



RSA “PAOLO BECCARIA”

COMUNE DI CERVESINA

Via Don Orione, 2
27050 Cervesina (PV)

RSA – RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE PER ANZIANI

“PAOLO BECCARIA”

COMUNE DI CERVESINA

CARTA DEI SERVIZI

2021

IL DIRETTORE: Dott.ssa Elisabetta Schiavi

DATA: 04/06/2021

Rev. 00 anno 2021 del 22/01/2021
Rev. 01 anno 2021 del 27/04/2021
Rev. 02 anno 2021 del 04/06/2021

PREMESSA E PRINCIPI ISPIRATORI

La carta dei servizi intende offrire alcune informazioni circa gli aspetti operativi quotidiani, che la RSA garantisce nel servizio alle persone anziane.

Ciò che viene presentato non intende essere solo un elenco di prestazioni o interventi attuabili, ma la scelta di uno stile di intervento che miri a realizzare una sempre maggiore qualità di vita delle persone anziane residenti.

Con la carta dei servizi l'Ente Gestore non adempie soltanto ad un obbligo previsto dalla normativa regionale ma comunica a se stessa, ai propri operatori, agli Ospiti ed ai loro familiari i principi e gli obiettivi a cui si ispira l'attività quotidiana, rendendoli visibili, misurabili e migliorabili.

In tal modo l'assistenza alle persone fragili non è soltanto l'applicazione di competenze tecniche, teoriche o pratiche, ma soprattutto amore alla persona, nella sua integrità.

Per fare questo, ognuno nel proprio ruolo, concorre al raggiungimento di obiettivi di miglioramento e aiuta a trasformare questa struttura in una vera e propria Casa.

Nella gestione della RSA ci si atterrà ai seguenti principi:

Eguaglianza: tutti i Servizi erogati guardano al principio di eguaglianza dei diritti delle persone, che si fonda sull'Art. 3 della Costituzione, secondo il quale tutti i cittadini hanno pari dignità senza distinzioni di razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Il nostro obiettivo consiste nel non limitarci a rispondere a bisogni che sappiamo essere complessi e diversificati, ma nell'offrire una serie di risposte che siano il più possibile su misura per l'Ospite della RSA.

Umanità: l'opera di Nuova Sair è tesa a sviluppare la capacità di rispondere con attenzione ed umanità al bisogno di accoglienza e cura delle persone fragili che assiste. Nella realizzazione di tale principio, Nuova Sair pone come punto fondamentale il desiderio di felicità proprio di ogni uomo, giovane o anziano, malato o in salute, tenendo conto delle diverse modalità con cui tale desiderio si esprime.

Imparzialità e continuità: la RSA Cervesina svolge la propria attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità della prestazione.

Partecipazione: la RSA Cervesina, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione degli Ospiti e delle loro famiglie, garantisce un'informazione completa e trasparente e ricerca la massima semplificazione delle procedure.

Efficienza e efficacia: l'erogazione del servizio viene effettuata secondo modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, nell'organizzazione e nell'attuazione dei progetti generali ed individuali che riguardano le persone fruitrici del Servizio. La RSA di Cervesina si impegna a garantire un costante aggiornamento del personale, in termini di crescita professionale, al fine di fornire Servizi sempre più rispondenti alle esigenze degli Ospiti, migliorando nel contempo la qualità dell'intervento.

Riservatezza: Serietà e ritegno, obbligo a non rivelare notizie apprese, ma anche capacità di discernere ciò che va mantenuto riservato e ciò che è necessario comunicare all'interno di un lavoro integrato tra professionisti.

PRESENTAZIONE DELL'ENTE GESTORE E MISSION

Nuova Sair – Onlus è una Cooperativa specializzata nell'assistenza sanitaria e sociale.

Nata nel 1991 per iniziativa di alcuni professionisti del settore, Nuova Sair – Onlus si è rapidamente affermata come portatrice di valori, ispirati a principi di mutualità e solidarietà sociale, che hanno contribuito alla creazione di modelli gestionali e assistenziali complementari e, quando necessario, anche sussidiari all'Istituzione.

Assistere prendendosi cura. Il modello cooperativo prescelto (che si caratterizza per l'assenza del fine di lucro, il metodo partecipativo agli obiettivi aziendali e la centralità del destinatario dell'azione – cioè la persona assistita) fa di Nuova Sair – Onlus un insieme di persone che si prendono cura di persone.

Nuova Sair si avvale dell'apporto di oltre 1800 operatori tra medici, infermieri, terapisti della riabilitazione, operatori socio sanitari, educatori, psicologi, assistenti sociali che, in tutta Italia, assicurano assistenza e cura presso luoghi di ricovero, residenze e a domicilio.

RECAPITI

Sede Operativa

Tel. 0383/375240 – fax 0383/375243

Via Don Orione 2 – Cervesina (PV)

info@rsacervesina.it

www.rsacervesina.it

Sede legale

Tel. 06 40500566 – fax 06 40800200

Viale del Tecnopolo, 83 – 00131 Roma

nuovasair@nuovasair.it

www.nuovasair.it

DATI IDENTIFICATIVI

La Residenza è ubicata in via Don Orione 2 a Cervesina (PV), località sita nella pianura oltre-padana pavese nord - occidentale, a pochi chilometri da Pavia e da Voghera (PV).

Ha iniziato la sua attività nel settembre del 1997, avendo inizialmente 60 posti letto. Nel 2006, a seguito di determinazione dell'ASL di Pavia – decreto n.325/5.0 del 01/06/2006 – ha potuto dotarsi di altri 19 posti letto, per un totale di 79.

I 79 posti letto sono stati accreditati dalla Regione Lombardia con D.G.R. n. 3388 del 26/10/2006.

Di questi 79 posti letto, 60 sono dedicati a ricoveri per anziani e 19 sono dedicati a ricovero di anziani affetti da patologia quale il Morbo di Alzheimer.

Il nucleo che accoglie questi ultimi malati è stato accreditato quale "NUCLEO ALZHEIMER" nel mese di ottobre 2012.

FINALITÀ E DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

La RSA “Paolo Beccaria” accoglie persone **anziane di ambo i sessi con età superiore ai 65 anni** che presentano una delle seguenti situazioni di fragilità:

- deficit nell'autonomia personale;
- co-morbilità (presenza contemporanea di più patologie);
- patologie degenerative neurologiche (demenze, Alzheimer, etc.);
- necessità di un ricovero temporaneo per il sollievo familiare o per la convalescenza successiva a interventi chirurgici.

La RSA, infatti, è in grado di fornire in maniera continuativa **assistenza, cure sanitarie, cicli di fisioterapia e attività di animazione** atte a mantenere e/o a rafforzare le capacità funzionali, motorie, cognitive e relazionali necessarie alla vita quotidiana, favorendo al massimo la continuità dei rapporti affettivi con la famiglia di provenienza.

La RSA è composta da **due edifici**: il primo si articola su due piani, con tre nuclei; il secondo è costituito da un unico nucleo, dedicato agli Ospiti con diagnosi di Morbo di Alzheimer, di 19 posti e da un'area mansardata. Tutta la struttura è provvista, sia all'interno che all'esterno, di segnaletica chiara ed esauriente per l'accesso ai locali di degenza e dai servizi. Ogni nucleo è provvisto di una piccola cucina supplementare (che funge anche da locale di servizio e controllo riservato al personale per le chiamate dalle camere), di un bagno assistito e di camere con un ampio servizio dotato di doccia.

Le camere, particolarmente luminose, spaziose e curate, in quanto a comfort e sicurezza sono inoltre dotate di:

- letti sanitari a tre settori e di materassi consoni alle diverse necessità degli Ospiti;
- attacco per gas medicale;
- dispositivo di chiamata per il personale al letto.

All'interno della RSA vi sono diverse **zone comuni**: sale da pranzo, soggiorni per le attività di animazione e un ampio salone dotato di video – proiettore su maxi schermo. Al piano terreno si trovano: un'elegante e accogliente reception; una zona bar con tavolini e dispenser funzionanti a moneta per l'erogazione di bevande calde e fredde e di merende; gli uffici dello staff direzionale della RSA (Direzione, Ufficio Relazioni con il Pubblico, Gestione del Personale, Amministrazione); gli ambulatori medici e infermieristici; l'ufficio dell'animatrice; una cappella per le funzioni religiose; le cucine, la palestra centrale, modernamente attrezzata; un locale per il parrucchiere; il magazzino. Tutta la RSA è dotata di **raffrescamento** dell'aria. Nel suo complesso la RSA, raccolta in un **vasto giardino**, si fa apprezzare per l'ampiezza, la luminosità e l'armoniosità fra un'architettura moderna, piacevole e funzionale dei locali.

Tutte le zone comuni sono **video-sorvegliate** con sistema di registrazione, nelle ore notturne è attivo un impianto **anti-intrusione**.

MODALITÀ DI AMMISSIONE, PRESA IN CARICO E DIMISSIONE

Per l'ammissione in R.S.A. è necessario che l'Ospite abbia compiuto i 65 anni di età e sia residente nella Regione Lombardia. I ricoveri possono essere di carattere definitivo o temporaneo. Non sono previsti ricoveri temporanei inferiori al mese.

E' fondamentale fornire a chi intende avviare la domanda di inserimento le informazioni utili per una scelta basata su una conoscenza completa dei servizi interni alla RSA e delle condizioni che regolano il rapporto tra l'Ospite, i suoi familiari e la RSA stessa con i suoi uffici, il suo personale, i suoi servizi, la sua organizzazione e le sue regole.

Le fasi in cui si articola questo processo sono le seguenti:

- primo contatto: richiesta di informazioni e della modulistica;
- visita della RSA;
- restituzione della modulistica compilata;
- valutazione della domanda;
- colloquio per la raccolta dei dati sociali;
- inserimento nella lista d'attesa.

Primo contatto

Il primo contatto avviene telefonicamente con la Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), che fissa un appuntamento per la visita della RSA, raccoglie e fornisce una prima serie di informazioni e invia la prima modulistica necessaria per l'ammissione via fax o e-mail all'interessato – si veda la modulistica allegata. Eccezionalmente, il Direttore della RSA può effettuare il primo contatto, il colloquio e l'accompagnamento alla visita della RSA anche a seguito di una richiesta non programmata, compatibilmente con gli impegni già presi e con le attività in corso.

Visita della RSA

Contestualmente alla visita della RSA, il Responsabile URP della RSA effettua un primo colloquio e, se ha già inviato la modulistica, la ritira completata, altrimenti la fornisce personalmente all'interessato offrendo, altresì, indicazioni necessarie alla compilazione e il dépliant illustrativo della Residenza.

Temporaneamente a causa del momento di emergenza da pandemia Sars-CoV-2 sono sospese le visite alla struttura. Tutte le informazioni vengono fornite telefonicamente e via mail.

Modulistica

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

- domanda di ammissione debitamente compilata e sottoscritta dalla persona interessata al ricovero o da un suo familiare e/o altro soggetto referente;
- modulo di consenso Trattamento Dati (GDPR - Regolamento (UE) 2016/679) sottoscritto dalla persona interessata al ricovero o dal familiare e/o altro soggetto referente;
- fotocopia della carta d'identità e della tessera sanitaria della persona di cui si chiede il ricovero;
- Certificato di Residenza.

Una volta compilati, i documenti possono essere inoltrati al responsabile URP in uno dei seguenti modi:

- consegnandoglieli in occasione della visita della RSA – si veda paragrafo precedente;
- consegnandoli alla Reception in busta chiusa;
- anticipandoli a mezzo e-mail: marcella.fiorentini@rsacervesina.it.

Temporaneamente a causa del momento di emergenza da pandemia Sars-CoV-2, i documenti possono essere inoltrati esclusivamente a mezzo mail.

Valutazione della domanda di ammissione

L'accettazione della domanda è sottoposta a una valutazione d'idoneità da parte del Responsabile Sanitario della RSA. Dopo aver visionato il questionario medico, il Responsabile Sanitario potrà richiedere, al medico inviante, altre informazioni cliniche oppure disporre una ulteriore visita di accertamento delle condizioni di salute prima di acconsentire all'ingresso in RSA.

Colloquio per la raccolta dei dati sociali

A seguito della valutazione sanitaria, il responsabile dell'URP fissa un appuntamento per la raccolta dei dati sociali. In questo colloquio, se dovuti, vengono richiesti in copia i seguenti documenti:

- verbale d'Invalidità civile o ricevuta della domanda di invalidità / aggravamento;
- atto deliberativo con il quale l'ente di assistenza (Comune, ASL, ecc...) si impegna a integrare il pagamento della retta.

Temporaneamente a causa della pandemia da Sars-CoV-2 si invia al richiedente una nota informativa sulla regolamentazione degli ingressi degli utenti da domicilio e da altre strutture residenziali e ospedaliere, in cui si richiedono specifiche indicazioni in merito alla possibile esposizione e/o positività da Sars-CoV-2. Si danno inoltre indicazioni sul comportamento da tenersi il giorno dell'ingresso.

L'ospite ricoverato dovrà compilare il questionario per Triage pre-ingresso. L'accettazione dell'ospite avverrà solo ed esclusivamente con un referto di negatività da tampone molecolare eseguito nelle 72 ore precedenti la presa in carico.

Sempre in occasione di questo colloquio il responsabile URP della RSA consegna e illustra sinteticamente all'interessato i seguenti documenti:

- Carta dei servizi, regolamento interno e relativi allegati;
- Copia contratto (in visione);
- Eventuale modulistica al bisogno;

Inserimento nella lista d'attesa

L'inserimento in lista d'attesa stabilisce l'ordine di priorità delle ammissioni dei nuovi Ospiti in base ai seguenti criteri:

- complessità della situazione legata a un grave bisogno di tipo sanitario o socio-assistenziale;
- idoneità dell'Ospite all'inserimento in un nucleo ove è disponibile un posto letto;
- eventuali accordi e convenzioni concordate dall'Ente Gestore con Enti Pubblici (Comuni, etc.);
- data di iscrizione nella lista d'attesa.

Si programma, pertanto, l'ingresso del nuovo Ospite, ma, qualora sussistessero delle necessità clinico-assistenziali inderogabili e compatibilmente alla capacità di accoglienza della RSA, il ricovero può avvenire con carattere di urgenza.

PRESA IN CARICO DELL'OSPITE

Fissato il giorno e l'orario di ingresso dell'anziano in RSA (ovvero l'inizio del ricovero), il Responsabile Sanitario, il coordinatore infermieristico e il Direttore della R.S.A., in base a tutte le informazioni raccolte, valutano quale potrà essere la compagnia più idonea per il nuovo Ospite, definendo così quale camera e quale posto a tavola assegnargli. Di norma non si effettuano ricoveri nei giorni di sabato, di domenica e nei festivi.

Stabilito tutto ciò, il responsabile URP prepara una Scheda informativa di accoglienza relativa al nuovo Ospite.

Insieme ad essa, la scheda di **Valutazione multi dimensionale d'ingresso** (stilata dal medico) costituiscono le informazioni minime necessarie alla stesura del "Piano Assistenziale individualizzato di ingresso" (si veda più avanti).

Il giorno dell'ingresso, l'Ospite e i suoi familiari vengono accolti da un'équipe di accoglienza composta dalle diverse figure professionali coinvolte. Il medico, assistito dal personale sanitario e assistenziale, raccoglie dai familiari e, ove possibile, dall'Ospite stesso, l'anamnesi e le abitudini della persona.

Tali informazioni vengono iscritte nel Fascicolo Sanitario e Sociale (Fa-SaS) dell'Ospite, destinato a documentare e a riprodurre una "fotografia" il più possibile completa delle condizioni di salute dell'Ospite al momento dell'ingresso e nel corso di tutta la sua permanenza in RSA.

Contestualmente, ciascun operatore, a seconda della propria sfera di competenza professionale, attiva le schede di valutazione di sua pertinenza, garantendone il completamento nei tempi previsti.

L'Ospite poi viene accompagnato nella sua nuova camera dove verranno riposti e sistemati oggetti, indumenti e biancheria personale negli appositi spazi. Gli operatori, a loro volta, seguono il nuovo arrivato con particolare attenzione sin dal primo momento cercando di facilitarne un naturale

inserimento nella vita della RSA, di comprenderne i bisogni e di risolverne eventuali problemi. Successivamente, nel rispetto del suo stato psico-fisico e in modo graduale, viene accompagnato per una prima conoscenza del reparto di appartenenza e degli altri Ospiti già presenti, in modo da facilitare il naturale sviluppo di favorevoli interrelazioni personali.

Nel corso dei successivi giorni tutti i componenti dell'équipe multi professionale concorrono a definire

N.B. All'ingresso dell'Ospite presso la RSA, la responsabilità di garantirgli l'assistenza e le cure nell'intervento sanitario di primo livello è affidata ai medici referenti della RSA. Nei confronti del Medico di Medicina Generale (MMG) ovvero del "medico di famiglia", di conseguenza, viene attivata la pratica di "cambio medico".

il **Piano di Assistenza Individualizzato ed il Progetto Individuale**, finalizzato a rilevare bisogni, problemi e propensioni dell'Ospite, in funzione dei quali vengono stabiliti gli obiettivi assistenziali e di cura, con le relative attività e strumenti. Tale piano viene rinnovato semestralmente o al verificarsi di cambiamenti significativi delle condizioni dell'Ospite.

La Direzione della RSA si riserva la facoltà di assegnare all'Ospite un'unità abitativa che sia atta a garantire la sua migliore socializzazione e tutela, tenendo conto delle esigenze della vita comunitaria. Per motivazioni di natura

logistica, sanitaria ed organizzativa, la Direzione può decidere di effettuare spostamenti di stanza rispetto a quella originariamente assegnata, dopo averne data comunicazione all'Ospite stesso ed al familiare di riferimento.

Temporaneamente a causa della pandemia da Sars-CoV-2 l'ospite dovrà arrivare in struttura con macchina o ambulanza di tipo sanitario o con mezzo proprio purché provvisto di certificata e corretta sanificazione del mezzo.

L'ospite potrà essere accompagnato da 1 sola persona la quale non potrà accedere al reparto in cui sarà inserita la persona ricoverata. Le pratiche di ingresso verranno espletate a turno dalle diverse figure professionali nella zona bar ben aerata, dopo che l'accompagnatore si sarà sottoposto alla misurazione della temperatura e alla compilazione della pratica-triage. L'ospite che ha completato il ciclo vaccinale potrà entrare in struttura ed accedere alla propria stanza. Verrà monitorato nei giorni successivi. Se non si è completato il ciclo vaccinale occorrerà rimanere in isolamento per 10 giorni, terminati i quali il degente verrà trasferito nella propria camera, previo tampone molecolare negativo.

DIMISSIONI

L'inserimento in RSA, sempre più frequentemente, avviene in funzione di problemi specifici e transitori, quindi può avere un carattere di temporaneità.

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 trasferimento ad altra struttura;
- alla conclusione del rapporto contrattuale tra le parti, secondo le modalità specificate nel contratto.

In caso di dimissioni volontarie dell'Ospite, si richiede un preavviso scritto, da consegnare personalmente al Responsabile dell'URP o al Direttore della R.S.A, ovvero a mezzo e-mail (marcella.fiorentini@rsacervesina.it), almeno 15 giorni prima in modo che il personale competente possa programmare un eventuale nuovo inserimento.

Di norma non si effettuano dimissioni nei giorni di sabato e nei festivi.

Alla dimissione si consegnano al familiare di riferimento:

- la relazione sanitaria di dimissione;
- i documenti personali (fino allora trattenuti in originale);
- specialmente in caso di farmaci “vitali” i farmaci necessari per qualche giorno allo scopo di dare all’Ospite o alla nuova struttura la possibilità di continuare le terapie in atto;
- gli effetti personali.

Temporaneamente a causa della pandemia da Sars-Cov-2 prima della dimissione l’ospite verrà sottoposto a tampone rapido.

MODELLO ASSISTENZIALE

Nella impostazione e nella realizzazione delle attività, viene attribuita una posizione centrale al rispetto e alla dignità di ogni persona e si valorizza l’appartenenza alla famiglia di riferimento dell’Ospite. Gli operatori, infatti, si concepiscono come collaboratori della famiglia, dando continuità alla sua naturale solidarietà, in un’ottica di sussidiarietà e di corresponsabilizzazione nella cura dell’anziano. Tutti gli operatori di qualsiasi professionalità sono muniti di apposito cartellino che ne facilita il riconoscimento.

Equipe multi professionale

Nel rispetto delle norme vigenti, nella RSA di Cervesina si promuove un approccio multi professionale 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 multi professionale è composta da:

- responsabile sanitario e medici (Servizio Medico);
- coordinatore infermieristico / referente infermieristico (Servizio Infermieristico);
- infermiere (Servizio Infermieristico);
- operatore socio sanitario (OSS) / ausiliario socio assistenziale (ASA) (Servizio Ausiliario Socio Assistenziale);
- terapeuta della riabilitazione (Servizio di Fisioterapia);
- animatore (Servizio di Animazione);
- psicologo (Servizio Psicologico);
- direttore (Direzione).

Il ruolo di ciascuna delle figure professionali è chiaramente desumibile dalla descrizione dettagliata dei servizi di appartenenza riportata negli Allegati.

Tutte le figure professionali che operano nella struttura, collaborano in modo coordinato, al fine di garantire all’Ospite un’assistenza il più possibile completa e personalizzata, sia sotto il profilo assistenziale che sanitario. Tutti gli operatori sono dotati di un cartellino di riconoscimento (con logo aziendale, fotografia, Mansione, Cognome e Nome) e di divisa, quando opportuno.

Qualità dell’assistenza

Le modalità di lavoro, gli strumenti e i documenti di seguito illustrati sono previsti dalla normativa regionale lombarda sull’accreditamento delle RSA.

Essi costituiscono oggetto di formazione del personale sanitario e socio assistenziale della RSA e, al fine di garantirne l’aggiornamento nonché l’effettiva capacità di supportare gli operatori nel rispondere correttamente e puntualmente agli specifici bisogni assistenziali e terapeutici degli Ospiti, vengono periodicamente rivisti.

In parte rappresentano atti e documenti introdotti dalla normativa regionale; altri rappresentano il frutto del costante lavoro di miglioramento di tutte le funzioni direttive in collaborazione con l’équipe multi professionale della RSA.

La struttura organizzativa di Nuova Sair

La struttura organizzativa della cooperativa trova il suo maggior punto di forza nella valorizzazione di un gruppo di coordinamento, nelle varie funzioni di direzione, pianificazione e controllo, che si è progressivamente ampliato, partendo dalle competenze ed esperienze in campo sanitario del proprio management. Dalla Direzione Generale dipendono le varie direzioni e funzioni tra cui le Direzioni operative, i Direttori di struttura e la Direzione sanitaria che svolge un'importante funzione di programmazione, controllo, qualità e sviluppo di nuovi modelli assistenziali, i Coordinatori infermieristici per la programmazione ed erogazione dei servizi sanitari ed assistenziali, fisioterapisti per la riabilitazione ed uno staff di educatori volti a favorire il benessere psico-fisico e sociale degli Ospiti. Tutti i processi sono certificati ai sensi delle norme UNI EN ISO 9001:2015 – UNI 10881:2013 – UNI EN ISO 14001:2015 - UNI ISO 45001:2018.

Linee guida, protocolli e procedure

Sono il riferimento attraverso il quale il personale medico, infermieristico e ausiliario svolge la propria specifica attività; sono custodite e facilmente reperibili dal personale nei nuclei abitativi. Sono riferite sia ad aspetti tutelari che clinici dell'assistenza. Per esempio, somministrazione degli alimenti e delle bevande agli Ospiti; igiene intima e igiene personale nel rispetto della privacy; gestione dell'incontinenza; prevenzione delle cadute; prevenzione e trattamento delle piaghe da decubito; contenzione; prevenzione e trattamento delle principali patologie dell'anziano ecc. Tutti i documenti, le procedure e i protocolli assistenziali adottati sono aggiornati ogni qualvolta se ne ravvisi la necessità e comunque con una periodicità non superiore al triennio.

Fascicolo Sanitario e Sociale (FaSaS)

Il FaSaS è lo strumento per la raccolta di tutta la documentazione prodotta dall'équipe multi professionale attiva all'interno della RSA allo scopo di consentire e documentare la valutazione dei problemi e dei bisogni sanitari, cognitivi, psicologici e sociali di ogni singolo Ospite: raccolta dati sociali, anamnesi medica, esame obiettivo, scale di valutazione, report di parametri infermieristici, monitoraggi sullo stato assistenziale.

L'attivazione dello strumento avviene contestualmente all'ingresso del nuovo Ospite nella RSA. Nel suo complesso il FaSaS deve essere aggiornato almeno ogni due mesi e comunque ogni qualvolta vi sia un cambiamento significativo nella condizione dell'Ospite. L'aggiornamento del fascicolo è costantemente presidiato dalla Direzione Sanitaria.

Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.) e Progetto Individuale (P.I.)

Il Piano Assistenziale Individualizzato e il Progetto Individuale vengono stilati in una riunione d'équipe a seguito di un'accurata analisi e valutazione delle caratteristiche e delle esigenze individuali dell'Ospite. Il P.A.I. contiene gli obiettivi dell'assistenza e tutte le indicazioni operative relative all'attività clinica e assistenziale e agli interventi di riabilitazione, di socializzazione e di condivisione con i suoi familiari, è quindi il documento principale su cui ciascun membro dell'équipe basa il proprio lavoro. Ogni P.A.I. viene mantenuto aggiornato e adattato alle varie necessità che di volta in volta possono presentarsi nel corso della permanenza dell'Ospite presso la RSA, e comunque secondo le scadenze previste dalle norme di accreditamento.

Il P.I. riguarda obiettivi più ampi rispetto al PAI e viene stilato entro il primo mese dall'inserimento nella struttura, dall'équipe multidisciplinare. L'analisi parte dalla scheda biografica compilata dai parenti e dall'ospite, se in grado, insieme agli animatori e psicologi dove si vanno ad analizzare gli interessi dell'ospite e del suo vissuto, dove si evince un percorso individuale teso ad un completo inserimento nel progetto di cura.

Scheda Osservazione Intermedia Assistenza (S.OS.I.A.)

S.OS.I.A. significa Scheda Osservazione Intermedia Assistenza. Si tratta di uno strumento messo a punto dalla Regione Lombardia attraverso criteri di validazione scientificamente riconosciuti a livello internazionale per consentire ai componenti dell'équipe multi professionale di una RSA di valutare e definire in modo corretto e oggettivo il grado di fragilità di ogni singolo Ospite. La S.OS.I.A. può essere adottata solo dalle RSA accreditate con la Regione Lombardia e, pertanto, è stata adottata anche presso la RSA di Cervesina.

Tutela e partecipazione degli Ospiti e delle famiglie

Nel rispetto della normativa regionale lombarda sull'accREDITAMENTO e in coerenza con la Mission di Nuova Sair, anche la RSA di Cervesina promuove e garantisce la tutela della persona anziana e la partecipazione sua e dei familiari attraverso:

- il recepimento e la promozione della "Carta dei Diritti della persona anziana" (vedi Allegati), riconosciuta ufficialmente dalla Regione Lombardia nel 1999 (Anno Internazionale dell'Anziano);
- Eventuali segnalazioni di disfunzioni riscontrati, reclami o suggerimenti, possono essere inoltrate per iscritto con l'indicazione del mittente.
- E' a disposizione di chiunque un modulo predisposto (vedi allegato 4) nel quale descrivere la segnalazione che si intende sottoporre all'attenzione della RSA e collocarlo nell'apposita cassetta chiusa, situata nell'atrio di ingresso.
- La segnalazione di un disservizio verrà valutata coinvolgendo i servizi competenti e si fornirà risposta in un tempo variabile, comunicato all'autore della segnalazione, in base alla complessità del problema. Tutti i suggerimenti saranno tenuti in considerazione e si cercherà di applicarli nel limite delle possibilità e nel rispetto delle normative vigenti.
- la possibilità di incontrare il Direttore, il Responsabile Sanitario e gli altri responsabili che presidiano i servizi della RSA; **temporaneamente il servizio verrà svolto telefonicamente.**
- la possibilità di esprimere un'opinione su tutti i servizi, con il questionario di soddisfazione dei Servizi Erogati (vedi Allegati) e di conoscere e condividere i risultati della rilevazione;
- il consenso informato per le cure e l'assistenza e il rispetto della privacy (vedi "Allegati al Contratto").

Sistema di valutazione della soddisfazione e sistema di condivisione dei risultati

Nuova Sair è interessata a rilevare con sistematicità (almeno una volta all'anno) il grado di soddisfazione di Ospiti e familiari e lo fa, oltre che stimolando il confronto aperto e continuo con essi, attraverso la somministrazione di un questionario e i moduli per la segnalazione di suggerimenti, criticità e apprezzamenti - strumenti già citati. Le modalità di somministrazione e raccolta dei questionari di soddisfazione tengono conto della massima partecipazione possibile di Ospiti e familiari. Al termine dell'analisi dei dati viene strutturata una relazione riportante la sintesi dei risultati, che sono poi esposti e resi pubblici. Sulla base delle osservazioni di sintesi, nonché dei riscontri eventualmente condivisi, vengono desunti percorsi di miglioramento.

Assistenza spirituale

Nel pieno rispetto della libertà degli Ospiti, riteniamo importante dare continuità e spazio alla loro esperienza religiosa. Il Parroco di Cervesina celebra settimanalmente la S. Messa, presso la Cappella interna della RSA, dando risalto a tutte le festività religiose e assicurando una presenza assidua e confortante per gli Ospiti e i familiari che lo desiderano. La Direzione della RSA si adopera per assicurare agli Ospiti di altre confessioni la presenza e l'assistenza dei ministri del culto di pertinenza.

Temporaneamente sospesa a causa della pandemia da Sars-CoV-2.

GIORNATA TIPO DELLA RSA

L'organizzazione delle attività giornaliere all'interno della RSA è articolata in modo tale da poter mantenere orari e modalità vicini alle abitudini delle persone anziane. Particolare importanza assumono il pranzo e la cena, occasioni fondamentali di socializzazione.

Oltre all'assistenza di base, a quella medica, infermieristica, riabilitativa e al sostegno relazionale, la RSA offre un servizio di animazione, in grado di mantenere e/o rafforzare le capacità cognitive, relazionali e motorie degli Ospiti, migliorando così la loro qualità di vita e la gradevolezza del soggiorno.

ORA	ATTIVITA'	DESCRIZIONE
7,00 – 8,30	Risveglio	Sveglia Igiene personale Intervento per incontinenti Vestizione dell'Ospite Trasferimento in sala da pranzo per la colazione. *
8,30 – 9,30	Colazione Terapia	La colazione è servita in sala da pranzo, mentre agli allettati viene servita in camera. Distribuzione della terapia farmacologica. *
9,30 – 10,30	Attività sanitarie	Il-medico e/o l'Infermiere controllano la situazione sanitaria di ciascun Ospite e le medicazioni
10,00 – 11,45	Attività riabilitative, fisiche e cognitive	Progetti personalizzati: Gli operatori preposti seguono gli Ospiti in base ai progetti personalizzati: deambulazione, orientamento, ecc.* Fisioterapia: i fisioterapisti eseguono terapie individuali e/o di gruppo in palestra.* Animazione: gli animatori svolgono l'attività secondo il programma giornaliero (canto, lettura del giornale, tombola, disegno, visione di film, piccole uscite, attività di decoupage etc.).* Cura della persona: nei giorni previsti, gli Ospiti che lo desiderano sono accompagnati dal parrucchiere o dal podologo.*
11,45 – 12,45	Pranzo	Gli Ospiti consumano il pasto in sala da pranzo o in camera, se allettati, assistiti se non autonomi, previa somministrazione della terapia farmacologica*
12,45 – 15,00	Riposo	Dopo il pranzo, alcuni Ospiti usufruiscono di un momento di riposo pomeridiano, in concomitanza del quale, se necessario, si eseguono gli interventi per gli incontinenti. Altri Ospiti rimangono in soggiorno e sono intrattenuti dal personale. I rimanenti gestiscono autonomamente il proprio tempo.*
15,00 – 15,30	Risveglio, igiene	Gli Ospiti vengono svegliati, gli operatori effettuano loro un'adeguata igiene personale, con intervento per gli incontinenti, ove necessario, e li aiutano a prepararsi per la merenda
15,30 – 16,00	Merenda, idratazione	La merenda (tè, yogurt, biscotti, gelato, secondo le preferenze e le stagioni) viene prima servita agli allettati e, in seguito, a tutti gli altri Ospiti.* Particolare attenzione è prestata all'assunzione di liquidi.
16,00 – 17,00	Attività	Proseguono attività di animazione e fisioterapia.*
17,00 – 18,30	Tempo libero	gli Ospiti si intrattengono in reparto o negli ambienti comuni insieme agli Operatori o ai parenti.*
18,30 – 19,30	Cena	Gli anziani consumano il pasto in sala da pranzo o in camera, se allettati, assistiti se non autonomi, previa somministrazione della terapia farmacologica.*
19,30 – 21,00	Preparazione per la notte	Messa a letto: gli Ospiti sono aiutati a prepararsi per la notte, con interventi per l'igiene personale e cambio dei presidi per l' incontinenza, se necessario.
21,00 – 7,00	Riposo notturno	Durante la notte , a tutti coloro che ne hanno necessità, viene effettuato il cambio del presidio per l' incontinenza e vengono effettuate le mobilizzazioni per i pazienti a rischio lesioni da pressione.

*Temporaneamente a causa della Pandemia da Sars-CoV-2 in caso di reparti colpiti da Covid-19 i pasti vengono consumati in camera e le attività di animazione e fisioterapia vengono sospese. Inoltre gli ospiti permarranno in camera per l'intera giornata e gli operatori sanitari presteranno assistenza direttamente nelle loro camere.

Modalità di accesso e di visita

La presenza di famigliari e amici è ritenuta molto importante per l'Ospite per il significato di continuità degli affetti e di contrasto alla solitudine che garantisce.

Al fine di conciliare la più ampia permanenza possibile dei visitatori nella RSA con la tutela della privacy e della tranquillità di tutti gli ospiti, si prevedono i seguenti orari di visita:

l'accesso alla Struttura per le visite agli Ospiti è consentito tutti i giorni dell'anno nel seguente orario:
dalle ore 8,00 alle ore 20,00.

Al di fuori della fascia oraria sopra riportata e in caso di particolari o urgenti necessità (pertanto anche in orari notturni) l'orario di visita potrà essere preventivamente concordato con il Direttore di Struttura in base alle singole esigenze (in caso di impossibilità per mancanza o altro del Direttore l'orario può essere concordato con persona dallo stesso delegata)

E' comunque richiesto ai visitatori **se possibile** di non accedere ai nuclei prima delle 10.00 al mattino (per consentire il corretto svolgimento del servizio di igiene e pulizia) e dalle 14,00 alle 15.30 al pomeriggio (per consentire agli ospiti che lo desiderano) di riposare in modo adeguato: in questi casi si consiglia l'utilizzo dei locali comuni (bar, salone, ingresso).

Si sconsiglia ai visitatori soste prolungate presso le stanze di degenza o presso i locali di servizio per non arrecare impedimenti al regolare svolgimento delle attività assistenziali e disturbo agli altri ospiti. I visitatori ed i parenti, in particolare, non dovranno recare intralcio all'attività degli operatori durante la somministrazione dei pasti e delle terapie.

È rigorosamente vietato introdurre in struttura bevande alcoliche e cibi confezionati in casa e/o deperibili e medicinali. La reception è a disposizione dei visitatori dalle 9.00 alle 17.30.

L'andamento decrescente del trend epidemiologico associato ad una significativa riduzione della mortalità COVID correlata nella popolazione ospite delle strutture residenziali rispetto alla popolazione generale, per effetto dell'avanzamento della campagna vaccinale, le massive attività di screening periodico per la ricerca di SARS-COV-2 rivolto soprattutto agli operatori, le misure igienico-sanitarie per la prevenzione ed il controllo della trasmissione virale applicate già nel corso dei mesi dalla struttura con importanti sforzi riorganizzativi, l'elevato livello di copertura vaccinale raggiunto tra gli ospiti e il personale operante e l'introduzione delle certificazioni verdi COVID-19, tutte misure che hanno consentito la ripresa alle visite ai propri cari all'interno delle Rsa. (Ordinanza del Ministero della Salute del 08/05/2021)

Gli accessi riguardano non più di due visitatori per ospite per visita, identificati dall'ospite o, in caso di sua incapacità certificata, identificati nella sfera relazionale/ affetti dell'ospite stesso e per una durata definita per favorire anche frequentemente le visite a tutti coloro che vengono autorizzati. In specifiche condizioni cliniche /psicologiche es. nelle fasi del fine vita, stati vegetativi...è possibile valutare l'alternanza di più visitatori individuati per frequenze e durate superiori a quanto previsto dall'ordinanza.

L'ingresso è consentito solo previa prenotazione telefonica degli appuntamenti: la programmazione delle visite deve considerare le condizioni dell'ospite (età, fragilità, stato immunitario) e del visitatore. Compatibilmente con la disponibilità di personale da dedicare alle visite in presenza, la struttura garantisce una programmazione degli accessi dei familiari lungo l'arco della giornata con modalità e forme atte a evitare assembramenti.

All'ingresso i familiari/visitatori, oltre a esibire la Certificazione Verde Covid-19 (o attestazione analoga), sono sottoposti al protocollo di sorveglianza già in uso presso la struttura.

In presenza di condizioni climatiche favorevoli vanno sempre privilegiati gli incontri in spazi aperti

Durata dell'incontro 15 minuti

Il familiare dovrà:

- prenotare l'incontro con telefonata al numero 0383 375240 per fissare il giorno, l'ora e le modalità di svolgimento della visita.
- **esibire la Certificazione Verde Covid-19 (o attestazione analoga)**
- accedere in struttura dotato di mascherina FFP2 o superiore utilizzando l'ingresso principale dotato di termoscanner per la misurazione della temperatura, dove verrà accolto dalla receptionist;
- effettuare il triage, **questionario che contiene i dati sanitari correlabili al Covid-19 e che attesta che il visitatore sia in buona salute** e sottoscrivere il patto di condivisione del rischio.
- indossare gli appositi DPI forniti dalla struttura.
- Invitare al lavaggio delle mani utilizzando l'apposita soluzione alcolica all'entrata, in mancanza accedere al bagno vicino l'entrata per il lavaggio delle mani con acqua e sapone.

L'incontro avverrà in giardino sotto un gazebo dedicato allestito da un tavolo con divisorio in plexiglass che garantisce un efficace distanziamento.

Tutti gli ospiti saranno in grado di poter incontrare all'aria aperta i propri familiari in quanto si tratta di spazio esterno idoneo senza barriere architettoniche e ostacoli al corretto utilizzo degli ausili per il movimento

Gli operatori di nucleo accompagnano in giardino l'ospite che riceve la visita, munito di mascherina FFP2 (se tollerata). Tale visita deve avvenire sotto la supervisione del personale accompagnatore per controllare il rispetto delle misure di sicurezza avendo cura di garantire riservatezza e intimità a familiari e ospiti. Al termine della visita, lo riaccompagnano al nucleo.

Durante la visita non è consentita la somministrazione all'ospite di alimenti e/o bevande da parte del familiare.

Al termine della visita il visitatore sarà accompagnato all'uscita e aiutato durante le operazioni di rimozione dei DPI che verranno eliminati negli appositi contenitori per i rifiuti speciali, invitare al lavaggio delle mani utilizzando l'apposita soluzione alcolica, in mancanza accedere al bagno vicino l'entrata per il lavaggio delle mani con acqua e sapone.

Ogni incontro verrà segnalato sul Fisas personale dell'ospite.

L'operatore incaricato del controllo al termine della visita, provvederà a sanificare il piano del tavolo, i braccioli e le sedute delle sedie con apposito prodotto disinfettante.

Uscite

In generale, ad ogni Ospite, compatibilmente con le sue condizioni psicofisiche, è garantita la possibilità di entrare e uscire dalla RSA; ciò avviene in base alle modalità particolari descritte nel "Regolamento interno" fornito insieme alla presente Carta dei Servizi.

Servizi erogati

La documentazione allegata specifica al meglio i servizi erogati:

- i Servizi Sanitari sono dettagliati nell'Allegato 2,
- i Servizi Alberghieri sono dettagliati nell'Allegato 3.

Negli allegati citati, vengono indicati anche i costi relativi alle prestazioni **non** incluse nella retta.

Accesso alla documentazione socio sanitaria

La richiesta della copia del Fascicolo Sanitario e Sociale dell'Ospite può essere effettuata solo tramite apposito modulo (allegato n. 10) ed esclusivamente dopo le dimissioni dell'Ospite per qualsiasi causa.

La copia della documentazione viene rilasciata gratuitamente in un tempo congruo (in base anche alla documentazione che compone il fascicolo stesso o che viene richiesta). In tutti i casi il periodo non supererà le 3 settimane (salvo casi particolari dei quali si darà motivazione).

La documentazione richiesta potrà essere ritirata (come da modulo allegato) presso l'Ufficio Relazioni col Pubblico (previo appuntamento) o tramite servizio postale.

COME ARRIVARE

Da Milano

Prendere l'autostrada A7 in direzione di Genova, uscire a Casei Gerola, proseguire per Casei Gerola, prendere la SP 206, continuare sulla SP 12, superare il comune di Silvano Pietra e seguire le indicazioni per Cervesina.

Da Bologna

Dall'autostrada Adriatica A14 continuare sull'autostrada del Sole A1, seguire la direzione per Piacenza, in prossimità di Piacenza continuare sull'autostrada A21, uscire a Voghera, proseguire per Voghera, Cervesina.

Da Genova

Dall'autostrada A7, seguire la direzione per Piacenza, continuare sull'autostrada A21, uscire a Voghera, proseguire per Voghera, Cervesina.

Da La Spezia

Dall'autostrada della Cisa A15, seguire la direzione Milano, proseguire sull'autostrada del Sole A1, seguire la direzione Piacenza, in prossimità di Piacenza continuare sull'autostrada A21, uscire a Voghera, proseguire per Voghera, Cervesina.

Da Brescia

Prendere l'autostrada A21 in direzione di Torino, uscire a Voghera, proseguire per Voghera, continuare sulla SP 23 e seguire le indicazioni per Cervesina.

Da Pavia

Prendere la SS 35, superare Borgo Ticino, San Martino Siccomario, Cava Manara, continuare sulla SP 12, superare i comuni di Bastida Pancarana, Pancarana, proseguire per Cervesina.

Coordinate GPS: N 45° 03' 43 E 09° 01' 17



RETTE E CONTRATTI

La retta giornaliera differisce a seconda del tipo di "ricovero" in base ai criteri specificati nella seguente tabella:

RICOVERI A TEMPO INDETERMINATO E TEMPORANEI (minimo 30 giorni) IN <u>RSA</u>	RETTA
Camera a 2/3 posti letto	€ 65,96
Camera singola	€ 76,73
RICOVERI A TEMPO INDETERMINATO E TEMPORANEI (minimo 30 giorni) IN <u>RSA</u> PER I RESIDENTI DEI COMUNI DI: Cervesina e Pancarana	RETTA
Camera 2/3 posti letto	€62,65
Camera singola	€72,89
RICOVERI A TEMPO INDETERMINATO E TEMPORANEI (minimo 30 giorni) IN NUCLEO <u>ALZHEIMER</u>	RETTA
Camera doppia	€58,00
RICOVERI A TEMPO INDETERMINATO E TEMPORANEI (minimo 30 giorni) IN NUCLEO <u>ALZHEIMER</u> PER I RESIDENTI DEI COMUNI DI: Cervesina e Pancarana	RETTA
Camera doppia	€55,10

- 1) Le suddette rette si applicano dal 1° gennaio 2021 e **sono da considerarsi al netto del contributo sanitario regionale.**
- 2) A gennaio di ogni anno è previsto un adeguamento dei costi generali in base alle variazioni dei prezzi determinato dall'ISTAT o a significative modifiche dei contratti di lavoro del personale addetto.

Annualmente viene rilasciata all'intestatario della fattura (relativa al pagamento delle rette) la Dichiarazione di composizione della retta (Allegato 5 – fac-simile) ai fini della deducibilità fiscale.

Per quanto riguarda il contratto di erogazione dei servizi (esplicitati nella Carta dei Servizi) relativo alla fornitura dei servizi residenziali sanitari assistenziali, lo stesso ha durata annuale e, salvo "disdetta espressa" (cioè concordata e formalizzata dalle parti), si rinnova automaticamente di anno in anno, salvo dimissioni o decesso dell'Ospite;

PRESTAZIONI E SERVIZI SANITARI EROGATI DALLA R.S.A.

La Residenza di Cervesina, senza ulteriori oneri a carico degli ospiti:

1. eroga l'assistenza medica generica, infermieristica e riabilitativa; le prestazioni mediche specialistiche, di diagnostica strumentale e l'assistenza protesica sono a carico del Servizio Sanitario Nazionale se sono prescritte dal medico della RSA; sono invece a carico dell'ospite se da questi richieste (personalmente o attraverso i suoi familiari) ovvero quando non prescritte dal medico della RSA;
2. fornisce ausili per incontinenti (traverse, presidi assorbenti, cateteri vescicale e sacche);
3. fornisce ogni tipo di farmaco, gas medicale e materiale sanitario;
4. garantisce la fornitura di letti sanitari a tre settori per tutti i posti letto;
5. garantisce una dotazione di materassi e cuscini antidecubito e ignifughi atti a rispondere alle esigenze degli ospiti che presentano o sono a rischio di lesioni da decubito.

La RSA garantisce altresì i seguenti servizi:

TIPOLOGIA di servizio	Frequenza	Servizio COMPRESO nella retta	Servizio NON COMPRESO nella retta	Costi
Consulenza specialistiche:				
Fisiatra	Al bisogno		X	
Geriatra	Giornaliero	X		
Oculistica	Al bisogno	X		
Neuropsichiatra	Al bisogno		X	
Pneumologo	Al bisogno		X	
Dermatologo	Al bisogno		X	
Dentista	Al bisogno		X	
Ticket esami diagnostici:				
Se prescritti dal Medico di struttura	Al bisogno		X	
Se non prescritti dal Medico di struttura			X	Variabile
Ticket visite specialistiche ambulatoriali:				
Se prescritti dal Medico di struttura	Al bisogno		X	
Se non prescritti dal Medico di struttura			X	Variabile

L'erogazione di prestazioni non incluse nella tabella precedente devono essere richieste alla Direzione della Casa che, in caso di recepimento, provvederà a fornire per iscritto modalità ed eventuali costi per l'erogazione.

Nel caso in cui l'ospite necessitasse di (o desiderasse) avvalersi di consulenze o visite di specialisti non indicati in tabella – ad esempio ortopedico ecc., il responsabile sanitario della Residenza è a disposizione per fornire indicazioni e suggerimenti; ciò avverrà tenendo conto anche dei rapporti di collaborazione con strutture di cura e/o professionisti del territorio e della relativa, comprovata affidabilità.

Tali consulenze o visite specialistiche, non essendo comprese nella retta, sono a totale carico del contraente (ospite e/o familiare) o sono prenotate tramite il Servizio Sanitario Nazionale.

PRESTAZIONI E SERVIZI ALBERGHIERI

Tipologia di Servizio	Servizio erogato dalla RSA		Frequenza	Servizio compreso nella retta	Servizio non compreso nella retta	Costi Indicativi
	SI	NO				
SERVIZIO GUARDAROBA	SI	NO		SI	NO	
- Lavanderia/stireria	X			X		
- indumenti personali	X		3 volte a settimana	X		
- biancheria	X		3 volte a settimana	X		
- lavaggio capi delicati e secco (es. giacca, cappotto ecc.)	X		al bisogno	X		
- piccole riparazioni*	X		al bisogno	X		
- fornitura abbigliamento particolare**	X		al bisogno	X		
- numerazione indumenti		X			X	
PARRUCCHIERE / BARBIERE	SI	NO		SI	NO	
- piega		X	Su richiesta dell'Ospite o dei suoi Familiari		X	€ 10,00
- taglio uomo		X	Su richiesta dell'Ospite o dei suoi Familiari		X	€ 10,00
- taglio e piega		X	Su richiesta dell'Ospite o dei suoi Familiari		X	€ 15,00
- trattamenti: permanente e piega; colore e piega		X	Su richiesta dell'Ospite o dei suoi Familiari		X	€ 30,00
PEDICURE / MANICURE	SI	NO		SI	NO	
- cure conservative	X		Durante l'igiene quotidiana	X		
- pedicure estetica completa		X	Su richiesta dell'Ospite o dei suoi Familiari		X	€ 25,00
- manicure estetica completa		X	Su richiesta dell'Ospite o dei suoi Familiari		X	€ 15,00
- estirpazione callo e durone con medicazione		X	Su richiesta dell'Ospite o dei suoi Familiari		X	€ 25,00
PRODOTTI PER L'IGIENE	SI	NO		SI	NO	
- prodotti igiene personale (es. sapone, shampoo, bagnoschiuma, creme, ecc.)	X		Al bisogno	X		
RISTORAZIONE	SI	NO		SI	NO	
- consulenza nutrizionale	X		Al bisogno	X		
- bevande ai pasti	X		Più volte al giorno	X		
- bevande fuori pasto	X		Più volte al giorno	X		
- spuntino / merenda	X		pomeridiana	X		
- pasto visitatore	X		Su richiesta	Si il giorno dell'ingresso dell'Ospite	No, in tutte le altre occasioni	€ 4,51
- pasto visitatore in occasione di feste o ricorrenze	X		Su richiesta		X	Da €10 a €20
ASSISTENZA IN OSPEDALE	SI	NO		SI	NO	
- cambio biancheria		X			X	
- sorveglianza		X			X	
SERVIZI GENERALI	SI	NO		SI	NO	
- riscaldamento	X		stagionale	X		
- raffrescamento	X		stagionale	X		
SERVIZI GENERALI	SI	NO		SI	NO	
- giornali	X		Quotidiana o settimanale o periodica (a seconda della periodicità delle uscite)	X	giornali e le riviste richieste dall'ospite	
- biblioteca	X		Su richiesta	X		
- televisione***	X		libera	X		
TRASPORTI	SI	NO		SI	NO	
- per visite ospedaliere prescritte dalla RSA, accertamenti stati invalidità (con autoambulanza) ****	X		Su indicazione del responsabile medico		X	variabile
- per visite ospedaliere specialistiche non prescritte dalla R SA (con autoambulanza)	X				X	variabile
- accompagnamento nei trasferimenti****	X		Al bisogno		X	variabile
ATTIVITA' RICREATIVE ESTERNE				SI	NO	
- uscite in giornata	X		2/3	X		
SERVIZI FUNEBRI	SI	NO		SI	NO	
- esequie funebri		X			X	
- vestizione defunti	X		In tutti i casi	X		



RSA "PAOLO BECCARIA"

COMUNE DI CERVESINA

Via Don Orione, 2
27050 Cervesina (PV)

Carta dei Servizi 2021

Allegato n° 3

pag. 2/2

Note alla tabella delle prestazioni e dei servizi erogati dalla RSA

* Le piccole riparazioni comprese nella retta sono quelle che non richiedono alcun intervento sartoriale

** La direzione valuta caso per caso l'eventuale fabbisogno straordinario di abbigliamento particolare, mettendo a disposizione indumenti della residenza o, se necessario e in accordo con i familiari, provvedendo a dotare gli ospiti di indumenti specifici.

*** La televisione è presente nelle sale comuni della RSA e, normalmente, viene tenuta in funzione nelle ore in cui gli ospiti sono presenti.

**** Nel caso in cui l'ospite debba essere trasportato presso una struttura di cura esterna per esami diagnostici non effettuabili in RSA, visite specialistiche o per esservi ricoverato (esclusi i casi in cui è previsto l'intervento del 118 e i casi in cui i familiari desiderino accompagnarlo), la RSA si rende disponibile a:

- organizzare il servizio prenotando l'esame o la visita o il ricovero presso la struttura di cura;
- prenotare l'ambulanza comprensiva del proprio accompagnatore.

Temporaneamente a causa della Pandemia da Sars-CoV-2 al rientro dalla visita specialistica o da struttura esterna, o da ricoveri ospedalieri per esami diagnostici non effettuabili in RSA, l'ospite verrà accolto in una camera di isolamento temporaneamente per 10 giorni e prima di essere reinserito nella propria camera potrebbe essere effettuato un tampone molecolare.

MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO E DI ACCESSO AI SERVIZI

Servizio medico

Il servizio garantisce il miglior livello possibile di benessere psicofisico degli ospiti, attraverso la gestione degli aspetti sanitari e il coordinamento del personale medico, infermieristico e riabilitativo. Collabora con la Direzione della Casa per garantire che anche lo svolgimento delle attività sanitarie sia in sintonia con la mission aziendale. Il servizio si articola nell'erogazione delle seguenti prestazioni di massima:

- attività medica diurna di diagnosi e cura;
- visite e valutazioni periodiche degli ospiti;
- certificazioni (quali, ad esempio: richiesta di invalidità, richiesta di ausili);
- gestione del ricovero ospedaliero degli ospiti;
- gestione dell'iter delle visite specialistiche e dei contatti con i medici specialisti (ospedalieri e non);
- garanzia rispetto norme istituzionali e procedure richieste dagli enti di riferimento (Regione, Comune e ASL).

Oltre agli orari di lavoro previsti per i medici della Casa ed alla loro reperibilità, è attivo il servizio di continuità assistenziale di notte e nei giorni festivi.

Servizio infermieristico

Il personale infermieristico, supervisionato da un coordinatore infermieristico, è presente in struttura 24 ore su 24, 365 giorni all'anno (compresi i festivi), garantendo l'assistenza infermieristica e operando in stretta collaborazione con i medici. Il servizio si articola nelle seguenti prestazioni di massima:

- gestione dell'assistenza infermieristica e supervisione del lavoro degli ASA;
- gestione delle terapie prescritte dal personale medico;
- esecuzione delle medicazioni;
- educazione sanitaria agli ospiti, ai famigliari e agli operatori Ausiliari Socio Assistenziali (ASA);
- impostazione rapporto di fiducia con ospiti e famigliari, comprendente l'aggiornamento sulle condizioni degli stessi;
- assistenza agli ospiti con problematiche particolari (alimentazione parenterale, stomie, tracheotomie, ecc.).

Servizio di fisioterapia

I nostri professionisti della riabilitazione (fisioterapisti), opportunamente coordinati dall'équipe medica della Casa, assicurano interventi terapeutici e preventivi volti a mantenere e migliorare la qualità di vita in soggetti con particolari deficit motori, nel tentativo di stabilizzare e/o recuperare le loro capacità motorie. Tali attività corrispondono a un preciso obiettivo terapeutico stabilito dal medico in accordo con quanto emerso dalle valutazioni collegiali dell'équipe multi - professionale in sede di elaborazione del P.A.I. e del P.I.

Va tenuto presente che, per sua natura, l'attività fisioterapica ha una cadenza ciclica (avendo pertanto un inizio e una fine); per entrambi questi motivi alcuni ospiti, per periodi più o meno lunghi della loro permanenza presso la RSA, possono non risultare candidati a svolgere attività di fisioterapia. Le attività si svolgono in palestra con gli opportuni ausili e attrezzature (parallele, bastoni, scale, palloni, lettini speciali, spalliere, cyclette, ecc.), mediante trattamento individuale e/o di gruppo e in collaborazione con le altre figure professionali. In caso di ospiti allettati, il trattamento viene eseguito direttamente al letto del paziente.

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

- valutazione della funzionalità motoria degli ospiti;
- sviluppo implementazione di piani di mantenimento motorio degli ospiti in coerenza con le valutazioni dell'équipe medica;
- supporto e consulenza al personale assistenziale sulla mobilità dell'ospite, ove necessario;
- cicli di deambulazione assistita degli ospiti con l'impiego di ausili;
- attività motoria di gruppo.

I fisioterapisti sono presenti dal lunedì al venerdì.



RSA "PAOLO BECCARIA"

COMUNE DI CERVESINA

Via Don Orione, 2
27050 Cervesina (PV)

Carta dei Servizi 2021

Allegato n° 4

pag. 2/4

Servizio di animazione

L'obiettivo di fondo del servizio svolto dall'animatore consiste nello sviluppare nell'anziano l'interesse per una socialità attiva e nel cercare di incrementare la possibilità di scelta dell'impostazione della sua esistenza all'interno della nuova comunità, compatibilmente con le sue possibilità psicofisiche. In generale, per il raggiungimento di questo ambizioso obiettivo, l'animatore si muove lungo tre direttrici principali: il coinvolgimento diretto degli ospiti; i rapporti degli ospiti con il mondo esterno; i rapporti degli ospiti con gli operatori, i familiari e gli altri ospiti. In particolare, l'animatore organizza a favore degli ospiti e dei familiari una diversità di iniziative, progettate in equipe e riassumibili nelle seguenti attività di massima:

- manuali e "arte terapia";
- ludico-ricreative (tombola, giochi di società, ecc.);
- culturali: spazio dedicato all'approfondimento di vari temi di attualità;
- cognitive (lettura del giornale, conversazione, cruciverba, memory, ecc.)
- di socializzazione: feste di compleanno e attività per le festività (religiose e civili) coinvolgendo i familiari e la comunità locale;
- stimolazione cognitiva, stimolazione orientamento spazio/temporale, ecc.

Servizio ausiliario socio assistenziale

L'assistenza ausiliaria agli ospiti viene garantita da personale qualificato: gli operatori suppliscono alle carenze di autonomia degli ospiti stessi nelle loro funzioni personali essenziali. Il personale ausiliario rappresenta la tipologia di operatori che più di altri rimangono accanto agli ospiti. Il servizio, infatti, si articola nell'erogazione delle seguenti prestazioni di massima:

- assistenza agli ospiti durante l'intero arco delle 24 ore (igiene, cura di sé e pasti);
- rilevazione delle esigenze degli ospiti e degli eventuali cambiamenti di bisogni assistenziali che intervengono durante la giornata;
- partecipazione attiva all'implementazione di tutte le attività socio-sanitarie.

Tra le attività di cura e igiene personale degli ospiti svolte dal Personale Ausiliario (e quindi incluse nella retta), sono compresi anche:

- il lavaggio e l'asciugatura settimanali dei capelli, per tutti gli ospiti;
- la rasatura quotidiana, per tutti gli uomini.

Servizio di Ristorazione

Il servizio di ristorazione è gestito ed erogato direttamente dal gestore della RSA, prevedendo la preparazione quotidiana di tutti i pasti (comprese la colazione e la merenda), tenendo conto:

- delle indicazioni e dell'approvazione del responsabile sanitario;
- delle linee guida per la somministrazione degli alimenti e delle bevande;
- della tipicità del territorio e della cucina locale, differenziandoli per stagione e proponendo combinazioni diverse ogni giorno (sia a pranzo che a cena), secondo una ciclicità mensile.

Durante la giornata, a tutti gli ospiti è garantito un corretto programma di idratazione.

Si osservano anche menù basati su specifiche esigenze sanitarie (su indicazione dell'équipe medica), tenendo conto, nei limiti del possibile, delle abitudini di ciascun ospite. Per tutti gli ospiti che necessitano di un aiuto attivo o imboccamento per alimentarsi, i due pasti principali, pranzo e cena, sono anticipati di mezz'ora. Il servizio di assistenza al pasto è a cura esclusiva del personale ausiliario e, ove necessario, dell'infermiere.

Il menù è a scelta tra:

- 2 primi
- 2 secondi
- 2 contorni
- Frutta fresca o cotta
- Dolce una volta a settimana

È sempre possibile personalizzare le modalità di somministrazione dei pasti a seconda delle specifiche indicazioni mediche (per esempio pasti frullati).

ESEMPIO DI MENU'				
	PRANZO		CENA	
LUNEDI	FUSILLI AL PESTO	PASTA AL POMODORO	PASSATO DI VERDURE CON RISO	PASTINA IN BRODO
	COTECHINO E POLENTA	PROSCIUTTO CRUDO	ROLLATINE DI POLLO	MOZZARELLA
	PURE'	VERDURA COTTA / CRUDA	PURE'	VERDURA COTTA / CRUDA
	FRUTTA DI STAGIONE	FRUTTA COTTA	FRUTTA DI STAGIONE	FRUTTA COTTA
MARTEDI	PASTA E FAGIOLI	PASTA AL POMODORO	RISI E BISI	PASTINA IN BRODO
	ARROSTO DI LONZA AL LATTE	PROSCIUTTO COTTO	FRITTATA AGLI SPINACI	TALEGGIO
	PURE'	VERDURA COTTA / CRUDA	PURE'	VERDURA COTTA / CRUDA
	FRUTTA DI STAGIONE	FRUTTA COTTA	FRUTTA DI STAGIONE	FRUTTA COTTA
MERCOLEDI	RISOTTO AI FUNGHI	RISO AL POMODORO	CAPELLI D'ANGELO IN BRODO	PASTINA IN BRODO
	SPEZZATINO DI TACCHINO CON VERDURE	COPPA	SOGLIOLA AL FORNO	BRIE
	PURE'	VERDURA COTTA / CRUDA	PURE'	VERDURA COTTA / CRUDA
	FRUTTA DI STAGIONE	FRUTTA COTTA	FRUTTA DI STAGIONE	FRUTTA COTTA
GIOVEDI	TAGLIATELLE AL RAGU'	PASTA AL POMODORO	CREMA DI CIPOLLE CON PASTA	PASTINA IN BRODO
	SALSICCIA AL VINO ROSSO	MORTADELLA	POLPETTE IN UMIDO	PRIMO SALE
	PURE'	VERDURA COTTA / CRUDA	PURE'	VERDURA COTTA / CRUDA
	FRUTTA DI STAGIONE	FRUTTA COTTA	FRUTTA DI STAGIONE	FRUTTA COTTA
VENERDI	FUSILLI AL SUGO DI TONNO	PASTA AL POMODORO	MINISTRA DI BORLOTTI E ERBETTE	PASTINA IN BRODO
	POLENTA E MERLUZZO	PROSCIUTTO CRUDO	LONZA AL LATTE	RICOTTA
	PURE'	VERDURA COTTA / CRUDA	PURE'	VERDURA COTTA / CRUDA
	FRUTTA DI STAGIONE	FRUTTA COTTA	FRUTTA DI STAGIONE	FRUTTA COTTA
SABATO	RISOTTO ALLA ZUCCA	RISO AL POMODORO	TORTELLINI IN BRODO	PASTINA IN BRODO
	POLPETTINE AL SUGO	SALAME	COSCETTE DI POLLO AL FORNO	ROBIOLA
	PURE'	VERDURA COTTA / CRUDA	PURE'	VERDURA COTTA / CRUDA
	FRUTTA DI STAGIONE	FRUTTA COTTA	FRUTTA DI STAGIONE	FRUTTA COTTA
DOMENICA	RAVIOLI DI MAGRO BURRO E SALVIA	PASTA AL POMODORO	MINISTRA DI LENTICCHIE	PASTINA IN BRODO
	PETTO DI POLLO AL LIMONE	PROSCIUTTO COTTO	ARROSTO DI VITELLO	CRESCENZA
	PURE'	VERDURA COTTA / CRUDA	PURE'	VERDURA COTTA / CRUDA
	DOLCE	DOLCE	DOLCE	DOLCE
	FRUTTA COTTA	FRUTTA COTTA	FRUTTA COTTA	FRUTTA COTTA

Costante dei menù è la fornitura di frutta fresca di stagione e il fatto che si preveda sempre almeno un piatto adatto per essere frullato/omogeneizzato.

Diete particolari

Soddisfano le esigenze alimentari di Ospiti il cui stato di salute o la cui patologia non consentano di utilizzare, per il loro pasto, determinati prodotti alimentari.

Diete speciali

Sono 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.

Servizi di pulizia e manutenzione

Il servizio di pulizia viene svolto quotidianamente dal personale specializzato negli ambienti comuni (sale da pranzo, corridoi, bagni assistiti, cappella, palestra ecc.); il mantenimento del buon stato di igiene dell'ambiente è garantito dal personale ausiliario. Gli interventi di pulizia vengono effettuati con moderne attrezzature, adeguati macchinari e prodotti. Viene inoltre garantito l'aggiornamento e l'implementazione di un programma di sanificazione periodica degli ambienti.

Il servizio di manutenzione della RSA è garantito da personale interno di fiducia che provvede a tutti gli interventi di manutenzione ordinaria e di riparazione che si rendono necessari.

Servizio di guardaroba

Il servizio si articola nell'erogazione delle seguenti prestazioni:

- monitoraggio costante della biancheria piana (lenzuola, federe, coperte e asciugamani) finalizzato al ricambio;
- monitoraggio, sistemazione e cura dei capi personali degli Ospiti (abiti, giacche, biancheria intima, biancheria da notte);
- distribuzione e riordino della biancheria degli Ospiti nei rispettivi armadi;
- piccole riparazioni dei capi personali degli Ospiti;
- etichettatura dei capi personali degli Ospiti;



RSA "PAOLO BECCARIA"

COMUNE DI CERVESINA

Via Don Orione, 2
27050 Cervesina (PV)

Carta dei Servizi 2021

Allegato n° 4

pag. 4/4

Servizio di lavanderia

Il servizio è affidato a una ditta esterna specializzata e provvede a garantire il regolare ricambio e lavaggio della biancheria piana e dei capi personali degli Ospiti.

Direzione

Il Direttore garantisce il miglior livello possibile di benessere degli ospiti, attraverso l'organizzazione degli aspetti gestionali e il coordinamento di tutto il personale che opera nella RSA ai diversi livelli. Verifica che sia assicurato il rispetto delle norme istituzionali e delle procedure amministrative richieste dagli enti di riferimento (Regione, Comune e ASL) in materia sanitaria, assistenziale, di igiene ambientale e alimentazione. Garantisce che tutte le attività svolte dalle diverse figure professionali siano in sintonia con la mission aziendale. Forma, educa e motiva il personale per un coinvolgimento sempre più profondo e partecipato attraverso le modalità più opportune.

Amministrazione

Questo servizio è a disposizione per la riscossione del pagamento delle rette e per l'emissione delle relative fatture.

Gestione del personale

Questo servizio provvede a garantire l'organizzazione del personale assicurando la regolare presenza di tutte le figure professionali secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

Relazioni con il pubblico

L'addetto di questo servizio insieme al Direttore, fornisce tutte le informazioni utili sulla RSA alle persone interessate; in particolare:

- è disponibile, previo appuntamento telefonico, per le visite guidate secondo quanto specificato nell'apposita procedura – si vedano le "Modalità di accoglienza e di presa in carico";
- gestisce la lista d'attesa;
- segue l'ospite e i suoi familiari all'inizio del rapporto (domanda di ammissione), al momento dell'ingresso e durante tutta la sua permanenza nella RSA;
- coopera nella rilevazione della soddisfazione della clientela attraverso la somministrazione di appositi questionari e la raccolta di suggerimenti scritti;
- gestisce la relazione tra Ospite ed enti pubblici (cambi di residenza; cambio del medico; ecc.);
- è consulente per la famiglia nell'avvio e nello svolgimento di eventuali pratiche inerenti all'ospite (invalidità, ausili tramite SSN).

Reception

Gli addetti di questo servizio forniscono accoglienza e informazioni ai familiari degli Ospiti e ai visitatori e gestiscono la comunicazione.



RSA "PAOLO BECCARIA"

COMUNE DI CERVESINA

Via Don Orione, 2
27050 Cervesina (PV)

Carta dei Servizi 2021

Allegato n° 5

pag. 1/1

DICHIARAZIONE DI COMPOSIZIONE DELLA RETTA

In conformità al D.G.R. n. 26316 del 21/03/1997 e per i fini previsti dalla legge

SI DICHIARA
che nell'anno _____

che il Sig./ la Sig.ra _____ C.F. _____ ha versato a titolo di retta per il soggiorno del Sig./ della Sig.ra _____ presso la RSA "Paolo Beccaria" – Via Don Orione, 2 – 27050 Cervesina (PV) – la somma complessiva di € _____ di cui € _____ per prestazioni sanitarie relative a n° _____ giornate di ricovero.

COMPOSIZIONE DELLA RETTA GIORNALIERA

In conformità alle Linee Guida sulle R.S.A. del Ministero della Sanità n. 1/94 del 31/03/1994

	Colonna A Costi sanitari	Colonna B Costi non sanitari	Colonna C Totale
1) Costo del servizio			
2) Contributo FSN			
3) Costi a carico ospite			

In fede
Il Presidente
(Legale Rappresentante di Nuova S.A.I.R.)

Roma, li _____



RSA "PAOLO BECCARIA"

COMUNE DI CERVESINA

Via Don Orione, 2
27050 Cervesina (PV)

Carta dei Servizi 2021

Allegato n° 6

pag. 1/1

SEGNALAZIONE CLIENTE

IO SOTTOSCRITTO: _____

PARENTE DELL'OSPITE: _____

OSPITE/FAMILIARE: _____

DATA SEGNALAZIONE: ____/____/____

DESCRIZIONE DELLA SEGNALAZIONE: _____

FIRMA LEGGIBILE

RECAPITO TELEFONICO ED E-MAIL

CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

Documento recepito per legge, tratto dalla D.G.R. 14/12/2001 n° 7 / 7435 della Regione Lombardia

Introduzione

L'anziano è costretto a lasciare la propria casa e trasferirsi in una struttura più adeguata alle sue necessità, nei casi in cui:

- non sia in grado, pur in presenza di potenziali autonomie fisiche e psichiche, di gestire autonomamente la propria vita;
- non sia più sufficientemente tutelato, attraverso le risorse sociali e assistenziali territoriali, al mantenimento del proprio domicilio;
- non si possa evitare o quanto meno rallentare, con una risposta assistenziale adeguata, un prevedibile e veloce decadimento psichico e recuperare risorse e potenzialità;
- pur portatore di patologie fisiche e psichiche, abbia raggiunto uno stato di stabilizzazione compatibile con una residenza in ambiente assistenziale protetto;
- necessita di un'alta assistenza tutelare, prestazioni sanitarie continuative ed intensive, ad eccezione di specifiche prestazioni ospedaliere.

A questo punto sorge la domanda: da dove partire rispetto all'accoglienza e alla cura di coloro che si trovano in questa situazione? Sembrerà paradossale ma è necessario partire dal desiderio di felicità proprio di ogni uomo sia esso giovane o anziano, malato o in salute, tenendo conto delle diverse modalità con cui questo desiderio si esprime. Solo così la persona anziana potrà essere accolta e curata tenendo conto di tutti i fattori e di tutte le sue potenzialità e non di ciò che manca, valorizzando le diversità, considerate come una ricchezza, e profittando della malattia e della vecchiaia come occasione di cambiamento. In questo senso si capisce il valore della parola educazione che si è normalmente soliti accostare solo ai bambini ed ai giovani ed è invece fondamentale per tutta la durata della vita di ciascun uomo.

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 avvalersi. 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. Richiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

Il principio di "giustizia sociale", enunciato dall'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'uguaglianza 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 circoscrittibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita.

Il principio "di solidarietà", enunciato dall'art. 2 della Costituzione, la 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;

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

Il principio di "giustizia sociale", enunciato dall'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'uguaglianza 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 circoscrittibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita.

Il principio "di solidarietà", enunciato dall'art. 2 della Costituzione, la 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;



RSA "PAOLO BECCARIA"

COMUNE DI CERVESINA

Via Don Orione, 2
27050 Cervesina (PV)

Carta dei Servizi 2021

Allegato n° 7

pag. 2/3

Il principio "di salute", enunciato dall'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 Alta (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 rispettate, 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 condizioni 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 condizioni di godere e di conservare la propria dignità, 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, compatibile con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venir 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
- 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 familiari, 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.



RSA "PAOLO BECCARIA"

COMUNE DI CERVESINA

Via Don Orione, 2
27050 Cervesina (PV)

Carta dei Servizi 2021

Allegato n° 7

pag. 3/3

La tutela dei diritti riconosciuti

È 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 di loro dipendono l'allocazione delle risorse (Organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione, 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 istruzione, 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)¹ e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP) della RSA. 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.

Attenzioni particolari nei confronti degli ospiti

- diritto al rispetto come individuo, ad essere chiamato con il proprio nome e con il "lei" ...;
- diritto alla presenza costante, in mancanza di autosufficienza, di un familiare, come supporto integrativo al compito assistenziale;
- diritto ad un'assistenza ordinata che rispetti il silenzio in orari di riposo;
- diritto a consumare i pasti seduto ad un tavolo, quando le condizioni lo consentono, ed in orari non lontani dalle abitudini consuete;
- diritto all'assistenza tempestiva per i bisogni fisiologici ed al cambio della biancheria ogni qualvolta sia necessario;
- diritto ad essere informato sulle procedure che si compiono sul suo corpo (iniezioni, medicazioni, lavaggio) ...;
- diritto a ricevere sempre una risposta ai quesiti che pone;
- diritto all'esecuzione esatta e puntuale della terapia;
- diritto al rispetto del proprio pudore;
- diritto all'aiuto per l'alimentazione, la pulizia personale e la mobilità;
- diritto (...) ad essere considerato una "persona";
- diritto di essere accudito e curato nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa

¹ L'UPT dell'Azienda Ospedaliera della Provincia di Pavia, si trova presso l'Ospedale di Voghera, in Via Volturno, 14.



REGOLAMENTO INTERNO

Scopo del documento

Il presente documento è la raccolta di norme che regolano il funzionamento della nostra Residenza Sanitaria Assistenziale - di seguito detta anche RSA o Casa di Riposo o Casa - e che tutti coloro che vivono e lavorano in essa o che accedono ad essa sono tenuti a conoscere e a osservare nel rispetto delle altre persone, dell'ambiente e delle sue dotazioni. Fornisce altresì importanti indicazioni a livello pratico, utili per un inserimento e un orientamento all'interno dell'organizzazione dei servizi della RSA.

RSA, luogo di cura e assistenza

La RSA è un luogo di cura e di riposo: pertanto tutti i visitatori sono tenuti a mantenere un comportamento adeguato alla circostanza. A tal fine sono vietati tutti quei comportamenti che ledono il decoro e la dignità degli ospiti, degli altri visitatori, della struttura e del personale. Pertanto è proibito tenere un tono di voce alto in tutti gli ambienti della Casa, anche nelle ore diurne, fare schiamazzi e qualunque altro rumore molesto. È, altresì, proibito polemizzare con il personale e/o contestarlo direttamente. In ogni caso, infatti, il Direttore e i rappresentanti/responsabili dei servizi offerti, si rendono disponibili a incontrare il familiare nel caso di richieste di chiarimenti, osservazioni e reclami; a questo proposito sono disponibili appositi moduli da inoltrare alla Direzione.

L'ospite, i familiari e tutti i visitatori s'impegnano:

- ad osservare le regole di igiene dell'ambiente;
- a mantenere in buono stato le unità abitative, gli impianti e le apparecchiature che vi si trovano installate;
- a segnalare tempestivamente al personale di reparto o di Reception, l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti e delle apparecchiature idrauliche ed elettriche della camera;
- a risarcire i danni arrecati per propria negligenza, incuria e trascuratezza.

È vietata in ogni caso la riparazione o la manomissione di qualsivoglia impianto o apparecchiatura da parte di persone non autorizzate dalla Direzione.

Personale sociosanitario e assistenziale

La RSA è accreditata con il Servizio Sanitario della Regione Lombardia. Si avvale, pertanto, di personale sociosanitario e assistenziale professionalmente qualificato e organizzato secondo gli standard previsti dalla relativa normativa regionale.

Fermo letto

A seguito di accordo sottoscritto con apposito modulo tra il contraente e la Direzione della RSA, un posto letto può essere tenuto a disposizione di un ospite per qualche giorno - come concordato dalle parti e scritto sul modulo - 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 periodi superiori a una settimana, salvo eventuali eccezioni da concordarsi con la Direzione. Tutti i giorni di "fermo letto" verranno poi addebitati al contraente nella prima fattura ad un prezzo giornaliero pari alla retta indicata sul contratto.

Accoglienza

Preferibilmente, per motivi organizzativi, non vengono effettuati nuovi inserimenti o dimissioni nei giorni di sabato, domenica e festivi. Ogni eventuale deroga dovrà essere concordata con la Direzione della RSA, previa approvazione del Responsabile Sanitario. L'ammissione prevede la raccolta di tutti i dati sanitari del nuovo ospite necessari per la compilazione del Fascicolo Sanitario e Sociale da parte dei medici della RSA e, successivamente, la formulazione di un Piano Individuale di Assistenza (P.A.I.) da parte dell'équipe socio-sanitaria e assistenziale della RSA.

Attività diagnostico-terapeutiche e informazioni sullo stato di salute dell'ospite

Durante la permanenza dell'Ospite in RSA, la prescrizione delle procedure e delle attività diagnostiche e terapeutiche (compresa la somministrazione di farmaci, l'utilizzo di presidi, ausili, mezzi di contenzione ecc.) sono soggette alla esclusiva responsabilità dell'équipe medica della RSA. Le informazioni di carattere strettamente medico, pertanto, vanno chieste e possono essere date solo dai medici stessi. A questo proposito, i familiari possono chiedere un appuntamento con i medici; nelle bacheche e in Reception sono disponibili gli orari di ricevimento. Va comunque precisato che solo in caso di episodi di comprovata urgenza o emergenza, medici e infermieri contatteranno il familiare di riferimento per fornire informazioni circa eventuali variazioni dello stato di salute dell'ospite. Altre informazioni di carattere amministrativo o assistenziale (riguardanti le attività di fisioterapia e animazione) potranno essere richieste al Direttore, previo appuntamento.



RSA "PAOLO BECCARIA"

COMUNE DI CERVESINA

Via Don Orione, 2
27050 Cervesina (PV)

Carta dei Servizi 2021

Allegato n° 8

pag. 2/3

Alimenti provenienti dall'esterno

Al fine di salvaguardare il benessere degli Ospiti e di garantire loro alimentazione e idratazione corrette e sicure, l'offerta di dolci (biscotti, caramelle, cioccolatini ecc.), di altri alimenti o bevande al di fuori dei pasti da parte dei visitatori, è generalmente vietata.

Non è possibile somministrare agli Ospiti alimenti freschi provenienti dall'esterno.

Nei reparti non possono essere conservati alimenti se non in confezione integra e con data di scadenza ben leggibile; una volta aperte le confezioni, se non consumate al momento devono essere buttate.

Non si possono conservare alimenti nelle camere; il personale effettua controlli ed è autorizzato a gettare quanto non adeguato alle norme igieniche o alle necessità sanitarie.

Effetti personali

Si consiglia di non lasciare all'ospite denaro od oggetti di valore e limitati effetti personali che possano essere utilmente trattenuti in RSA. In caso di smarrimento, la Direzione risponderà solo dei beni effettivamente presi in custodia, ai sensi della Sezione II, Titolo 111, Libro IV del Codice Civile. A tal proposito, la RSA ha stipulato idonea copertura assicurativa. In ogni caso la Direzione si riserva la facoltà di non accettare in custodia denaro, beni di valore, preziosi e altri oggetti e che, per la loro natura e per il loro valore, non siano da custodire in luoghi più appropriati e con altre modalità. Si richiede, altresì, a tutti i visitatori, di porre molta attenzione nella custodia degli oggetti personali (borse, portafogli, documenti ecc.), in caso di smarrimento dei quali la Direzione non potrà essere ritenuta responsabile in alcun modo. Ogni Ospite ha la possibilità di portare nella propria stanza oggetti personali, sempre nel rispetto dei diritti e delle libertà degli altri residenti, fatto salvo criteri di sicurezza o igiene. Richieste particolari per la sistemazione di arredi e suppellettili dovranno essere concordate con la Direzione, la quale non potrà in nessun caso essere ritenuta responsabile qualora si dovessero verificare ammanchi degli stessi.

Radio, televisori e telefoni

Previa autorizzazione della Direzione, l'ospite o i familiari potranno dotare l'unità abitativa del loro caro di apparecchi radio e TV, purché il loro utilizzo sia effettuato: nel rispetto della struttura e delle altre persone (ospiti ecc.). Il personale è autorizzato a far rispettare tali limitazioni e divieti.

Per motivi di sicurezza, di tutela della salute e della privacy degli ospiti, l'utilizzo di telefoni cellulari da parte degli stessi è ammesso durante la permanenza in RSA solo durante le ore centrali della mattina e del pomeriggio. Nel caso di un utilizzo non adeguato a tali indicazioni, il personale è autorizzato al ritiro e consegna del telefono alla Direzione. In nessun modo il personale è responsabile di un utilizzo improprio o della rottura degli apparecchi.

Pranzo/cena in RSA con l'Ospite

I familiari, se lo desiderano, possono pranzare o cenare in RSA con il proprio caro; per farlo sono pregati di prenotare un giorno prima, compilando l'apposito modulo disponibile alla Reception. Si ricorda che il costo del pranzo dei familiari non è incluso nella retta.

Visite durante le attività

In generale, al fine di migliorare la qualità di vita degli ospiti, si richiede la collaborazione dei familiari e di tutti gli altri visitatori.

In caso di visita è possibile chiedere al personale di accompagnare l'Ospite stesso, se consenziente, in un altro luogo dove sia possibile intrattenersi in sua compagnia senza recare disturbo agli altri.

Qualora l'Ospite, per qualsiasi motivo fosse allettato, i familiari sono pregati di non fermarsi nella sua stanza in numero maggiore a uno o due per volta.

Uscite

Compatibilmente con le rispettive condizioni psicofisiche, agli Ospiti è garantita la possibilità di uscire dalla RSA. Per ovvie considerazioni, organizzative e non solo, le uscite devono essere preliminarmente concordate tra il familiare/contraente e la Struttura attraverso la compilazione dell'apposito modulo, al quale si rimanda integralmente. Non è invece previsto l'accompagnamento degli Ospiti al di fuori della RSA da parte del personale in turno, ad eccezione delle iniziative programmate dal Servizio di Animazione.

In tutti questi casi la Direzione è sollevata da qualsiasi responsabilità derivante da eventuali incidenti occorrenti al di fuori della Residenza.



RSA "PAOLO BECCARIA"

COMUNE DI CERVESINA

Via Don Orione, 2
27050 Cervesina (PV)

Carta dei Servizi 2021

Allegato n° 8

pag. 3/3

Badanti

Gli ospiti NON possono avvalersi di badanti.

In situazioni molto particolari, però, i familiari potranno fare richiesta di autorizzazione affinché il proprio caro possa godere della compagnia di una persona identificata dalla famiglia medesima. Questa persona potrà svolgere esclusivamente attività di compagnia o di accompagnamento per brevi tratti all'interno della RSA.

In nessun caso potrà:

- somministrare farmaci,
- praticare medicazioni,
- somministrare pasti,
- occuparsi dell'igiene dell'Ospite e
- in generale svolgere una qualsiasi attività già garantita dalla struttura organizzativa della RSA.

Si precisa che detta autorizzazione decadrà automaticamente se la suddetta persona non si dovesse attenere a quanto sopra specificato.

La Direzione si riserva la facoltà di convocare i familiari qualora venissero rilevati effetti negativi nei confronti degli Ospiti o di disturbo del lavoro degli operatori.

Segnalazioni

L'Ospite, direttamente o attraverso i suoi familiari, ha diritto di ottenere le prestazioni comprese nella retta (specificate nella Carta dei Servizi e in appositi allegati, forniti ai familiari insieme al contratto). Nel caso di richieste diverse o per la segnalazione di criticità, suggerimenti o apprezzamenti relativi ai servizi offerti, sia l'ospite che i familiari possono rivolgersi alla Direzione della RSA, richiedendo un colloquio o utilizzando la modulistica specifica, disponibile presso il salone della Reception.

Ricoveri ospedalieri, trasferimenti e assenze dalla RSA

La gestione degli aspetti clinici, sanitari, riabilitativi, dietetici e igienici della vita degli ospiti è affidata al Responsabile Sanitario della RSA (coadiuvato da uno o più colleghi - medici - e da altri operatori socio-sanitari), comprese le richieste di invio in Pronto Soccorso o di ricovero ospedaliero, per i quali vengono tempestivamente avvertiti i familiari o, in casi specifici, i referenti delle istituzioni coinvolte (Comune, ASL, ecc.). Salvo eventuali impedimenti organizzativi e a propria discrezione, la Direzione, su espressa richiesta dei familiari, si rende disponibile ad organizzare il trasferimento con autoambulanza (presso l'ospedale o altre strutture) per visite e/o ricoveri programmati, esami ed accertamenti clinici, presso ospedali e strutture sanitarie di altro tipo. Per ciò che riguarda la regolazione dell'aspetto amministrativo nel periodo di assenza dell'Ospite, si rimanda a quanto esplicitato nel contratto.

Dimissioni

Per tutti gli aspetti relativi alle dimissioni, si rimanda a quanto esplicitato nel contratto tra l'Ente Gestore e l'Ospite e il/i contraente/i.



SODDISFAZIONE DEI SERVIZI EROGATI

Il questionario viene compilato in data (gg/mm/aaaa) _____

- dall'Ospite dall'Ospite con l'aiuto di familiari o conoscenti
 dall'Ospite con l'aiuto di un operatore dall'Ospite con l'aiuto di un intervistatore esterno
 direttamente da un familiare

Informazioni Generali sull'Ospite

Sesso: maschio femmina Età in anni dell'Ospite _____

Esprima il suo grado di soddisfazione rispetto ai seguenti servizi

1. Come giudica nel complesso il servizio della RSA?

- insufficiente sufficiente buono ottimo

2. Assistenza medico-sanitaria

- insufficiente sufficiente buono ottimo

3. Assistenza infermieristica

- insufficiente sufficiente buono ottimo

4. Assistenza personale ASA/OSS

- insufficiente sufficiente buono ottimo

5. Fisioterapia

- insufficiente sufficiente buono ottimo

6. Le attività di animazione

- insufficiente sufficiente buono ottimo

7. Servizio guardaroba e lavanderia

- insufficiente sufficiente buono ottimo

8. Igiene e pulizia

- insufficiente sufficiente buono ottimo



RICHIESTA COPIA FASCICOLO SANITARIO E SOCIALE (FASAS) DELL'OSPITE

Intestatario del FASAS

Nome _____ Cognome _____

Nato a _____ Prov. _____ il _____

Indirizzo _____ n° _____ Città _____

Cap _____ Provincia _____ Telefono _____

Richiedente (compilare solo se persona diversa dall'intestatario)

Nome _____ Cognome _____

Nato a _____ Prov. _____ il _____

Indirizzo _____ n° _____ Città _____

Cap _____ Provincia _____ Telefono _____

Consapevole delle responsabilità previste dall'art. 76 del d.p.r. 445/2000, in caso di dichiarazioni mendaci

DICHIARA DI ESSERE - *barrare che indica la posizione del richiedente rispetto all'ospite* - :

Contraente*, avente diritto a conoscere le notizie cliniche dell'ospite in oggetto (ai sensi dell'art. 82 del Codice Privacy – d. Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 e s.m.i. e del Reg. UE 2016/679 - GDPR) **.

Amministratore di sostegno***

Curatore ***

Tutore***

Erede (che agisce in nome e per conto degli altri coeredi)

*Ci si riferisce al contratto per la fornitura dei servizi erogati dalla RSA a favore dell'ospite.

** Ci si riferisce al modulo di consenso di comunicazione a terzi delle notizie cliniche.

***Allegare provvedimento di nomina da parte del Giudice Tutelare del Tribunale.



RSA "PAOLO BECCARIA"

COMUNE DI CERVESINA

Via Don Orione, 2
27050 Cervesina (PV)

Carta dei Servizi 2021

Allegato n° 10

pag. 2/2

CHIEDE COPIA DEL FASCICOLO SANITARIO E SOCIALE DELL'OSPITE

Modalità di ritiro:

- Presso Ufficio Relazione col Pubblico (in caso di ritiro da parte di persona diversa dall'intestatario occorre presentare delega e documento di identità del delegante)
- Servizio postale in raccomandata presso:
A) Indirizzo intestatario B) indirizzo richiedente C) altro indirizzo _____

Il sottoscritto, ha preso visione dell'informativa al trattamento dati ai sensi del Reg. UE 2016/679 - GDPR e acconsente a che i propri dati siano trattati o possano essere oggetto di comunicazione a terzi al fine di provvedere agli adempimenti di legge.

Data _____

Firma _____