali dell'ospite e di permettere il mantenimento delle attività residue.
Le attività proposte possono essere individuali o di piccolo o grande gruppo, possono svolgersi all'interno o all'esterno della struttura e coinvolgere anche altre professionalità a seconda degli obiettivi specifici stabiliti per ognuno degli ospiti all'interno del P.I. e P.A.I.
Inoltre, la Residenza organizza numerose Feste durante l'arco dell'anno per offrire agli Ospiti la possibilità di "vivere" le ricorrenze più importanti (Natale, Pasqua, Festa della Mamma, Festa del Papà, ecc) insieme ai propri familiari e di trascorrere dei momenti di svago.
Il servizio educativo si avvale del supporto dei Volontari presenti in struttura.

SERVIZIO RELIGIOSO

Nel rispetto della libertà degli ospiti, riteniamo importante dare continuità alla loro esperienza religiosa. Un pomeriggio alla settimana viene celebrata la S. Messa cui sono invitati a partecipare anche familiari.
È presente una suora, che visita regolarmente gli Ospiti per supportarli nei loro bisogni spirituali.

SERVIZIO DI VOLONTARIATO

L'Amministrazione promuove e valorizza l'attività del volontariato, che si svolge grazie alla presenza di persone che, con la loro disponibilità ci supportano in attività quali:

- Svolgere alcune attività ricreative in coordinazione con gli Educatori;
- Proporre nuove forme di attività e di socializzazione che dovranno ricevere il preventivo nullaosta della direzione della Struttura;
- Compagnia e conversazione con gli ospiti;
- Accompagnare l'ospite nel giardino durante il periodo primaverile ed estivo;
- Accompagnare l'ospite per eventuali necessità (comprendendo uscite di vario genere e non solo sanitarie);
- Aiuto nella somministrazione dei pasti;
- Attività di giardinaggio;
- Attività di rammendo vestiario ospiti;
- Assistenza religiosa;
- Ritiri/consegne referti e analisi;

- Trasporto.

12.2 SERVIZI ALBERGHIERI

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione è completamente erogato all'interno della struttura, prevedendo la preparazione quotidiana di tutti i pasti (comprese la colazione e la merenda), tenendo conto:

- delle indicazioni e dell'approvazione del Direttore Sanitario e dei Protocolli per la somministrazione degli alimenti e delle bevande;
- della tipicità del territorio e della cucina locale, differenziandoli per stagione e proponendo menù diversi ogni giorno (sia a pranzo che a cena), secondo una ciclicità su quattro settimane.

Durante la giornata, a tutti gli ospiti è garantito un corretto programma di idratazione.
Vengono fornite diete speciali rivolte a soddisfare le esigenze alimentari di pazienti dismetabolici e che pertanto richiedono un calcolato apporto di nutrienti, con identificazione sia della qualità, sia della quantità degli alimenti. L'adozione (temporanea o permanente) di diete particolari o speciali tiene conto delle prescrizioni mediche contenute nel P.A.I. dell'ospite.
Le diete speciali e le varie intolleranze vengono gestite attraverso un documento redatto e aggiornato dagli infermieri.

SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBA

Il servizio di guardaroba si articola nell'erogazione delle seguenti prestazioni:

- Lavaggio, stiratura dei capi personali degli ospiti;
- Preparazione dei carrelli per la distribuzione;
- Lavaggio e stiratura della biancheria piana (costo compreso nella retta di degenza);

Al momento dell'ingresso viene fornito un elenco del corredo necessario alla permanenza dell'ospite in struttura. Si chiede ai famigliari di compilare l'apposito modulo del corredo ospiti fornito dall'ufficio amministrativo al momento dell'ingresso indicando tipologia, quantità e descrizione dei capi dell'ospite. Il modulo andrà riconsegnato al personale ASA/OSS.
La biancheria personale deve essere debitamente contrassegnata da un numero assegnato dall'amministrazione (in stoffa cucito direttamente sui capi) dato dall'Ufficio Amministrativo al momento dell'ingresso in RSA.
La numerazione degli indumenti può avvenire in autonomia da parte della famiglia oppure a pagamento dalla struttura, secondo le tariffe indicate in sede di ammissione.
Per una migliore organizzazione, si chiede ogni qualvolta venga portata della nuova biancheria, di provvedere in accordo con il personale Asa all'aggiornamento dell'elenco dei capi consegnati.
Si raccomanda di fornire agli ospiti capi non delicati, che possono essere lavati, senza essere danneggiati, con macchine industriali.
Nel caso di capi personali di particolare pregio, si prega di provvedere in proprio

SERVIZIO DI PULIZIA

Il servizio di pulizia viene svolto quotidianamente e secondo un programma periodico dal personale specializzato

Gli interventi di pulizia vengono effettuati con adeguate attrezzature e macchinari e prodotti certificati.
Viene inoltre garantito l'aggiornamento e l'implementazione di un programma di sanificazione periodica degli ambienti.

SERVIZIO DI MANUTENZIONE

Il servizio di manutenzione della struttura è garantito da personale interno che provvede a tutti gli interventi di manutenzione ordinaria e di riparazione che si rendono necessari.
Sono inoltre stabilite convenzioni per le manutenzioni di impianti e attrezzature tramite Ditte Esterne qualificate.

13. LA GIORNATA TIPO

13.1 La giornata tipo in R.S.A.

L'organizzazione delle attività giornaliere all'interno della Residenza è articolata al fine di poter mantenere, per quanto possibile, orari e modalità vicini alle abitudini degli anziani. Particolare importanza assumono il pranzo e la cena, occasioni fondamentali di socializzazione.
Oltre all'assistenza di base, medica, infermieristica, fisioterapica, la Rsa offre un servizio educativo, in grado di mantenere e/o rafforzare le capacità cognitive e relazionali degli ospiti, migliorando così la loro qualità di vita e la gradevolezza del soggiorno. Le attività proposte sono il più possibile vicine agli interessi degli ospiti, per valorizzarne esperienze e capacità.
Vi sono inoltre particolari momenti di aggregazione cui tutti gli ospiti, in relazione alle proprie possibilità psicofisiche, sono invitati a partecipare, spesso con il coinvolgimento dei familiari.
A titolo esemplificativo nella tabella viene riportata una giornata tipo all'interno della casa.

Ora	Attività	Descrizione
dalle ore 06.00 alle ore 08.00	Risveglio e igiene personale	Le alzate si eseguono in modo differenziato in base allo schema predisposto dall'équipe secondo gli obiettivi del Progetto Assistenziale Individualizzato, che tiene conto della tipologia dell'ospite, delle sue abitudini e dei suoi bisogni. Vengono eseguite: l'igiene intima; il cambio/controllo dei presidi per gli ospiti incontinenti; la vestizione dell'ospite; il trasferimento in sala da pranzo per la colazione. Prima dell'alzata si provvede alla rilevazione dei parametri. Per accompagnare il risveglio e renderlo più piacevole viene garantito un sottofondo musicale in filodiffusione.
dalle ore 08.00 alle ore 09.00	Colazione	La colazione è servita in sala pranzo, mentre agli allettati viene servita in camera.

		Si provvede alla somministrazione della terapia.
dalle ore 09.00 alle ore 11.30	Spazio attività	Il Medico e l'infermiere effettuano il giro visita nei reparti. Dopo la lettura del menù e l'annuncio delle ricorrenze del giorno prendono avvio le attività educativo-animative, di fisioterapia individualizzata secondo il programma. Il personale ASA/OSS si occupa dell'idratazione degli utenti secondo la stagionalità.
dalle ore 11.30 alle ore 12.30	Pranzo	Possibilità di scelta del menù programmato differenziato per stagione secondo una ciclicità di 4 settimane. Gli ospiti che necessitano di aiuto sono assistiti dal personale di reparto, dai Volontari o dai parenti in caso quest'ultimi vogliano essere partecipi dell'assistenza del proprio congiunto. Somministrazione della terapia.
dalle ore 12.30 alle ore 15.00	Riposo pomeridiano e alzata	Per gli ospiti che lo gradiscono è previsto un momento di relax e riposo in camera o nei soggiorni. Alzata ospiti.
dalle ore 14.30 alle ore 16.30	Fisioterapia/attività educative	Viene eseguita fisioterapia individuale secondo il programma e iniziano le attività educative secondo il programma. Una volta alla settimana viene garantita la celebrazione della santa messa nella cappella della struttura. Somministrazione della terapia.
dalle ore 15.00 alle ore 16.00	Merenda	Lo spuntino viene assunto dove l'Ospite si trova (soggiorno, giardino, camera….). Il personale ASA/OSS si occupa dell'idratazione degli utenti secondo la stagionalità.
dalle ore 16.00 alle ore 18.00	Spazio attività	Dopo lo spuntino proseguono le attività di animazione, di fisioterapia individualizzata e di gruppo.
dalle ore 18.00 alle ore 19.30	Cena	Possibilità di scelta del menù programmato differenziato per stagione secondo una ciclicità di 4 settimane. Gli ospiti che necessitano di aiuto sono assistiti dal personale di reparto, dai Volontari o dai parenti in caso quest'ultimi vogliano essere partecipi dell'assistenza del proprio congiunto. Somministrazione della terapia..
dalle ore 19.30 alle ore 21.00	Riposo	Somministrazione della terapia e rilevazione dei parametri.

		Al termine della cena, gli ospiti che lo desiderano sono riaccompagnati nella loro stanza per la notte oppure possono rimanere più a lungo negli spazi comuni.
21.00-06.00	Notte	Sono garantiti almeno tre giri completi di controllo di tutti gli ospiti. Il cambio dei presidi viene effettuato al bisogno o secondo programma cercando di favorire comunque il riposo dell'utente. Sono effettuate le mobilizzazioni per gli utenti che ne hanno necessità. È garantita la somministrazione della terapia e la rilevazione dei parametri se necessario.

14. INFORMAZIONI UTILI:

- **LE VISITE**

Le visite agli ospiti possono essere effettuate secondo il piano predisposto dalla struttura.
L'ingresso è consentito tutti i giorni dalle 9.30 alle 11.30 e dalle 15.00 alle 18.00 negli ambienti comuni, con un massimo di tre visitatori per ospite.
È vietato l'ingresso dei minori di sei anni.
Non è consentito l'accesso nelle stanze di degenza, salvo per situazioni particolari definite dal personale sanitario. È sempre garantito l'accesso delle stanze dei pazienti terminali. Si chiede, altresì, rispetto per l'organizzazione della struttura evitando, il più possibile, di interferire con il lavoro del personale.
Una particolare attenzione al tono della voce e agli spostamenti rendendo più piacevole l'incontro e la visita.

- **LE USCITE**

Se un familiare vuole portare l'ospite fuori dalla struttura è tenuto ad avvisare l'infermiera di turno e firmare l'apposito modulo. Sarebbe buona norma avvisare in merito ai tempi dell'uscita in modo da garantire la preparazione dell'eventuale terapia.
L'Ente organizza gite di svago e culturali sia a piedi che con il pulmino.
La partecipazione alle gite prevede una rotazione degli ospiti invitati in modo da permettere a tutti di prenderne parte.
I familiari che fossero contrari a queste iniziative sono pregati di darne comunicazione scritta alla Direzione dell'Ente.
La Direzione dell'Istituto non è responsabile dell'allontanamento degli ospiti in quanto, pur attivando ogni mezzo di attenzione possibile nell'ambito assistenziale e tutelare, non può adottare misure coercitive e limitative della libertà personale. Misure in tal senso potranno essere adottate solo dalle competenti autorità.

- **FOTOCOPIA DELLA CARTELLA SANITARIA INTERNA.**

Per ottenere il rilascio di copia della cartella sanitaria interna, occorre che il paziente, o altra persona di fiducia formalmente delegata, inoltri domanda alla Direzione. Tempi di rilascio: entro 10 giorni dalla richiesta.

- **PRESIDI SANITARI E AUSILI**

L'Istituto provvede per gli Ospiti accreditati alla fornitura di farmaci, degli ausili per la gestione dell'incontinenza i presidi per la prevenzione e cura delle lesioni cutanee da decubito (cuscini e materassi antidecubito) e gli ausili per la deambulazione e gli spostamenti (bastoni, deambulatori, carrozzine, ecc…).
E' vietato tenere farmaci ad uso personale nei comodini.
I pazienti con riconoscimento di invalidità possono ottenere, rivolgendosi al medico, la prescrizione di ausili personalizzati (scarpe ortopediche, carrozzine, ecc…).
Gli ospiti "Autorizzati" invece continuano a mantenere il proprio medico di medicina generale e la famiglia provvede ad acquistare o a procurare farmaci, presidi, ausili vari (tramite ATS).
La struttura è dotata di tutti gli strumenti necessari ad interventi di emergenza ivi compreso il defibrillatore semiautomatico (gli infermieri hanno tutti l'attestato BLSD).

- **LE VISITE SPECIALISTICHE**

Le visite specialistiche vengono effettuate su indicazioni del medico e, se non riconosciute dal SSN sulla base delle esenzioni, sono a pagamento e a carico della famiglia.
Ogni ospite viene sottoposto ad uno screening di base che comprende gli esami ematici o specifici in relazione alle patologie.
In presenza di cadute e traumi si eseguono immediatamente gli interventi necessari.

- **IL TRASPORTO**

Il trasporto per le visite specialistiche agli ospiti in carrozzina, è garantito dall'Ente che ha in proprietà mezzi di trasporto idonei a tali servizi, attraverso il servizio di Volontariato, qualora il mezzo fosse già occupato per altra visita o non ci sia disponibilità di autisti il trasporto deve essere organizzato dalla famiglia. In caso di necessità è possibile infatti contattare un'ambulanza con costi a carico della famiglia. L'eventuale ricorso all'ambulanza potrebbe rendersi necessario anche sulla base delle indicazioni mediche o ospedaliere.
L'ospite deve essere accompagnato da un familiare o da un operatore reso disponibile dalla RSA (se disponibile) con costi a carico della famiglia.

- **L'ASSISTENZA OSPEDALIERA**

In casi di ricovero dell'ospite, l'assistenza ospedaliera è a carico dei familiari. Sarà cura del personale medico infermieristico della struttura dare tutto l'appoggio possibile ai familiari per eventuali bisogni dell'ospite.
E' a carico dei familiari anche la cura della biancheria dell'ospite durante la degenza.

- **LA CORRISPONDENZA**

La corrispondenza in arrivo verrà recapitata ai destinatari o ai familiari a cura dell'Ufficio Amministrativo .

- **TESORERIA**

Si invita l'ospite a non tenere con sé oggetti personali di valore o grosse somme di denaro.
L'amministrazione non risponde di eventuali furti.
Le somme in denaro possono essere depositate presso l'Ufficio Amministrativo dell'Ente, che rilascerà apposita ricevuta.

- **IL TELEFONO**

L'ospite che lo desidera può telefonare chiedendo in Direzione o all'operatore presente. Gli operatori sono a disposizione per fornire il necessario aiuto.
L'ospite può ricevere telefonate esterne nel rispetto dell'organizzazione della struttura.

- **LA TELEVISIONE**

Il soggiorno e tutte le camere sono provviste di un apparecchio.

- **CONSENSO INFORMATO**

Il medico informa il paziente sull'iter diagnostico – terapeutico ed acquisisce formalmente e per iscritto il consenso informato del paziente o dei parenti in occasione di atti sanitari specifici eseguiti in sede esterna alla RSA, utilizzando la modulistica fornita dalla struttura in cui tali atti verranno eseguiti.
Il paziente decide dopo aver ricevuto informazioni comprensibili ed esaurienti anche sui rischi relativi alle diverse operazioni.

TUTELA DELLA PRIVACY (Reg. UE 679/2016)

E' garantito il rispetto della normativa vigente sulla tutela dei dati personali (ex D.Lvo. 196/2003 e successive modifiche ed integrazioni - Reg. UE 679/2016).
La Fondazione mette in atto tutti gli accorgimenti necessari, a livello sia informatico che fisico, per tutelare la riservatezza dei dati di tutti gli ospiti.
Nel modulo di domanda per l'ingresso in struttura è riportata l'informativa circa le modalità e le finalità del trattamento dei dati personali e sensibili.
I dati sensibili potranno essere trasmessi ad altri soggetti pubblici esclusivamente per lo svolgimento delle rispettive funzioni istituzionali, qualora sia previsto da specifiche disposizioni di legge. Tali soggetti li cureranno autonomamente in qualità di titolari del trattamento.
Come previsto dal Regolamento il degente ha diritto di conoscere tutti i dati personali in possesso dell'Ente e le modalità di trattamento, di opporsi al trattamento dei dati che lo riguardano ed alla riservatezza circa i dati concernenti il suo stato di salute.

- **FUMO**

Per disposizioni di legge e soprattutto nel rispetto della salute propria e delle altre persone è assolutamente vietato fumare nelle stanze, nei corridoi, nei soggiorni ed in genere in tutti i locali della Struttura.
I visitatori e gli Ospiti sono tenuti al rispetto del divieto in tutti i locali interni alla struttura.

- **EMERGENZE, NORME ANTINCENDIO E ANTINFORTUNISTICHE**

Nell'Istituto è stato predisposto un piano di emergenza, esposto nei punti nevralgici della struttura e in tutti i nuclei, con specifiche procedure operative da attuare tempestivamente ed in modo preordinato.
Il piano di emergenza è finalizzato a:

- ridurre al minimo i pericoli cui possono andare incontro le persone a causa di eventi calamitosi (Incendi, terremoti, ecc.);
- portare soccorso alle persone eventualmente colpite;
- delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni.

Il personale dell'Istituto è stato addestrato ad intervenire in caso di incendio e a fare tutto quanto strettamente necessario per tutelare la sicurezza degli utenti e partecipa annualmente a una prova di evacuazione teorico-pratica.
Si invitano i Sig.ri visitatori e i degenti, in caso di necessità, a seguire scrupolosamente le indicazioni fornite dal personale in servizio.

- **EROGAZIONI LIBERALI E AGEVOLAZIONI FISCALI**

Le erogazioni liberali a favore della Fondazione (…) Ninj Beccagutti ETS, persona giuridica che persegue finalità senza scopo di lucro, sono deducibili come previsto dal Testo Unico delle Imposte sui Redditi.

15. MODALITÀ DI INGRESSO E DI PRESA IN CARICO

INGRESSO

I ricoveri possono essere di carattere definitivo o temporaneo.
Il cittadino interessato ad accedere alla Residenza Sanitario Assistenziale (RSA), presenta richiesta su apposita modulistica, ritirabile direttamente presso la RSA o sul nostro Sito www.beccagutti.it:

- Domanda di ammissione
- Scheda sanitaria predisposta dal medico di famiglia o dai medici ospedalieri in caso di ricovero
- Informativa e consenso per l'accoglimento
- Documentazione relativa alla gestione della privacy

Contestualmente alla richiesta viene consegnata:

- Carta dei Servizi
- Codice Etico

Vengono fornite informazioni in merito a:

- modalità d'accesso a forme di integrazione economica
- modalità di effettuazione dei reclami
- modalità di nomina dell'Amministratore di Sostegno
- Ufficio di Pubblica Tutela

La richiesta, con la relativa documentazione, è valutata dai medici di struttura, che hanno la facoltà di definire l'idoneità di ammissione, valutando la documentazione presentata o richiederne eventuale integrazione. La Fondazione, verificato il possesso dei requisiti del richiedente, inserisce la domanda nella propria lista di attesa.
Il ricovero è a pagamento, le rette vengono approvate dal Consiglio di Amministrazione se il reddito del nucleo familiare risulta essere insufficiente è possibile richiedere un contributo al Comune di residenza.

La persona da inserire in RSA viene scelta secondo le seguenti priorità:

- residenti o con famigliari residenti nel Comune di Esine;
- residenti nei Comuni della Valle Camonica;

- residenti nel territorio della Regione Lombardia, dando priorità agli anziani dei Comuni limitrofi di altre ASL;

L'Ospite in posto autorizzato ha diritto, in base alla data di ingresso, ad essere accreditato.

Per consentire all'utente di operare una scelta basata sulla conoscenza completa dei servizi interni alla Residenza e delle condizioni che regolano il rapporto tra l'ospite, i familiari autorizzati e la Residenza stessa, è stato strutturato un processo articolato come segue:

PRIMO CONTATTO E VISITA DELLA RESIDENZA

Il primo contatto può avvenire telefonicamente con l'Amministrazione, disponibile a fissare un appuntamento per la visita della Residenza, o direttamente in sede con la finalità di raccogliere e fornire una prima serie di informazioni nonché consegnare la prima modulistica necessaria per l'ingresso all'interessato dando altresì indicazioni necessarie alla compilazione.

PRESENTAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

Per poter attivare la pratica di ingresso si richiede la restituzione di:

- Domanda di ingresso debitamente compilata e sottoscritta dall'anziano interessato al ricovero o dall'Amministratore di Sostegno del medesimo o un referente individuato dalla famiglia e allegati;
- Scheda Sanitaria compilata
- Documenti privacy

VALUTAZIONE DELLA DOMANDA DI INGRESSO

L'accettazione della domanda è sottoposta a una valutazione d'idoneità effettuata dal Medico. I casi più complessi vengono valutati dal Direttore Sanitario e dal Direttore della Struttura.

INSERIMENTO NELLA LISTA D'ATTESA

La persona viene inserita nella lista d'attesa secondo le priorità indicate in precedenza e presenti nello statuto della fondazione.
L'Ospite in posto autorizzato ha diritto ad essere accreditato in base alla data di ingresso.

PRENOTAZIONI

A seguito di accordo apposito sottoscritto con la Direzione della Fondazione, un posto letto può essere tenuto a disposizione di un ospite per qualche giorno – come concordato dalle parti – prima dell'effettivo inizio del ricovero in RSA. Tale periodo, detto di "fermo letto", pertanto, va dal momento della sottoscrizione dell'accordo sino all'inizio del ricovero. Normalmente il "fermo letto" non viene accordato per lunghi periodi, salvo eventuali eccezioni da concordarsi con la Direzione. Tutti i giorni di "fermo letto" verranno saldati al momento del pagamento della prima retta ad un prezzo giornaliero pari alla retta.

PRESA IN CARICO DELL'OSPITE

Sulla base della lista d'attesa e della disponibilità del posto l'Amministrazione contatta l'utente e propone l'ingresso, tenendo conto che non si effettuano ricoveri nei giorni di sabato, di domenica e nei festivi.
In caso di accettazione del posto la persona in accordo con l'amministrazione fissa la data di ingresso.
La Direzione rimane a disposizione per eventuali chiarimenti rispetto ad aspetti contrattuali o relativi ai servizi offerti.
Il giorno dell'ingresso l'Ospite e i familiari vengono accolti dall'équipe multidisciplinare. Inoltre l'équipe multidisciplinare elabora il Progetto Individuale Provvisorio che definisce e formalizza il percorso valutativo.
Tutte le informazioni relative all'ospite vengono scritte nel suo Fascicolo Sanitario e Sociale (FaSaS), destinato a documentare e a riprodurre una "fotografia" il più possibile completa delle condizioni di salute al momento dell'ingresso e nel corso di tutta la sua permanenza in RSA.
In base a tutte le informazioni raccolte viene valutata quale potrà essere la compagnia più idonea per il nuovo ospite definendo così quale camera e quale posto a tavola assegnargli.
L'Ospite viene accompagnato nella sua camera, dove verranno riposti e sistemati oggetti, indumenti e biancheria personale.
Nel frattempo i familiari si recano in amministrazione per la firma del Contratto di Assistenza socio-sanitaria e la presa visione dei documenti e delle informative allegate.
Gli operatori seguiranno il nuovo arrivato con particolare attenzione sin dal primo momento cercando di facilitare l'inserimento nella vita della Residenza, di comprenderne i bisogni e di risolverne eventuali problemi.
Successivamente nel rispetto dello stato psicofisico della persona e in modo graduale avviene l'accompagnamento per una prima conoscenza della Struttura e degli altri ospiti in modo da facilitare lo sviluppo di favorevoli interrelazioni personali.
Entro 30 giorni dall'ingresso viene definito il Piano di Assistenza Individualizzato dall'équipe multidisciplinare, in funzione del quale vengono stabiliti gli obbiettivi assistenziali e di cura con relativa attività e strumenti.
Tale Piano viene verificato almeno ogni 3 mesi o al verificarsi di cambiamenti delle condizioni dell'Ospite e viene validato generalmente a cadenza semestrale.

DIMISSIONI
L'inserimento in RSA, avviene in funzione di problemi specifici e quindi può essere temporaneo. La dimissione può avvenire quindi:

- per superamento del problema specificato e quindi riacquisizione dell'autonomia personale;
- per avvicinamento all'abitazione dei familiari nella ricerca di facilitazioni relazionali ed affettive con gli stessi;
- per un giudizio di non adeguatezza della RSA alle problematiche ed alle necessità della persona;
- per morosità grave nel pagamento delle rette;

In caso di dimissioni volontarie dell'ospite, si richiede un preavviso scritto, da consegnare alla Direzione di 15 giorni; altrimenti corrisposto in denaro.

Al momento della dimissione definitiva, verranno attivati tutti i meccanismi ed accorgimenti previsti nella procedura della Dimissione protetta al fine di garantire la prosecuzione del percorso assistenziale all'Ospite e/o agevolare il reinserimento a domicilio.
La Direzione Struttura e la Direzione Sanitaria, a loro insindacabile giudizio, si riservano la facoltà di dimettere l'Ospite laddove sia ravvisata incompatibilità fra il comportamento di quest'ultimo e la vita comunitaria. Anche in questo caso la dimissione avviene in forma assistita.
In ogni caso, alla dimissione, vengono garantite la documentazione e le informazioni necessarie alla continuità delle cure e vengono messe in atto tutte le azioni necessarie a garantire una dimissione protetta.
Alla dimissione si consegnano al familiare di riferimento:

- la relazione sanitaria di dimissione redatta dal medico di struttura;
- la documentazione sanitaria in originale;
- i documenti personali (CRS-SISS, carta d'identità, libretto di esenzione e certificato elettorale);
- gli effetti personali.

DECESSO
Nei momenti critici di cura nei confronti degli ospiti il medico tiene costantemente aggiornati i familiari.
In caso di decesso, l'evento viene comunicato dal Medico di turno o dall'Infermiere.
La Struttura predisporrà tutta la documentazione necessaria per Legge.
E' inoltre possibile comporre la Salma nella camera ardente e celebrare il rito funebre nella Cappella della Struttura gratuitamente e su richiesta dei familiari.

16. ASPETTI ECONOMICI

La retta di degenza viene determinata dal Consiglio di Amministrazione e portata a conoscenza degli ospiti, dei loro familiari e di eventuali Comuni interessati tramite comunicazione scritta, come da allegato alla Carta dei Servizi e successive variazioni o adeguamenti.
La retta deve essere corrisposta tramite Bonifico Bancario mensilmente e anticipatamente entro il 10 di ogni mese.
In caso di decesso viene restituita la somma relativa alle giornate non usufruite.

DEDUZIONI FISCALI
Annualmente viene rilasciato all'intestatario della fattura relativa al pagamento delle rette la Dichiarazione di composizione della retta ai fini della deducibilità fiscale.

SINTESI DELLE CONDIZIONI

1. Il periodo di preavviso per la cessazione della degenza deve essere di giorni 15 precedenti la data della dimissione e prevede l'eventuale corresponsione in denaro dei giorni non fruiti;
2. La retta mensile, fatturata ad inizio mese, dovrà essere corrisposta entro il 10 del mese corrente;
3. In caso di assenza temporanea dell'ospite dalla struttura per ricovero ospedaliero, motivi familiari o personali o altro, il pagamento della retta è, comunque, dovuto per intero.
4. In caso di mancanti o ritardati pagamenti si rimanda all'articolo 6 del contratto;

5. E' possibile prenotare il posto attraverso la corresponsione della retta giornaliera fino al momento dell'ingresso;
6. Eventuali ritardi nell'ingresso non esonerano dal pagamento della retta.

16.1 SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA

La retta di degenza include:

- servizi assistenziali e sanitari (medico, assistenziale, infermieristico; fisioterapico; educativo, e per gli accreditati fornitura di farmaci, parafarmaci, ausili e presidi per l'incontinenza).
- servizi alberghieri (colazione, pranzo, merenda e cena, bevande ai pasti, diete specifiche ed ausilio all'alimentazione compresi);
- servizio di pulizia e sanificazione ambientale
- lavanderia capi personali e biancheria piana, stireria;
- manicure – pedicure conservativa
- comfort (servizi igienici, riscaldamento invernale, condizionamento estivo)
- trasporti sanitari con automezzo RSA, salva la disponibilità del mezzo di trasporto e del volontario
- trasporti sociali (per motivi personali dell'ospite), salva la disponibilità del mezzo di trasporto e del volontario
- gite di una giornata

16.2 SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA

Non sono compresi, ma sono comunque garantiti presso la Residenza attraverso l'attività di liberi professionisti i seguenti servizi:

- parrucchiere
- trasporto in autoambulanza
- accompagnamento a visite da parte del personale di struttura
- servizio podologico
- visite specialistiche
- esecuzione ECG per Ospiti di Sollievo con refertazione Telemedicina
- farmaci/ossigenoterapia/presidi Ospiti di Sollievo
- esecuzione RX e Eco in struttura

17. SODDISFAZIONE DELL'UTENTE (CUSTOMER SATISFACTION)

Focalizzare l'attenzione sulle attese degli ospiti in struttura vuol dire riflettere sugli aspetti che incidono e rendono concreta la soddisfazione dell'utente.

L'orientamento all'ospite ha evidenziato la necessità di attivare un percorso utile a favorire un attento ascolto dei suoi bisogni.

Tale impegno rappresenta un tassello del percorso carta dei servizi, caratterizzato dall'analisi della rilevazione del grado di soddisfazione degli ospiti. Attraverso tale analisi, la Fondazione può fornire risposte efficaci, modificare il suo operato, mettendo in atto azioni correttive con l'obiettivo finale di instaurare rapporti di fiducia, di comprensione, credibilità.

I questionari di soddisfazione dell'utente vengono somministrati annualmente ad ogni ospite/parente al fine di evidenziare i punti critici ed i punti di forza della qualità del servizio offerto.

18. MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

La Direzione si impegna a ricevere, le osservazioni o i reclami, provvedendo a fornire risposte rapide ed efficaci all'insoddisfazione dei singoli ospiti/utenti e a chiarire la sua posizione rispetto alla disfunzione o al disagio esplicitato, illustrando le iniziative che intende avviare per fronteggiare le criticità connesse, al fine di generare un processo di miglioramento integrale della qualità dei servizi. L'ospite o un suo referente dell'ospite, può presentare reclami o suggerimenti tramite:

- colloquio con la Direzione
- segnalazione scritta su apposito modulo "Segnalazione Reclami e/o Suggerimenti"
- segnalazione telefonica o via mail

È compito della Direzione prenderne visione, verificare quanto riportato e rispondere ad essi in tempi brevi e comunque entro 30 giorni dal ricevimento.
E' sempre possibile inoltre parlare con il Presidente, i Consiglieri e il Direttore che ricevono su appuntamento.
È possibile tramite le stesse modalità effettuare la segnalazione di encomi o note positive che verranno estesi all'intera équipe.

19. GESTIONE EMERGENZA PANDEMICA

In seguito alle normative di riferimento la struttura si è dotata di un Piano Operativo Pandemico che ha delineato tutti gli aspetti gestionali e organizzativi della struttura, redatto sulla base delle normative regionali e nazionali e delle indicazioni dell'ISS.