

Casa Per Anziani

**R.S.A. Comunale
Vicolo delle Scuole, 5
27030 ZEME PV**

Tel 0384 968008

Soggetto proprietario: **COMUNE DI ZEME
Piazza Matteotti, 1
27030 ZEME (PV)**

PERCHE' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi della Casa di Riposo di Zeme (PV) intende perseguire due obiettivi:

- informare i cittadini sui servizi all'interno e all'esterno della Residenza (funzione di "Guida");
- attuare un processo di miglioramento della qualità delle prestazioni offerte alla cittadinanza.

Attraverso la Carta dei Servizi si punta pertanto a realizzare un **sistema di promozione e gestione della qualità** dei servizi, i cui elementi fondamentali sono:

- garanzia dei *principi fondamentali* di uguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia riguardo alle modalità di erogazione dei servizi alla persona;
- completa *informazione* sui servizi offerti;
- *assunzione di impegni* da parte dell'Ente sulla qualità dei servizi mediante *l'adozione di standard di qualità*;
- *valutazione dei livelli di qualità* dei servizi effettivamente resi mediante relazioni annuali, riunioni pubbliche, indagini sulla soddisfazione degli utenti;
- applicazione di *forme di tutela dei diritti* dei cittadini.

Le norme di riferimento sono la Direttiva Ciampi del 27/01/1994 "Principi sulla erogazione del servizio pubblico" e la Legge 8 novembre 2000 n°328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sanitari" e tiene conto della "Carta dei diritti dell'Anziano (vedi allegato)

La nostra carta dei servizi sarà aggiornata ogni anno o in caso di modifiche o cambiamento inerenti la Struttura.

I contenuti sono:

1. notizie generali sulla storia, la struttura ed i valori dell'Ente gestore e della cooperativa che ha gestirà l'appalto
2. esposizione dei principi attuati nel processo di erogazione
3. descrizione ed informazione sui servizi che la cooperativa svolge nelle sue aree di intervento
4. definizione degli standard di qualità
5. misure per la tutela e l partecipazione degli utenti

Gentile Ospite, egregio familiare

Vi ringraziamo di aver pensato alla RSA di Zeme e di aver deciso di verificare la qualità della nostra offerta Di servizi, erogati con trasparenza, uguaglianza, riservatezza e tempestività, attenti alla qualità ed al suo continuo miglioramento.

Questa carta dei servizi della nostra Residenza è una risposta alle Vostre necessità di informazioni chiare e complete sul nostro servizio ma desidera essere un documento importante e significativo, che impegni gli Operatori tutti e ciascuno di loro ad “essere” quanto Vi stiano assicurando, in linea con gli obiettivi generali e specifici che l’ente Gestore persegue e con quanto le leggi nazionali e regionali che ci hanno permesso l’autorizzazione a funzionamento, l’accreditamento e la contrattualizzazione con l’ATS di Pavia , ci chiedono.

Le finalità di questa nostra organizzazione partono e si pongono come obiettivo il miglioramento della qualità di vita dei nostri Ospiti ed indirettamente dei loro familiari. La nostra organizzazione, facendo propri i principi, i diritti ed i doveri espressi nella Carta dei Diritti della Persona anziana, aspira a poter partecipare attivamente alla elevazione della qualità della vita dell’intero territorio nel quale opera, alla realizzazione di un modello organizzativo aziendale avanzato ed integrato, attento al benessere dei propri collaboratori, alla loro formazione ed alla loro soddisfazione.

Il Presidente

BREVI CENNI STORICI

Il sindaco Bottura, durante un discorso del 30 Luglio 1953 affermava: "sta per nascere un ospizio, proprio per volere del popolo e sarà quindi il popolo che provvederà per la realizzazione dell'opera che fu nel sogno dei nostri padri; i posteri benediranno ciò che saremo capaci di fare, ciò che a loro lasceremo".

"Il 16 Dicembre 1953 si è dato inizio alla tanto auspicata iniziativa dell'Ospizio Sacra Famiglia nei locali dell'oratorio dell'Arciprete Carlo Delfrate che potrà ospitare vecchi e inabili bisognosi di Zeme" (Lettera a firma Arc. Biscaldi Don Luigi del 18.3.1954 al Sindaco di Zeme) e per iniziare la provvida istituzione, si cominciò col dare almeno l'abitazione gratuita e così dieci persone furono già collocate nell'Ospizio Sacra famiglia".

L'Arciprete Riscaldi Don Luigi si rivolgeva così al Comune di Zeme per "incrementare la tanto filantropica istituzione" dando inizio ad un movimento di solidarietà che veniva a coinvolgere, oltre al Comune e alla Parrocchia, partiti politici, forze sindacali ed economiche, oltre naturalmente a molti cittadini. Tanto entusiasmo però non diede frutti tangibili.

Trent'anni dopo, la memoria di quel tentativo senza esito era ancora viva con l'aspirazione a possedere una locale Casa di Riposo.

L'Amministrazione Comunale prese in considerazione la possibilità di procedere direttamente alla realizzazione dell'opera utilizzando i locali e il sedime allora occupati della scuola Materna.

I vantaggi erano notevoli: in un'unica cucina si potevano preparare pasti per tutti. Gli ospiti in grado di farlo, potevano raggiungere comodamente bar, negozi, banca, posta, comune, ecc; la vicinanza delle scuole avrebbe sicuramente fatto sentire gli anziani meno soli; già le grida dei bimbi avrebbero costituito un gioioso sottofondo al silenzio delle persone più attempate. Gli spettacoli che gli alunni avrebbero potuto tenere e le manifestazioni organizzate presso la prospiciente balera comunale avrebbero costituito continui movimenti di animazione; la vicinanza di tutte le strutture pubbliche (scolastiche, assistenziali, sportive e ricreative) di proprietà municipale avrebbero favorito la gestione e la sorveglianza da parte del Comune.

Il Comune evitava di coinvolgere tante persone come era accaduto più di trent'anni prima e procedeva speditamente senza nulla chiedere, tenendo unicamente conto delle proprie risorse finanziarie.

Il "Piano regionale socio-assistenziale per il triennio 1988-1990, approvato dal Consiglio Regionale nel 23.12.1987 ed entrato in vigore il 2.09.1988 prevedeva 60 posti letto per le strutture di nuova realizzazione, destinate ad ospitare anziani totalmente e parzialmente non autosufficienti e comportava una infinità di problemi; una simile capacità ricettiva richiedeva oneri finanziari insostenibili per le risorse di un comune con 1200 abitanti come era Zeme.

Il 5 Settembre 1992 la G.M. deliberava di richiedere l'autorizzazione al funzionamento della Casa Albergo.

Il 5 Marzo 1993 la tanto sospirata autorizzazione al funzionamento veniva deliberata dalla Giunta Provinciale di Pavia e trasmessa al Comune di Zeme. Purtroppo l'accoglienza esclusiva di persone autosufficienti e, soprattutto, il voler rispettare scrupolosamente le disposizioni del Piano Socio-Assistenziale e del decreto di autorizzazione facevano sì che una bella struttura, nuova e confortevole, rimanesse vuota per mesi.

Il 17.09.1993 la G.M. deliberò di iniziare l'attività socio-assistenziale il giorno 21 dello stesso mese: era un martedì in ossequio a una vecchia tradizione contadina che imponeva di non iniziare i lavori agricoli nel giorno di lunedì.

Il 19 novembre 1993 veniva approvato il progetto per l'ampliamento della Casa Albergo per poterla trasformare in RSA.

Nel corso dei mesi successivi, oltre ai problemi legati alla gestione e alla costruzione di una nuova ala dell'edificio, si manifestavano quelli legati alla presenza dei soli ospiti autosufficienti. Il 13 gennaio 1995 la commissione di Vigilanza dell'USSL di Vigevano riteneva che 5 ospiti fossero parzialmente non autosufficienti, che altri 5 lo fossero totalmente e l'amministrazione provinciale ne richiedeva la dimissione entro 30 giorni, "perché l'attuale tipologia di ospiti presente presso la struttura contrastava nettamente con quella autorizzata", pena la sospensione o la revoca dell'autorizzazione al funzionamento concessa nel 1993.

Alcuni anziani venivano dimessi, altri trasferiti presso altre strutture creando "gravi disagi" agli anziani, ai loro familiari e agli enti gestori delle strutture che, NON PERCEPENDO ALCUN CONTRIBUTO REGIONALE O STATALE, garantivano un importantissimo e insostituibile servizio di assistenza, nonché posti di lavoro, nel pieno rispetto degli standard strutturali e gestionali vigenti.

L'8 marzo 1995, il Consiglio regionale in carica approvava finalmente "il progetto obiettivo anziani – triennio 1995-1997", che pareva accogliere le richieste presentate dal comune di Zeme.

La capacità ricettiva globale delle RSA, "per strutture già funzionanti su autorizzazione, previa verifica condizioni", prevedeva una capienza minima di 20 posti letto". Finalmente pareva che la casa Albergo di Zeme potesse trasformarsi in RSA e riammettere gli ospiti dimessi.

Nell'Agosto 1995, la Regione Lombardia, tramite il dirigente dott. Tonutti, confermava che "la struttura in oggetto, pur trasformandosi in RSA, poteva mantenere la capacità ricettiva globale minima di 20 posti letto". Il 14 Novembre dello stesso anno la G.M. poteva finalmente deliberare la richiesta di autorizzazione al funzionamento della struttura quale Residenza Sanitaria Assistenziale. La tanto agognata e sospirata concessione del Presidente della Provincia di Pavia perveniva al Comune di Zeme il 16 Aprile 1996; finalmente la Casa Albergo locale era divenuta RSA, in grado di fornire i migliori servizi.

Nel Dicembre 1997, mentre era in corso un nuovo ampliamento della RSA con la costruzione di un vasto salone per le feste, un ampio ambulatorio, due locali e 3 bagni, che avrebbero dato alla struttura le dimensioni attuali, la Giunta regionale Lombarda inseriva la Casa per anziani di Zeme tra le nuove Residenze Sanitarie Assistenziali accreditate, con "finanziamenti a carico del Fondo Sanitario per l'anno 1997"; ormai la locale Casa di Riposo non rappresentava più un sogno!

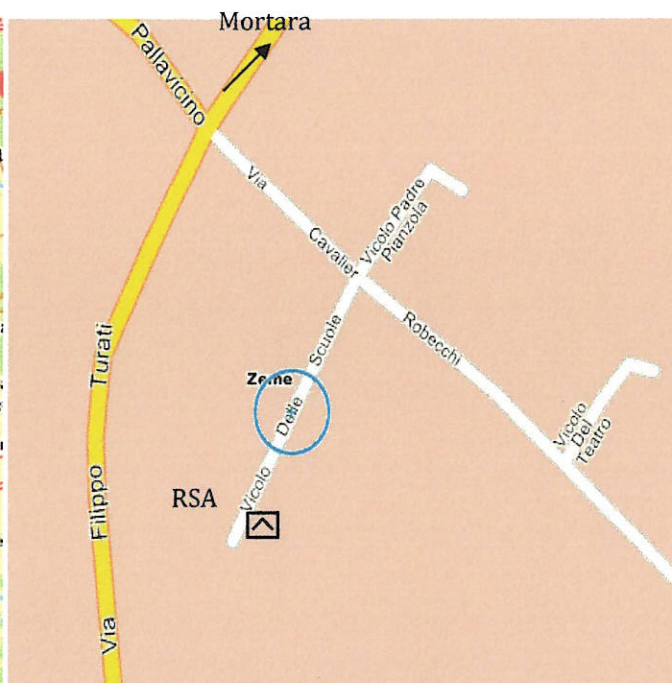
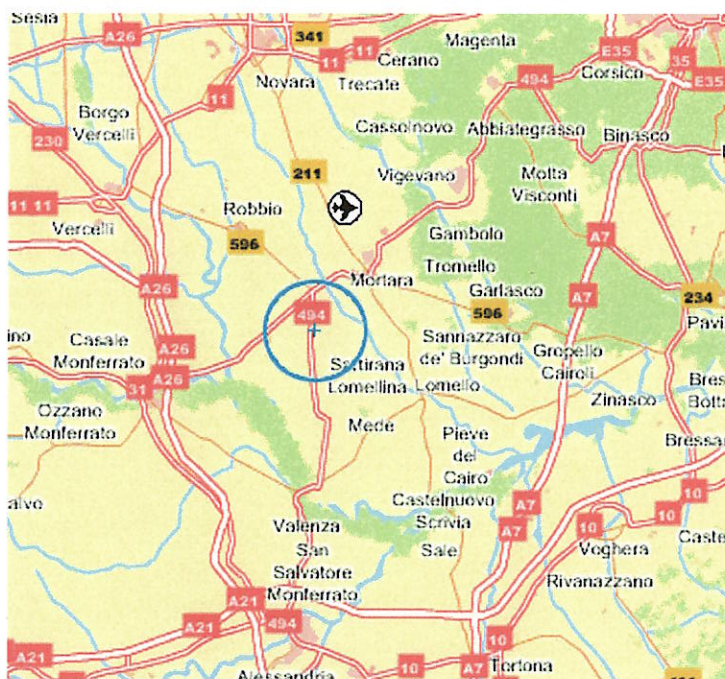
DOVE SIAMO

Autostrada A 7 uscita Gropello Cairoli a 29 km

Mortara (stazione) – Zeme (RSA) 9,5 km

Zeme (RSA) – Mede (stazione) 15 km

Distanza dal centro del Paese (Municipio) alla RSA: 150 m



Dalie - Villa Taranto agosto 2008



SERVIZIO PUBBLICO EXTRAURBANO AUTOGUIDOVIE

MORTARA - MEDE

ORARIO INVERNALE



6.5 0	7.3 5	11.0 0	13. 30	14.4 5	17. 45	18.5 0	Mortara - via Mazza Castello d'Agogna - str. Statale Zeme - via Turati Valle Lomellina - Pzza. XXV 25 Aprile Sartirana Lomellina - Pzza. Cavour Mede - stazione FS Mede Ospedale	6.5 0	7.3 0	8.2 0	13.2 0	14. 10	17.0 0	18. 25
7.0 0	7.4 5	11.1 0	13. 40	14.5 5	17. 55	19.0 0		8.4 0	7.2 0	8.1 0	18.1 0	14. 00	18.5 0	18. 15
7.0 5	7.5 0	11.1 5	13. 45	15.0 0	18. 00	19.0 5		6.3 5	7.1 5	8.0 5	13.0 5	13. 55	16.4 5	18. 10
7.1 0	7.5 5	11.2 0	13. 50	15.0 5	18. 05	19.1 0		6.3 0	7.1 0	8.0 0	13.0 0	13. 50	16.4 0	18. 05
		11.3 0		15.1 5		19.2 0		6.2 0			12.5 0		16.3 0	
		11.4 0		15.2 5		19.3 0		6.1 0			12.4 0		16.2 0	
		11. 50		15. 35		19. 40					12. 30		16. 10	

SERVIZIO PUBBLICO EXTRAURBANO AUTOGUIDOVIE

MORTARA - MEDE

ORARIO ESTIVO



7.35	11.00	14.45	17.45	18.50	Mortara ----- via Mazza	6.50	8.20	13.20	17.00	18.25
7.45	11.10	14.55	17.55	19.00	Castello d'Agogna ---- str. Statale	8.40	8.10	18.10	18.50	18.15
7.50	11.15	15.00	18.00	19.05	Zeme --- via Turati	6.35	8.05	13.05	16.45	18.10
7.55	11.20	15.05	18.05	19.10	Valle Lomellina --- Pzza. XXV 25 Aprile	6.30	8.00	13.00	16.40	18.05
	11.30	15.15		19.20	Sartirana Lomellina ---- Pzza. Cavour	6.20		12.50	16.30	
	11.40	15.25		19.30	Mede --- stazione FS	6.10		12.40	16.20	
	11.50	15.35		19.40	Mede --- Ospedale			12.30	16.10	

LA NOSTRA MISSION

“ Più elevata è l'idea dell'uomo che noi elaboriamo ed a cui aspiriamo, tanto più rispettoso sarà il nostro agire professionale.”

La Residenza Sanitaria Assistenziale Comunale di Zeme offre una risposta differenziata ed integrata ai bisogni sociali, sanitari ed etici dell'anziano, secondo un approccio che ha come referente la persona.

L'Ospite è al centro di tutto.

La dimensione calorosa della “grande casa”, lo stile familiare dei rapporti pur nel rispetto delle diverse responsabilità e professionalità, i ritmi di vita quotidiani quasi fossimo una “grande famiglia”, costituiscono i presupposti per far acquisire all'anziano la consapevolezza di essere al centro di tutte le relazioni.

La nostra missione è di promuovere e realizzare una nuova cultura di attenzione ai bisogni dell'uomo, per farci carico del sofferente nella sua dimensione globale di persona al centro delle nostre attività di assistenza, cura, riabilitazione, animazione, considerando prioritariamente i soggetti che si trovano in stato di maggior bisogno.

Le esigenze degli anziani sono per noi spinte motivazionali e promesse di impegno per dare a tutti risposte appropriate ed efficaci: risposte sanitarie e sociali. Si tratta di risposte che nascono in primo luogo dall'intervento tecnico vero e proprio, che origina un percorso di intervento specializzato. Ma nello stesso tempo si tratta di risposte attente alle situazioni di fragilità che chiedono gesti di condivisione e di prossimità, capaci di garantire dignità e promozione alla singola persona.

Per realizzare questo ambizioso obiettivo una particolare attenzione è riservata agli operatori, destinatari di uno sviluppo professionale orientato agli aspetti motivazionali, di ruolo e tecnico/professionali, nell'auspicio di offrire un servizio sempre all'altezza delle aspettative e dei bisogni dei nostri Ospiti.

La RSA si propone in primis di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, fornendo ad essa la possibilità di conoscere, conservare, attuare le proprie attitudini personali ed esprimere la propria emotività in una prospettiva di costante conferma personale. Al tempo stesso si opera per favorire la relazione con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione con la struttura stessa.

L'essenza del nostro operato è pertanto riconducibile al potenziamento delle capacità residue di ogni persona, in un clima di condivisione e solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

LA STRUTTURA

COM'E' ORGANIZZATA LA NOSTRA RESIDENZA

La struttura, a livello edilizio, è articolata su un unico piano dove sono collocati i servizi generali, lavanderia, guardaroba, cucina, spogliatoi, ecc.

Al piano terra si trovano due nuclei per le persone ospitate nella casa di riposo per complessivi 28 posti di cui 25 accreditati a contratto con ATS e 3 accreditati ma non a contratto.

Le camere da letto sono tutte predisposte per accogliere due anziani.

Le camere sono arredate con letti attrezzati, mantenendo un aspetto gradevole, con prevalenza di legno sia per quanto riguarda i letti stessi che per quanto riguarda i testate. Il servizio igienico personale è utilizzato in comune tra due camere per 4 stanze mentre dieci stanze sono dotate di bagno esclusivo. Gli anziani possono portare oggetti dalla loro abitazione sia per personalizzare l'ambiente sia per agevolare l'inserimento nella struttura attraverso oggetti per loro emotivamente significativi.

La residenza è dotata di due bagni assistiti, una sala da pranzo, un soggiorno e un locale per gli incontri tra residenti e parenti o conoscenti.

E' presente un ambulatorio medico con l'infermeria e un ambulatorio di fisioterapia.



Lo spazio esterno consta di due cortili. Al primo cortile si può accedere direttamente dal soggiorno e svolge un'importante funzione sociale, di aggregazione, dove gli anziani si ritrovano per giocare a carte e per condividere la loro storia di vita, inoltre incontrano amici e parenti. Il secondo cortile è munito di strutture sportive, come la palestra e il campo di calcetto, che quotidianamente sono frequentati dai giovani del paese.



Infine alla Residenza è attigua alla scuola, con cui la cucina comunica direttamente. Questo porta a facilitare contatti e scambi con bambini, talvolta anche loro nipoti.



L'RSA presenta numerosi riferimenti personali, anche vecchio stile, che richiamano una dimensione domestica e che permettono l'identificazione affettiva dell'ambiente.

La modalità operativa prevede riunioni di équipe in cui sono discussi problemi organizzativi, vengono stilati i Piani di Intervento Individualizzati e vengono predisposti i fascicoli socio-sanitari per

ogni ospite, aggiornati puntualmente ogni due mesi.

Per fare questo si utilizzano schede strutturate per aree, garantendo la multidimensionalità. Il lavoro di équipe permette di gestire il passaggio delle informazioni e delle notizie riguardanti gli ospiti, di vedere realizzati alcuni obiettivi ipotizzati, rafforza inoltre la coesione tra gli operatori ed i loro legami con gli ospiti e i familiari.



IL NOSTRO PERCORSO DELLA QUALITA'

La ricerca di una migliore qualità dell'assistenza sta caratterizzando da anni il nostro intervento verso coloro che richiedono di essere Ospiti presso la nostra Residenza.

L'attenzione verso i temi della qualità e della sua valutazione ci consente di riflettere sul lavoro compiuto e dare forma, attraverso il linguaggio che contraddistingue questa materia, ai risultati del processo avviato.

I VALORI E GLI OBIETTIVI STRATEGICI

"L'anziano vive e resta vivo dentro finché gli si dà qualcosa o qualcuno da aspettare, verso cui camminare"

Centralità dell'utente

L'organizzazione del lavoro deve essere centrata sul cliente; pertanto la direzione e gli operatori dovranno cercare di lavorare costantemente con empatia.

Casa di Riposo come nuova casa

La Casa di Riposo va pensata come abitazione degli anziani; gli ospiti di questa Casa sono gli operatori. Considerare la Casa di Riposo come una casa vuol dire considerarla come luogo accogliente, ospitale, sicuro, affidabile, dove trovare conforto e aiuto nei momenti difficili; *Ivana (Operatore Socio-Sanitario): "essendo una Rsa di soli 28 ospiti è considerata una grande famiglia sia dagli ospiti che dagli operatori"*.

Anziano come persona capace di desideri

Troppo spesso, anche involontariamente, riteniamo che gli anziani non siano più in grado di esprimere opinioni, dissenso, consenso, che non abbiano desideri oltre che bisogni.

Valorizzazione delle capacità

Alcuni anziani hanno conservano capacità e potenzialità; il personale non deve sostituirsi all'anziano, ma stimolarlo; *Ilaria (Oss): "...aiutare il più possibile a mantenere l'autonomia negli atti di vita quotidiana"*.

Valorizzazione degli operatori

Si sostiene che la "relazione operatore utente presenta forti analogie con le relazioni interne al servizio, fra gli operatori ed i responsabili"; il rispetto, la stima, l'esempio, la valorizzazione, la motivazione, la relazione tra operatori e responsabili può essere uno specchio della relazione tra operatore e cliente.

Collaborazione con i parenti

Il nostro lavoro si fonda sulla stretta collaborazione tra parenti-clienti e direzione della struttura, ma anche tra parenti ed operatori. La partecipazione diventa strumento di collaborazione, di arricchimento, di controllo democratico e trasparente dell'attività. *Tiziana, ausiliaria: "bisogna coinvolgere le famiglie e gli amici nella pianificazione delle cure"*.

Economicità ed efficacia dell'intervento

Le scelte gestionali tendono ad essere improntate contemporaneamente al raggiungimento delle finalità istituzionali, al completo benessere psicofisico e sociale, protese verso una qualità della vita non formale, ma nel rispetto delle offerte economicamente più vantaggiose.

Integrazione con il territorio

Stimolare e mantenere contatti con tutte le realtà socio-culturali dei comuni, siano esse associazioni, gruppi o istituzioni; ciò è indispensabile per favorire una intensa collaborazione ed integrazione reciproca sia nell'analisi dei bisogni che nella progettazione e realizzazione degli interventi.

Stimolare l'innovazione

Apertura a tutte le forme di sperimentazione e di innovazione organizzativa e gestionale al fine di ricercare e ritrovare soluzioni migliorative della qualità della vita della persona. *Ilaria operatore socio-*

sanitario: "affrontare sempre più in positivo tutto ciò che avviene in senso di cambiamenti nell'evoluzione delle malattie e della senilità senza mai arrendersi."

I NOSTRI PRINCIPI FONDAMENTALI

La R.S.A. Comunale di Zeme è una struttura residenziale, aperta, finalizzata a fornire accogliimento e prestazioni sanitarie, assistenziali e di recupero funzionale, accompagnata da un buon livello di assistenza tutelare ed alberghiera, a persone parzialmente o non autosufficienti. La centralità dell'anziano, la qualità della sua vita e la promozione della sua salute, così come l'importanza del suo ruolo sociale, pur se limitato all'interno di una struttura, sono i nostri riferimenti. In quest'ottica noi garantiamo:

- un'assistenza qualificata
- la formazione continua del personale, finalizzata alla rivalutazione della motivazione e della professionalità
- il massimo livello possibile di qualità della vita e di salute per l'Ospite
- il mantenimento, dove possibile, della capacità funzionale residua dell'Ospite
- interventi personalizzati

EGUAGLIANZA

Ogni nostro Ospite ha diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate alle sue esigenze, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica o condizione socio-economiche.

IMPARZIALITA'

I comportamenti di tutti gli Operatori, nei confronti dei nostri Ospiti, sono dettati da criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

PARTECIPAZIONE

La Residenza garantisce ad ogni Ospite ed ai suoi familiari la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso un'informazione corretta, chiara e completa; garantisce la possibilità di esprimere una valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il continuo miglioramento della qualità.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

I nostri servizi sono erogati in modo da garantirne l'efficacia e l'efficienza e vengono adottate le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi (incontri d'equipe).

CONTINUITA'

La Residenza assicura la continuità e la regolarità delle cure ed in caso di eventuale funzionamento irregolare o di interruzione di servizio per cause non dipendenti dalla sua volontà, adotta tutte le misure possibili volte a garantire agli Ospiti il minore svantaggio possibile.

LIBERTA'

La Residenza fornisce, nel rispetto delle regole di comunità, i mezzi atti a favorire il libero arbitrio. I nostri Ospiti sono liberi di decidere ad esempio come trascorrere la giornata e a quale attività partecipare.

SERVIZI OFFERTI ALL'OSPITE

- Servizi sanitari

La RSA assicura l'assistenza sanitaria di base attraverso il proprio personale medico, infermieristico e riabilitativo. Potranno inoltre essere utilizzati i servizi specialistici e diagnostici del Servizio Sanitario Nazionale.

La Casa di Riposo declina ogni responsabilità per l'assistenza medica o infermieristica praticata all'Ospite da persone non autorizzate dalla Direzione Sanitaria.

I servizi sanitari erogati sono i seguenti:

- assistenza medica di base e specialistica fisiatrica;

Medico	Lunedì dalle 14.30 alle 18.30
	Martedì dalle 8.00 alle 11.30
	Mercoledì dalle 14.30 alle 18.00
	Giovedì dalle 8.00 alle 10.30
	Venerdì dalle 8.00 alle 9.30
Fisiatra	Martedì pomeriggio ogni quindici giorni

La RSA, in caso di ricovero, visite, esami ecc. mette a disposizione gratuitamente il servizio trasporto in accordo con i parenti dell'ospite presso la sede sanitaria più vicina e idonea. L'accompagnamento deve essere garantito da parte dei familiari o altri incaricati.

Nei giorni feriali dalle ore 20 alle ore 8 e nei giorni festivi la continuità assistenziale viene garantita da apposita convenzione stipulata dal Comune di Zeme con la Cooperativa Coopera di Pavia.

- assistenza infermieristica: 14 ore al giorno ed in relazione alle diverse esigenze assistenziali;
- assistenza farmaceutica;
- assistenza riabilitativa;

Il presidio è dotato di una palestra riabilitativa con attrezzature elettromedicali (ionoelettroforesi terapia, terapia radiante, infrarossi, magnetoterapia, ultrasuoni, Tens, laserterapia) a disposizione degli utenti/ospiti, che ne fruiscono gratuitamente.

Il fisioterapista svolge la sua attività riabilitativa per cinque giorni alla settimana dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 12.00. Sono a cura del Fisiatra e del Medico di Struttura la stesura e la revisione periodica dei progetti riabilitativi individuali.

L'intervento riabilitativo sull'ospite costituisce un momento fondamentale per il recupero ed il mantenimento dell'equilibrio psicofisico dell'anziano non autosufficiente.

Sono considerati fattori di qualità sia la personalizzazione dell'intervento riabilitativo calibrato sulla situazione psicomotoria dell'Ospite, che l'attenzione quotidiana del personale finalizzata a garantire la massima mobilità possibile.

L'attuazione è perseguita da personale qualificato che si avvale delle attrezzature presenti in struttura ed è valutata con apposita cartella riabilitativa.

Il P.A.I. (Piano di Assistenza Individuale) costituisce lo strumento di monitoraggio dei risultati sull'Ospite, ed il costante adeguamento degli interventi correttivi in stretta integrazione con le altre prestazioni sanitarie ed assistenziali.

Servizi assistenziali

Le prestazioni che costituiscono le attività di assistenza dirette agli Ospiti sono: l'igiene e la vestizione, la gestione dell'incontinenza, l'aiuto e la supervisione all'alimentazione, l'idratazione e l'accompagnamento nella deambulazione.

Tali prestazioni vengono garantite in maniera continuativa nell'arco delle 24 ore dalle O.S.S. (Operatrici Socio Sanitarie).

A queste figure è affidata la tutela e la cura dell'Ospite; per questo si è orientati ad evitare il più possibile il turn over del personale.

Gli Operatori mantengono i rapporti con gli Ospiti, i familiari e gli altri Operatori e si accertano, nell'ambito delle proprie competenze e della propria professionalità, del regolare svolgimento dei progetti di assistenza individuali.

- **Servizi psico-sociali**

Attività di animazione

E' attivo all'interno della Struttura un servizio di animazione, garantito da personale qualificato. L'animatore ha cura di gestire il tempo libero dell'Ospite promuovendo attività di animazione e socializzazione al fine di prevenire il decadimento psico-fisico e garantire il rispetto della dignità della persona.

Il Servizio di animazione ha inoltre come obiettivo la personalizzazione e la cura dell'ambiente in cui l'Ospite vive. Per gli Ospiti che presentano indici di deterioramento e demenza vengono privilegiate le attività adatte ad innescare processi cognitivi e di orientamento spazio-temporale (ROT ma anche Doll Therapy Montessori).

Sono previsti momenti socioculturali di aggregazione. L'animatrice organizza varie feste, eventi ed uscite ai quali gli Ospiti possono scegliere liberamente se partecipare.

Assistenza religiosa

Ogni settimana il sabato alle ore 16.00 viene celebrata la Santa Messa.

Il parroco è altresì disponibile a colloqui individuali qualora l'Ospite ne faccia richiesta.

- **Servizio di riabilitazione**

Il servizio riabilitativo è garantito attraverso la presenza del fisioterapista e la disponibilità di uno spazio ed attrezzature specifiche all'interno della palestra.

Il trattamento riabilitativo è rivolto sia alle patologie neurologiche che ortopediche. Oltre al trattamento individuale.

Il fisioterapista interviene inoltre nella prevenzione della formazione delle piaghe da decubito attraverso indicazioni di corrette posture a letto e la fornitura di idonei ausili, inoltre tiene appositi incontri formativi con il personale OSS.

PAI: PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALE

A partire dal momento della presa in carico dell'Ospite, per meglio definirne il quadro clinico, viene compilata una cartella clinica multidisciplinare, integrata dalle diverse competenze socio-sanitarie-assistenziali presenti, comprensiva di un Piano di Assistenza Individuale (PAI) e in grado di seguire nel tempo l'evolversi dei diversi parametri clinici di ciascun Ospite.

- **Prestazioni alberghiere**

La RSA di Zeme, prepara direttamente i pasti presso i locali cottura adiacenti al complesso strutturale del presidio. I pasti sono serviti nel salone da pranzo, salvo esigenze particolari, come per gli utenti allettati, con i seguenti orari:

Colazione dalle ore 08.30 alle ore 09.30
 Idratazione dalle ore 10.00 alle ore 10.30
 Pranzo dalle ore 12.00 alle ore 13.00
 Merenda dalle ore 15.30 alle ore 16.00
 Cena dalle ore 18.00 alle ore 19.00

Il menù può variare a seconda delle diverse esigenze dietologiche, nel più rigoroso rispetto delle norme igieniche e del manuale HACCP.

I parenti possono usufruire del servizio di ristorazione previa prenotazione.

Colazione	Latte, tè, caffè d'orzo, biscotti, fette biscottate, pane
Idratazione	Acqua minerale naturale e frizzante, spremute di arancia
Pranzo	Primo, secondo, contorno (verdura fresca almeno una volta al giorno o verdura cotta; patate al forno o lesse quando il primo piatto è in brodo; purè), frutta fresca di stagione; frutta frullata, caffè, acqua minerale naturale e frizzante, vino
Merenda	Tè, biscotti, fette biscottate, yogurt e frutta di stagione
Cena	Primo, secondo, contorno, frutta, caffè, acqua minerale naturale e frizzante, vino
Prima della messa a letto	Camomilla

Ristorazione

- I bisogni nutrizionali dell'Ospite vengono considerati fondamentali per il suo benessere.
- Particolare attenzione è posta alla professionalità del personale, incluse le competenze acquisite attraverso la formazione e l'aggiornamento riguardo le normative HACCP.
- La residenza si propone di raggiungere una serie di risultati:
- il continuo miglioramento qualitativo dei prodotti alimentari offerti agli Ospiti, soprattutto dal punto di vista della loro igiene;
- il miglioramento della formazione del personale, particolarmente riguardo al concetto di igiene;
- somministrare agli Ospiti solo ed esclusivamente prodotti sicuri dal punto di vista igienico.
- All'interno delle cucine vengono usate solo strumentazioni ed apparecchiature atte a garantire il massimo della qualità e della sicurezza del prodotto somministrato.
- Il menù proposto giornalmente dalla Struttura rispecchia le tabelle dietologiche fornite dall'ASL di riferimento.

Diete speciali

Per i motivi sopracitati, vi sarà la possibilità di somministrare diete speciali nel rispetto di particolari esigenze dietetiche o terapeutiche prescritte da personale sanitario competente.





Rsa di Zeme Il momento della colazione

- **Servizio di igiene ambientale**

Il personale della RSA si occupa direttamente dell'igiene del microambiente e del riordino dei letti, degli armadi e del comodino. Un'ausiliaria specializzata si occupa dell'igiene del macroambiente.

L'organizzazione punta sulla corretta combinazione fra conoscenze tecniche e conoscenze pratiche, per poter trovare il riscontro effettivo dei vantaggi dati dai moderni processi di pulizia.

Al fine di mantenere sempre un elevato livello di sicurezza nella protezione dallo sporco libero, è necessario assumere numerose precauzioni ed accorgimenti pratici.

Particolare attenzione è riservata quindi a:

- attrezzature;
- prodotti;
- metodologie di lavoro;
- eliminazione dei rifiuti.

Servizio parrucchiere

Il servizio di parrucchiere è a disposizione degli anziani ogni due settimane e viene effettuato di norma il Lunedì. Dal 15 Maggio 2010 è gratuito per shampoo, piega e taglio (vedi allegato 3).

Servizio lavanderia

All'interno della struttura, presso gli appositi locali lavanderia, vengono lavati e stirati gli indumenti degli ospiti. Viene sconsigliato l'utilizzo di capi particolarmente delicati.

Volontariato

Attualmente non ci sono organismi di volontariato che operano nella struttura.

ORARI DI VISITA

Ogni Ospite può ricevere visite da parte dei familiari ed amici dalle 8.00 alle 20.00. E' opportuno che tali visite non ostacolino le attività giornaliere della Struttura e non arrechino disturbo al riposo ed alla tranquillità degli altri residenti; si confida nel buon senso di parenti e visitatori al fine di valutare come particolarmente sfavorevoli alle visite, quelli coincidenti con i pasti, il riposo pomeridiano, le attività motorie, l'igiene. L'uscita degli Ospiti è libera, previa firma dell'apposito modulo presso l'infermeria



LA REALTA' ORGANIZZATIVA ISTITUZIONALE E LE CARATTERISTICHE DEL PERSONALE

La Casa di riposo di Zeme ha recepito la normativa regionale in materia di gestione e standard di personale delle residenze per anziani.

I compiti relativi alla gestione amministrativa sono affidati alla Coordinatrice amministrativa della struttura che unitamente al Responsabile sanitario rispondono direttamente al Legale Rappresentante dei risultati, nel rispetto del budget e degli obiettivi definiti annualmente.

Il Responsabile sanitario organizza il lavoro infermieristico e assistenziale; è il referente principale del progetto assistenziale individualizzato stilato per ogni anziano.

Il personale di assistenza – operatrici socio-sanitarie – lavora a contatto con l'Ospite e si occupa anche dell'igiene ambientale.

Il Responsabile sanitario, oltre alle consuete competenze, adotta gli atti dei servizi ad esso affidati – ad esempio la farmacia – rispondendo oltre che dal punto di vista tecnico, anche dal punto di vista amministrativo.

All'interno della residenza sono inoltre presenti un fisiatra per una consulenza quindicinale, una animatrice e un fisioterapista.

Il personale è dotato di un tesserino di riconoscimento, ben visibile sia agli ospiti che ai parenti.

Tutto il personale si incontra circa una volta al mese per discutere i piani di intervento relativi alle persone assistite; ulteriori incontri vengono effettuati anche per motivi organizzativi e formativi.

La cucina è interna alla residenza, sono presenti due cuoche: il ruolo dei servizi di supporto, spesso considerato una parte meno importante del processo produttivo del servizio, come si vedrà più avanti parlando di verifica della soddisfazione del cliente, assume una precisa importanza con effetti su tutta la struttura.

La lista d'attesa comprende sempre più persone gravemente non autosufficienti o con difficoltà cognitive, che necessitano di interventi sanitari sempre più impegnativi e complessi; ciò riguarda in special modo le persone più anziane, dimesse dagli ospedali e spesso senza rete familiare.

L'accreditamento ha comportato la necessità di garantire, oltre ai criteri per il funzionamento, un minimo di 901 minuti settimanali per anziano ospitato e accreditato a contratto e 750 minuti settimanali per l'ospite in regime di posto letto accreditato.

Ore lavorate nell'anno 2021 nella Rsa di Zeme

Operatori	Ore
Medico geriatra	611
Medico fisiatra	15
Infermieri professionali	5.429
Fisioterapista	801,50
Animatore	295
Oss	17.388
	per complessive 24.539,50 ore

La direzione della Cooperativa che gestisce il servizio assistenziale all'interno della residenza sceglie con particolare attenzione il personale operante basandosi sulle conoscenze tecniche di base attestate dai titoli posseduti, sull'esperienza di lavoro acquisita nel settore specifico e valutando la capacità di sapersi relazionare con gli ospiti secondo i principi dell'umanizzazione.

Partendo dal presupposto che la qualità della vita nella Rsa corrisponde alla qualità della vita degli ospiti e del personale, si è cercato di adottare uno stile direzionale volto al coinvolgimento del personale, ad una formazione continua, sia interna che esterna e ad una trasparenza dei processi decisionali. Tutto ciò

per favorire un modello di lavoro per obiettivi chiari e definiti, affiancato ad un sistema di incentivazione anche economico.

Nell'attuale logica di concorrenza tra diversi attori pubblici e privati che operano all'interno del sistema delle residenze diventa necessario ottimizzare al massimo le risorse per sempre di più cercare di ridurre il costo del servizio a carico dell'utenza.

Oggi, nelle strutture di piccole dimensioni dove comunque è altrettanto necessaria una certa articolazione dei servizi offerti, è possibile che il carico di lavoro per il personale di assistenza possa risultare ancora più pesante, fisicamente ed emotivamente.

E' necessario, con la collaborazione di tutti, attivare processi di miglioramento e razionalizzazione interna tali da offrire un servizio di qualità ad un prezzo competitivo tendente al basso.

In coerenza con lo stile direzionale scelto, si cerca di coinvolgere il personale in questo percorso, attraverso momenti assembleari e riunioni specifiche, al fine di raccogliere suggerimenti e di valorizzare le immense capacità degli operatori.



"Il Barcadero"



LA NOSTRA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Servizio amministrativo

Orari di segreteria

Dalle ore 9.00 alle ore 12.30 dalle 15:00 alle ore 18:30 dal Lunedì al Venerdì
al Sabato su appuntamento

Il servizio opera su diverse linee operative:

- servizio informazioni e contatto con l'utenza;
- servizio centralino;
- servizio Ospiti, finalizzato a offrire supporto nelle pratiche amministrative e la gestione di piccole spese degli Ospiti;
- servizio finalizzato a mantenere i contatti con i fornitori;
- servizio personale;
- predisposizione degli atti finalizzati al funzionamento della RSA.

Referente della Cooperativa Silvabella

Tra le sue competenze:

- le responsabilità complessive della Struttura
- direttive principali sull'organizzazione e la qualità dei servizi socio-sanitari ed assistenziali
- relazione con le Istituzioni: Ente Gestore, ATS...
- Progettazione dell'aggiornamento professionale del personale
- L'acquisizione delle richieste e segnalazioni dei clienti

Direttore Sanitario

Rientrano nelle sue competenze:

- La gestione e la vigilanza sull'andamento sanitario all'interno della Struttura
- Il coordinamento dell'assistenza medica, infermieristica e riabilitativa
- Valutazione delle domande di ingresso
- In controllo sulla farmacia interna
- L'autorizzazione alle dimissioni degli Ospiti
- Colloqui con Ospiti e familiari

MODALITA' DI ACCESSO ALL'RSA DI ZEME

Residenza Sanitario Assistenziale

Domanda d'ingresso

La domanda di accoglienza deve essere presentata presso la RSA o il Comune, presentando la domanda d'ingresso debitamente compilata. Il Coordinatore della struttura si mette a disposizione per facilitare ai parenti dell'anziano la formalizzazione della richiesta di ricovero, ponendosi come riferimento anche per successive pratiche. Le domande verranno messe in attesa in ordine di arrivo e in ogni caso sarà comunque data la priorità alle persone residenti nel Comune di Zeme.

Per avere informazioni sulla eventuale possibilità di accedere a contributi pubblici e per il pagamento delle rette, gli interessati possono rivolgersi direttamente ai servizi sociali del Comune di Zeme.

Valutazione della domanda di ammissione

Viene effettuata sull'analisi della documentazione richiesta per il ricovero ed è vagliata dal Responsabile Amministrativo (Comune) e dal Responsabile Sanitario della struttura; in presenza di esito positivo la domanda viene inserita nella lista d'attesa della struttura.

In caso di parere sfavorevole la domanda non viene accolta. Il Responsabile Amministrativo (Comune) comunica ai parenti o agli interessati il motivo e l'impossibilità di effettuare l'ingresso.

Qualora l'utente dichiari di non essere più interessato all'ingresso in RSA si archiverà la domanda e verrà cancellata dalla graduatoria.

Documenti necessari per il ricovero

- Documento d'Identità
- Libretto sanitario (esenzione ticket, verbale di accompagnamento invalidità)
- Codice Fiscale
- Certificato di Residenza
- Certificazione Medica sullo stato di salute del richiedente
- Ogni documentazione clinica utile alla ricostruzione della storia anamnestica dell'utente;
- Rx torace e certificazione pneumologica di esenzione da patologia tubercolare in atto (D.L. 38.03.98 n.11 – G.U. 40 – 19.02.98)

La domanda d'ammissione prevede le generalità, l'indirizzo e la firma del richiedente o di persona per lui responsabile, del garante per i pagamenti o Amministratore di sostegno e di eventuali altri parenti e deve essere corredata dai documenti sopracitati.

Modalità di accoglienza

E' importante, quando possibile, avere il consenso dell'Anziano all'ingresso: a tal fine sono auspicabili visite della struttura e colloqui con i responsabili sia da parte dei familiari che dell'anziano stesso.

Gli utenti interessati e i loro familiari possono visitare la struttura previo appuntamento anche telefonico;

Protocollo di accoglienza - Fasi

Il coordinatore comunica al parente la disponibilità del posto presso la struttura e viene concordato il giorno e l'ora dell'inserimento.

Il perfezionamento della pratica amministrativa avviene in RSA, mentre l'impegnativa di spesa e la sottoscrizione del contratto viene definita presso gli Uffici Comunali con il Responsabile Amministrativo.

Al fine di assicurare la presa in carico da parte dell'RSA delle persone assistite, viene fissato un incontro con i familiari e/o i Servizi Sociali del comune di residenza, e nel caso emergano situazioni complesse, sia sociali che economiche, vengono segnalate tramite comunicazione scritta all'ufficio competente dell'ASL ed al comune di residenza dell'Ospite.

Al momento dell'ingresso in RSA viene inviata comunicazione al comune di residenza dell'assistito, in cui viene segnalato l'ingresso in RSA della persona, specificando se si tratti di posto autorizzato od accreditato. Nel caso si ravvisi la necessità della nomina di un tutore o di un amministratore di sostegno, in attuazione alla normativa vigente, viene richiesta la collaborazione dei Servizi Sociali del Comune di Zeme, al fine di preparare la documentazione necessaria (certificato di nascita, certificati medici, relazione sociale, figure parentali, modulo di presentazione al Tribunale) da presentare al Tribunale competente per promuovere ricorso.

Nel contempo viene informato il competente ufficio ASL.

L'Ospite, con il parente, viene accompagnato nella camera e affidato al servizio del personale OSS al fine di un migliore e più rapido inserimento nel nuovo ambiente e per

- rendere partecipi i parenti;
- approfondire la conoscenza;
- instaurare un rapporto privilegiato;
- farsi carico delle esigenze fornendo così maggiori sicurezze;
- elaborare una relazione completa sulle condizioni del proprio assistito, per poterla presentare e discutere nella riunione del Nucleo di Assistenza;
- partecipare in modo propositivo all'elaborazione del Piano di Assistenza Individuale.

Riscontrate mutate condizioni fisiche nell'ospite o esigenze speciali, la direzione si riserva la facoltà di provvedere al cambio della camera assegnata, previa informazione all'ospite o ai suoi parenti.

Osservazione dell'Ospite

Durante la fase di accoglienza il Coordinatore della struttura (CDS) assegna la presa in carico dell'Ospite al Nucleo Assistenziale Operativo (NAO), composto da un gruppo di figure professionali che ha il compito di seguire assiduamente l'Ospite ed essere il suo principale riferimento nel periodo di permanenza nella struttura di assistenza.

Al momento dell'Accoglienza dell'Ospite, viene fissato un periodo di tempo massimo di due settimane finalizzato specificamente alla sua osservazione.

Durante questo periodo il NAO cercherà di ottenere il maggior numero di informazioni ed elementi di conoscenza sull'Ospite; tali dati riguardano informazioni sanitarie, dati di carattere pedagogico ed educativo, informazioni mediche e abitudini dell'Ospite, elementi del profilo psicologico, relazioni sociali, ecc..

Il NAO analizza la documentazione di accompagnamento dell'Ospite e approfondisce la sua conoscenza attraverso un'osservazione mirata agli obiettivi di propria competenza.

L'obiettivo di tale osservazione è quello di fare emergere i dati più significativi ai fini di un'ottimale e corretta erogazione del servizio nei confronti dell'Ospite, in termini di efficacia nell'assistenza.

Elaborazione del "Piano di Assistenza Individuale"

Alla fine del periodo di Osservazione dell'Ospite, il personale componente il Nucleo Assistenziale Operativo di affidamento si riunisce per analizzare la situazione del nuovo Ospite, sulla base di:

- documentazione di accompagnamento Ospite;
- osservazioni elaborate dal tutor di riferimento;
- informazioni acquisite dalle osservazioni individuali effettuate dai diversi operatori;
- bisogni dell'Ospite.

Il PAI definisce gli obiettivi, i tempi di realizzazione, le modalità e gli strumenti degli interventi assistenziali e di cura. In seguito ad un ampio confronto fra le varie opinioni degli operatori, si deve ottenere una visione generale dell'Ospite che sia il più possibile oggettiva; durante la riunione verrà redatto il PAI nei quattro domini (piano terapeutico, assistenziale, riabilitativo e animativo-occupazionale) e condiviso con il care-giver e/o utente.

L'elaborazione del PAI rileva bisogni e problemi oltre che le propensioni degli utenti. E' aggiornato ogni 6 mesi o in caso ogni qualvolta che vi sia un cambiamento significativo della condizione biopsicosociale dell'utente.

Criteri per la dimissione e rilascio della documentazione

La dimissione avviene per i seguenti casi:

- per disdetta scritta dell'Ospite o della persona delegata; la richiesta dovrà pervenire con un anticipo di 15 giorni. In caso di rinuncia al posto, l'Ospite o i suoi legittimi eredi sono tenuti al pagamento dell'intera retta mensile se superato il 15esimo giorno del mese;

Al momento della dimissione il medico della struttura rilascia la dimissione da consegnare al medico curante.

- per decesso dell'Ospite. I familiari dovranno provvedere direttamente al servizio funebre con libera scelta dell'impresa di pompe funebri. Il conferimento o la negoziazione di affari inerenti l'attività funebre, ossia il disbrigo di pratiche amministrative e di ogni altra incombenza connessa al funerale, sono vietate all'interno dell'Istituto ai sensi dell'art. 8 comma 4 della Legge Regionale n. 22 del 18.11.2003: "Norme in materia di attività e servizi necroscopici, funebri e cimiteriali" e dell'art. 31 comma 2 del Reg. Regionale di attuazione n. 6 del 9.11.2004.
Per reclami, segnalazioni o eventuali contatti non richiesti da parte di imprese funebri, rivolgersi all'Ufficio Amministrativo e/o Coordinatore di struttura
- La Direzione potrà disporre della camera dopo due giorni dal decesso.

La cartella è conservata in un apposito archivio.

A norma di legge (D.L. 128/69), copia della cartella clinica può essere consegnata solo su richiesta scritta ed esclusivamente all'interessato o ad altra persona munita di documento di riconoscimento personale e di quello dell'interessato con delega scritta. Verrà richiesto il rimborso del costo sostenuto per la produzione delle copie.

Conservazione del posto

Il posto all'Ospite viene conservato anche in caso di allontanamento per ricovero ospedaliero o per soggiorno di vacanza, o per limitato rientro presso il nucleo familiare.

Qualora l'Ospite si assenti per un periodo superiore a quindici giorni interi e consecutivi (tranne per ricovero ospedaliero) verrà chiesto all'ospite, oltre che il pagamento della rette mensile, il rimborso delle somme corrispondenti al contributo sanitario erogato dalla Regione Lombardia fino al quattordicesimo giorno di assenza.

Corredo consigliato all'ingresso

L'anziano deve essere munito di un quantitativo di vestiario necessario al suo fabbisogno (vedi allegato "corredo per l'ammissione alla RSA"). Ogni capo deve essere contrassegnato con il codice numerico assegnato dalla segreteria. Il servizio di lavanderia interna è abilitato al lavaggio di indumenti intimi, capi di vestiario fatta eccezione per i capi delicati come cashmere, mohair, capi di seta, cappotti ecc.

Sono consigliabili l'uso di scarpe antisdrucciolo chiuse con velcro o cerniera.

Sono indispensabili i prodotti per l'igiene ad uso quotidiano (vedi allegato).

Gestione reclami

Per eventuali reclami, segnalazioni è presente all'ingresso della RSA una cassetta ove è possibile depositare gli stessi. L'Ufficio Amministrativo e/o Coordinatore di struttura provvedono alla raccolta mensile ed alla valutazione degli stessi insieme al Legale Rappresentante.

Ogni anno viene distribuito agli ospiti o ai loro parenti un questionario relativo al gradimento del servizio. I risultati vengono analizzati per definire le eventuali azioni di miglioramento e sono resi pubblici annualmente nella bacheca della struttura.

Viene anche rilevata la custode degli operatori tramite questionari gestiti direttamente dalla Cooperativa e resi pubblici i risultati.

• COSTI DEI SERVIZI

Fasce differenziate per tipologia di utenza	a) Se residente a Zeme da almeno 5 anni	b) se residente a Zeme da 1 a 5 anni oppure se già stato residente in passato per almeno 15 anni.	c) se non residente oppure se residente da meno di un anno.
Retta giornaliera	€ 44,00	€ 47,00	€ 50,00

POSTI AUTORIZZATI

Retta giornaliera	€ 54,00	€ 57,00	€ 57,00
-------------------	---------	---------	---------

CAUZIONE

Versamento della "quota d'ingresso" a favore dell'ente proprietario della RSA di € 1.000,00 da effettuare all'atto dell'ingresso, che verrà rimborsata al momento delle dimissioni maggiorata degli interessi nella misura dell'1% annuo.

Servizi erogati

	Erogato dalla RSA		Frequenza	compreso	costo
SERVIZIO GUARDAROBA	Si	No			
Indumenti personali	X		Giornaliero	Si	
Biancheria	X		Giornaliero	Si	
Lavaggio capi delicati a secco (s. giacca, cappotto,ect.)		X		No	
Piccole riparazioni	X		Al bisogno	Si	
Fornitura abbigliamento particolare (es. tutone)		X			
	Si	No	Frequenza	compreso	costo
Parrucchiere / Barbiere	X		Quindicinale	Si	
Lavaggio / asciugatura	x		Settimanale	Si	
Shampoo, piega e taglio	X		Quindicinale	Si	Vedi allegato 3
Barba	X		A giorni alterni	Si	
Pedicure e Manicure	X			Si	
Cure conservative	X		Settimanali	Si	
Servizio di podologia curativa	X		Al bisogno	Si	
Prodotti per l'igiene di base	X				
Prodotti per l'igiene personale	X				
Dentifricio, pasta per dentiera		X		No	
SERVIZIO DI RISTORAZIONE	Si	No	Frequenza	compreso	costo
Consulenza nutrizionale	X			Si	
Bevande e pasti	X			Si	
Bevande fuori pasto	X			Si	
Spuntino merenda	X			SI	
Pasto visitatore	X			No	€ 5,00
	Si	No	Frequenza	compreso	costo
Assistenza in ospedale		X			
Cambio biancheria		X			

Sorveglianza	X				
	Erogato dalla RSA		Frequenza	compreso	costo
SERVIZI GENERALI	Si	No			
Riscaldamento	X			Si	
Raffrescamento	X	(Soggiorno e locali comuni)		Si	
Condizionamento		X			
Climatizzazione		X			
Telefonate	X			No	€ 0,10
Giornali; Setti. Quotidiani locali; Guida telev.	X			Si	
Televisione	X			Si	
Trasporti	X			Si	
Visite spec. prescritte dal medico del RSA, accertamenti stati di invalidità, dimissioni ospedaliere con autoambulanza	X			No	
Visite specialistiche non prescritte dal medico della RSA con autoambulanza		X		No	
Trasporti sociali a cura del volontariato		X		No	
Trasporti con mezzi della RSA		X		No	
Accompagnamento nei trasferimenti		X		No	
ATTIVITÀ RICREATIVE	Si	No	Frequenza	compreso	costo
Gite, 2-3 uscite anno	X			Si	
Vacanze estive o invernali	X			no	
SERVIZI FUNEBRI	Si	No	Frequenza	compreso	costo
Esequie funebri		X		No	
Vestizioni defunti	X			Si	

LA RSA in attuazione della dgr 7435/2001:

1. eroga senza ulteriori oneri a carico degli utenti / ospiti, assistenza medica generica, infermieristica, riabilitativa, ritenendosi escluse le prestazioni mediche specialistiche, di diagnostica strumentale nonché quelle relative all'assistenza protesica erogabile nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale;
2. fornisce senza ulteriori oneri a carico degli ospiti, ausili per incontinenti (pannoloni, pannolini e traverse);
3. fornisce senza ulteriori oneri a carico degli ospiti, ogni tipo di farmaco, gas medicale e materiale sanitario;
4. garantisce la fornitura di letti a due snodi per tutti i posti letto;
5. garantisce una dotazione di materassi e cuscini antidecubito atta a rispondere alle esigenze degli ospiti che presentano o sono a rischio di lesione da decubito;

La RSA garantisce altresì i seguenti servizi:

	Erogato dalla RSA		Frequenza	compreso	costo
CONSULENZE SPECIALISTICHE	Si	No			
Fisiatra	X		Mensile	Si	
Cardiologo		X			
Oculista		X			
Neurologo		X			
Ortopedico		X			
Chirurgo		X			

	Erogato dalla RSA		Frequenza	compreso	costo
TICKET ESAMI DIAGNOSTICI	Si	No			
Se prescritti dal medico di struttura	X			Si	
Se non prescritti dal medico di struttura		X		No	
TICKET VISITE SPECIALISTICHE AMBULATORIALI	Si	No			
Se prescritte dal medico di struttura	X			Si	
Se non prescritte dal medico di struttura		X		No	
TERAPIA FISICA CON APPARECCHI ELETTROMEDICALI	Si	No			
Magneto terapia	X			Si	
Radar terapia	X			Si	
Laser terapia	X			Si	
Ultrasuoni	X			Si	
Tens	X			Si	
Iono foresi	X			Si	
Elettrostimolazione	X			Si	
Termoterapia mediante lampada	X			Si	

Su richiesta dell'ospite la coordinatrice prenderà contatti per erogare i servizi extra retta:

Il prezzo sarà preventivamente concordato, di volta in volta a seconda del tipo di servizio richiesto, tramite preventivo da presentarsi all'ospite o al parente che ne ha fatto richiesta per accettazione.

FATTURE

Vengono emesse mensilmente.

DICHIARAZIONE ANNUALE

Entro i termini di legge, dell'anno successivo a quello di riferimento, viene rilasciato un documento suddiviso in quota alberghiera e quota sanitaria. E' utile per la dichiarazione dei redditi

DIMISSIONI

Al momento della dimissione la Direttrice Sanitaria redige una relazione completa che identifica i problemi clinici, funzionali ed assistenziali, la terapia somministrata, i programmi attuati e i risultati ottenuti, e i risultati di eventuali esami di laboratorio e strumentali.

Le dimissioni vengono concordate con la Direzione Sanitaria e sono regolamentate dal contratto di ricovero. In questi casi l'Ente Gestore s'impegna ad adempiere ai propri obblighi normativamente sanciti.

In caso di decesso vige quanto indicato nel Regolamento. Gli effetti personali dell'Ospite sono subito disponibili per il ritiro ma, se richiesto, possono essere conservati presso la Struttura in attesa del ritiro da parte dei parenti.

STRUMENTI DI VERIFICA DEL GRADIMENTO

Almeno una volta all'anno l'Ospite e/o i suoi familiari avranno a disposizione un Questionario per segnalare il loro livello di gradimento dei servizi offerti dalla Residenza, oltre alla scheda suggerimenti/reclami compilabile al bisogno e disponibile presso l'ingresso della Residenza.

La Referente si impegna a diffondere i risultati dei Questionari ad Ospiti, familiari ed Operatori della Residenza dopo averne discusso con questi ultimi, l'ente Gestore e la Cooperativa, al fine di valutarne le eventuali azioni correttive ponendosi come obiettivo il miglioramento costante della qualità offerta e percepita.

Questionario e modulo reclami in uso sono allegati alla presente Carta dei Servizi.

PRIVACY E RISERVATEZZA

Un principio fondamentale è il rispetto della riservatezza. E' comunque un obbligo l'adeguamento alle disposizioni di legge che disciplinano le modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali al fine di garantire la massima riservatezza e protezione dell'identità personale.

PROGETTI E PROGRAMMAZIONE

FORMAZIONE PERSONALE

Per il miglioramento della qualità la Struttura organizzerà corsi di formazione interni ed esterni per il personale finalizzati a:

- favorire lo sviluppo del lavoro di équipe e la personalizzazione degli interventi
- garantire il continuo aggiornamento professionale

Migliorare i processi di comunicazione tra Operatori e Ospiti/familiari

SISTEMA QUALITA'

STANDARD DI QUALITA'

L'Ente Gestore in accordo con la Cooperativa Silvabella ONLUS hanno fissato gli Standard di Qualità, cioè quegli aspetti oggettivamente importanti oppure soggettivamente percepibili come importanti, che contribuiscono a determinare nell'Ospite la percezione della qualità del servizio.

Sono stati individuati anche gli Indicatori di Qualità cioè le variabili quantitative che servono a registrare l'entità dei fenomeni ritenuti appunto "indicativi" di un fattore di qualità.

Qui di seguito sono elencati gli aspetti più rilevanti del servizio che costituiscono i parametri del nostro standard qualitativo.

L'RSA Comunale di Zeme, avendo dimostrato l'adeguatezza del proprio sistema organizzativo è risultata idonea ad essere accreditata dal Sistema Socio-Sanitario Regionale. Questo è garanzia per l'Ospite di qualità dei servizi resi, valutati periodicamente dall'ATS competente con visite ispettive da parte dei servizi competenti.

A titolo esemplificativo riassumiamo alcuni indicatori necessari all'accreditamento che riteniamo Ospiti e familiari debbano conoscere al fine di comprendere il valore del servizio offerto.

INDICATORI DI QUALITA'

DIRITTO ALL'INFORMAZIONE Ogni Ospite ha il diritto di richiedere e ottenere informazioni puntuali riguardo l'accettazione e l'espletamento delle pratiche burocratiche.	Possibilità di accedere all'ufficio della Referente nei giorni e negli orari di presenza da parte di familiari ed ospiti	Referente contattabile telefonicamente in caso di assenza al numero 3409243808 Oppure mercoledì e venerdì dalle 15.00 alle 17.00 in altri giorni ed orario previo appuntamento
VALUTAZIONE DEL SERVIZIO Ogni Ospite ha il diritto di poter identificare il personale che gli presta assistenza e il diritto-dovere di esprimere giudizi e suggerimenti in merito al servizio offerto	Tutto il personale che viene a contatto con gli Ospiti è identificabile tramite cartellino di riconoscimento che ne riporta nome cognome e qualifica	Tutti gli Operatori sono dotati di cartellino di riconoscimento identificativo
	Per verificare la soddisfazione del cliente vengono realizzate periodicamente indagini specifiche. Una volta elaborati i dati, i risultati vengono comunicati agli Ospiti ed ai familiari	Somministrazione periodica (almeno una volta all'anno) ai familiari e/o Ospiti del questionario di soddisfazione, riunione con Ospiti e parenti (almeno una volta all'anno)
INTERVENTI PERSONALIZZATI Ad ogni Ospite sono garantiti interventi adeguati ai singoli bisogni socio-sanitari	Al momento dell'ingresso in Struttura viene redatto per l'Ospite un P.I. (Piano Individualizzato) entro i primi 10 giorni ed entro un mese il PAI (Piano di Assistenza Individualizzato). Di ogni PAI sono previste revisioni periodiche e controlli sull'adeguatezza degli interventi pianificati.	Il Piano di Assistenza Individualizzato viene revisionato almeno semestralmente. Il Piano viene comunicato ai familiari
FORMAZIONE E MOTIVAZIONE OPERATORI E' ritenuto indispensabile coinvolgere tutto il personale in un percorso di formazione e responsabilizzazione, in modo da motivarlo nell'esercizio quotidiano della professione.	Sono previsti corsi dedicati alla formazione e aggiornamento degli Operatori.	Numero ore annue garantite di formazione per tutti gli Operatori della Struttura

SERVIZIO ASSISTENZIALE Ogni Ospite ha diritto di ricevere prestazioni assistenziali nell'arco delle 24 ore	Agli Ospiti è garantita la supervisione dell'igiene quotidiana al mattino (o l'aiuto all'igiene per gli Ospiti non autonomi) Tutti gli Ospiti sono sottoposti almeno settimanalmente ad un bagno completo o spugnatura completa (con shampoo). Gli operatori compilano i moduli di registrazione dei bagni programmati e di quelli effettuati La Struttura garantisce un'assistenza personalizzata all'alimentazione Vengono adottati programmi diversificati per la gestione dell'incontinenza Assistenza continua garantita dalle OSS Assistenza infermieristica	Ogni giorno verifica igiene o igiene completa
	Preparazione interna pasti garantita dalla Ditta Volpi. Gli ospiti privi di autonomia vengono quotidianamente imboccati. Programmi per la gestione dell'incontinenza con impiego di prodotti leader nel mercato Assistenza garantita 24 ore su 24 Garantita per 12 ore al giorno	
	Prescrizione somministrazione farmaci	La Struttura garantisce la somministrazione di tutti i farmaci necessari alla cura dell'Ospite. La struttura fornisce l'ossigenoterapia e la nutrizione artificiale. La Struttura non fornisce quanto sopra agli Ospiti occupanti posti letto non contrattualizzati. Servizio garantito dal personale infermieristico interno. I campioni vengono inviati ad un laboratorio di analisi convenzionato
	Prelievi ematochimici	
	Prevenzione e cure delle lesioni cutanee e da decubito	La struttura fornisce cuscini, materassi antidecubito e medicazioni avanzate (queste ultime ai soli Ospiti occupanti posti letto convenzionati)
SERVIZIO SANITARIO Ogni Ospite ha diritto a ricevere prestazioni sanitarie nell'arco delle 24 ore.		

SERVIZIO RIABILITATIVO E LUDICO-RIABILITATIVO La Struttura programma, per i propri Ospiti, cicli riabilitativi e ludico-riabilitativi	Servizio riabilitativo viene predisposto un programma di fisioterapia e per ogni attività viene quotidianamente compilata una scheda delle presenze alle attività di terapia fisica	Gruppi di ginnastica dolce settimanale per sviluppare l'attività motoria di base per tutti gli Ospiti interessati.
		Cicli di interventi specifici per ogni Ospite che necessita di trattamento riabilitativo individuale
		Attività di mobilitazione passiva per gli Ospiti allettati
	Servizio di Animazione. Viene predisposto un programma di animazione e per ogni attività viene quotidianamente compilata una scheda delle presenze alle attività di animazione	Momenti di animazione quotidiana con laboratori e iniziative di socializzazione e di diversificazione nell'impiego del tempo libero.
		Vengono festeggiati durante i compleanni il giorno in cui effettivamente è nato l'Ospite
		Vengono organizzate feste legate a particolari momenti dell'anno
PRESTAZIONI ALBERGHIERE Ogni Ospite ha diritto di usufruire del miglior servizio possibile per quanto concerne le prestazioni alberghiere. I servizi di lavanderia, cucina, pulizie ambientali e parrucchiera puntano a rendere il soggiorno all'interno della Struttura il più vicino possibile alla vita che si svolge esternamente	Camera di degenza	La Residenza dispone di camere doppie con servizio igienico
	Climatizzazione	In tutta la Struttura
	Televisore	Presente nelle stanze
	Parrucchiera	Incluso nella retta una volta al mese
	Pedicure	Incluso nella retta una volta al mese
	Servizio lavanderia vestiario personale	Incluso nella retta
	Servizio di pulizia ambienti	Gestito dal personale della cooperativa

OBBLIGHI LEGISLATIVI

○ **Decreto legislativo 81/2008** *Sicurezza nei luoghi di lavoro*

La Casa di Riposo di Zeme ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura predisponendo un idoneo piano d'emergenza.

A tutti lavoratori è stata comunicata l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sulle procedure da seguire in emergenza, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale. Tutti gli operatori hanno conseguito l'addestramento antincendio.

La struttura è dotata di porte antipanico, porte taglia fuoco.

Tutti i corridoi sono dotati di corrimano.

E' assolutamente vietato fumare in tutti i locali della struttura.

○ **Legge 675/96** *Tutela della privacy*

La vigente normativa prevede la tutela della riservatezza delle persone fisiche rispetto al trattamento dei dati personali. Tutto il personale è tenuto al mantenimento della riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute che saranno fornite solo all'utente direttamente o alle persone da lui designate.

Al momento del ricovero è consegnato all'ospite o ad un familiare un modulo di consenso al trattamento dei dati personali, in conformità alle vigenti disposizioni del Dlgs. 196/03.

○ **Decreto legislativo 155/97 HACCP** (Hazard Analysis Critical Control Point: sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare).

All'interno dell'R.S.A. grande importanza viene data alla ristorazione, in particolare al rispetto delle norme HACCP, Dlgs.155/97.

Tale metodo consente un preventivo esame, finalizzato a garantire la sicurezza di ogni prodotto in fase di manipolazione e trasformazione alimentare.

○ La Rsa di Zeme ha recepito **la DGR n. 7435 del 14.12.2001.**

"Requisiti per l'autorizzazione al funzionamento e per l'accreditamento delle Residenze Sanitarie Assistenziali" ottemperando a tutti gli obblighi richiesti da tale riforma, adeguandosi ai requisiti strutturali e organizzativi previsti; risponde a quanto richiede il debito informativo attraverso la predisposizione della scheda S.O.S.I.A., della scheda struttura e della compilazione della lista d'attesa. Attraverso la compilazione della scheda S.O.S.I.A. – mobilità, cognitività e comorbidità – la residenza fornisce una fotografia delle condizioni di fragilità delle persone anziane ospitate.

Aderendo inoltre alla normativa, si è impegnata ad utilizzare gli strumenti previsti:

- **il fascicolo sanitario e sociale** che consiste in una raccolta sistematica della documentazione sanitaria e sociale relativa ad ogni ospite, che viene compilato all'ingresso in struttura ed aggiornato; viene conservato assieme alla scheda Sosia e al PAI;
- **il PAI** – piano di assistenza individualizzato – corrisponde ai bisogni, problemi e propensioni dell'ospite, definisce gli interventi e le prestazioni che l'équipe sanitario-assistenziale fornisce all'ospite;
- **la Carta dei Servizi**, quale strumento di trasparenza ai fini del miglioramento della comunicazione e impegno al miglioramento del servizio prestato, è un patto con la persona.

○ **La DGR n. 12618 del 7 aprile 2003**

"Standard di personale per l'autorizzazione al funzionamento e l'accreditamento delle Rsa" prosegue la riforma regionale in materia di residenze sanitarie assistenziali: anche la RSA di Zeme stipula il contratto con l'ASL di competenza che dà diritto all'ottenimento dei finanziamenti regionali;

si impegna a garantire la presenza delle seguenti figure professionali: medico, infermiere, fisioterapista, animatore, ausiliario socio-assistenziale e operatore socio-assistenziale; con tale normativa si supera il minutaggio di assistenza per figure professionali e si definisce uno standard unico - 901 minuti settimanali di assistenza per ospite. La Rsa, pur avendo in qualità di struttura mononucleo la possibilità di deroga relativamente alla figura dell'infermiere/a, dal 26 aprile 2005 ha fatto un'ulteriore scelta di qualità, garantendo tale presenza durante tutto l'arco della giornata dalle ore 07.00 fino alle ore 21.00. (dal 2010 i nuclei sono due)

La normativa introduce inoltre la "remunerazione di qualità aggiunta": la comparazione fra tutte le strutture provinciali su aspetti relativi agli standard strutturali, livello di qualità percepito, turn over del personale, presenza dell'infermiere di notte, realizzazione di nuovi modelli assistenziali, etc. dà luogo ad una graduatoria per l'aggiudicazione di un "premio aggiuntivo di qualità". Entro tale cornice, la RSA di Zeme si è aggiudicata per sette anni il premio. Il Presidente ha riconosciuto che parte di tale premio è da attribuire al personale di assistenza ed ha provveduto alla liquidazione di una parte del premio a tutto il personale.

- **Denuncia di inizio Attività art. 4 legge regionale n. 8 del 27.03.2007 ecr n. 14 del 18.04.2007** per numero 27 posti letto di cui 2 di sollievo.

Dal 29.04.2008 la RSA Comunale di Zeme si impegna a garantire la presenza delle seguenti figure professionali: medico, infermiere, fisioterapista, animatore, ausiliario socio-assistenziale e operatore socio-assistenziale pari a 750 minuti settimanali di assistenza per ospite di sollievo.

- **Denuncia di inizio Attività del 19.12.2009** per numero 28 posti letto di cui 3 autorizzati. In adempimento a quanto prescritto dalla l.r. 8/2007, dalla Circolare Regionale n. 4/2007 e dalla l.r. 3/2008.

ELENCO ALLEGATI

- **CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA**
- **CORREDDO PERSONALE PER L'AMMISSIONE RSA COMUNALE DI ZEME**
- **PRODOTTI PERSONALE PER L'IGIENE AD USO QUOTIDIANO**
- **LISTINO PREZZI SERVIZIO COIFFEUR PRESSO RSA DI ZEME AGGIORNATO AL 24 OTTOBRE 2022**
- **MODULO SEGNALEZIONE DI DISFUNZIONI SUGGERIMENTI E RECLAMI**
- **QUESTIONARIO DI GRADIMENTO OSPITI E PARENTI**
- **QUESTIONARI SUL BENESSERE ORGANIZZATIVO 2022**
- **PIANO DIETETICO**

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Introduzione

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

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

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente sia 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 garantiscono ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscono 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 sia privati).

agenzie di informazione e, più in generale, mass media;

famiglie e formazioni sociali.

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

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

il principio «di giustizia sociale», enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare, poiché si estende in tutto l'arco della vita;

il principio «di solidarietà», enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione

del bene comune, pure finalizzate alla garanzia dell'effettiva realizzazione dei diritti della persona;

il principio «di salute», enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La persona anziana al centro di diritti e di doveri

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

La "Carta dei Diritti dei Più anziani", che riproduciamo integralmente, è inserita nelle Delibere della Giunta della regione Lombardia del 14 dicembre 2001 n° 7/7434. Tutti gli Operatori della Residenza la conoscono e ne condividono le affermazioni, a tutela dei nostri Ospiti ed in aiuto al miglioramento della qualità della vita delle persone anziane in denso lato.

La persona ha il diritto	La società e le Istituzioni hanno il dovere
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica
Di conservare e veder rispettare, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
Di vivere con chi desidera	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo

	opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione
Di avere una vita di relazione	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima d'accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana

La tutela dei diritti riconosciuti

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dall'individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico all'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 e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

È 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.

In base ai principi enunciati in questa carta dei servizi, la Residenza mette a disposizione degli Ospiti e dei loro parenti un punto a cui rivolgersi per informazioni, chiarimenti, segnalazioni, reclami, suggerimenti; al fine di favorire la partecipazione e garantire la tutela dell'Ospite.

CORREDO PERSONALE PER L'AMMISSIONE ALLA RSA COMUNALE DI ZEME

DONNA	UOMO
n. 8 paia di mutande	n. 8 paia di mutande
n. 8 paia di maglie intime (4 estive e 4 invernali)	n. 8 paia di maglie intime (4 estive e 4 invernali)
n. 6 camice da notte (3 estive e 3 invernali)	n. 6 pigiama (3 estive e 3 invernali)
n. 6 paia di calze (3 estive e 3 invernali)	n. 6 paia di calze (3 estive e 3 invernali)
n. 3 sottovesti (se in uso dall'ospite)	n. 6 camice (3 estive e 3 invernali)
n. 4 abiti (2 estivi e 2 invernali)	n. 4 vestiti completi (2 estivi e 2 invernali) **
n. 12 fazzoletti	n. 12 fazzoletti
n. 8 asciugamani e 4 da bidet	n. 8 asciugamani e 4 da bidet
n. 1 paio di scarpe estive e 1 paio invernali	n. 1 paio di scarpe estive e 1 paio invernali
n. 1 paio di pantofole chiusa estiva n. 1 paio di pantofole chiusa invernale	n. 1 paio di pantofole chiusa estiva n. 1 paio di pantofole chiusa invernale
n. 1 vestaglia	n. 1 vestaglia
	** n. 2 vestito completo (1 estivo e 1 invernale) n. 2 tute complete (2 estivi e 2 invernali)

PRODOTTI PERSONALE PER L'IGIENE AD USO QUOTIDIANO

DONNA	UOMO
Bagno schiuma	Bagno schiuma
Shampoo	Shampoo
Detergente intimo	Detergente intimo
Sapone liquido	Sapone liquido
Deodorante	Deodorante
Dentifricio	Dentifricio
Spazzolino da denti	Spazzolino da denti
Pastiglie protesi dentarie	Pastiglie protesi dentarie
Bicchieri porta protesi dentarie	Bicchieri porta protesi dentarie
	Schiuma da barba
	Rasoi a monouso o rasoio elettrico
Profumo	Dopo barba
Pettine e/o spazzola	Pettine e/o spazzola

LISTINO PREZZI SERVIZIO COIFFEUR PRESSO RSA DI ZEME
AGGIORNATO AL 24 OTTOBRE 2022

	COSTO
Piega (shampoo + schiuma)	gratuito
Piega + taglio	gratuito
Colore + piega (con o senza taglio)	€ 38,00
Permanente + piega (con o senza taglio)	€ 42,00

MODULO SEGNALEZIONE DI DISFUNZIONI, SUGGERIMENTI E RECLAMI

PERSONA CHE SEGNALE DIRETTAMENTE: _____

FAMILIARE/CAREGIVER CHE SEGNALE PER CONTO DI: _____

DATA: _____

OGGETTO SEGNALEZIONE:

EVENTUALI SUGGERIMENTI:

ULTIMA REVISIONE: DICEMBRE 2022
--

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO OSPITI E PARENTI

Gentile Signora/e,

anche in questo periodo di emergenza riteniamo importante procedere alla consueta verifica del gradimento sui servizi erogati. Ci rendiamo conto che in questi mesi la vita all'interno della nostra casa comune è decisamente diversa dal solito, ma la nostra attenzione per poter offrire un servizio di qualità deve rimanere elevata.

Pertanto, Le chiediamo cortesemente di rispondere ad alcune domande barrando la casella che meglio corrisponde alla Sua valutazione.

I questionari, rigorosamente anonimi, saranno per noi estremamente utili per migliorare i servizi offerti e renderli sempre più rispondenti alle esigenze dell'Utenza.

L'Animatrice è a disposizione per fornire, ove necessario, chiarimenti per la compilazione. Una volta compilato, potrà inserirlo nell'apposito contenitore posto all'ingresso.

La ringraziamo fin da ora per la disponibilità che vorrà riservarci.

Questionario compilato da

☐ Ospite ☐ Parente di un Ospite

☐ Ospite con l'aiuto di un Parente

☐ Ospite con l'aiuto di un operatore della Struttura

LEGENDA:

5=OTTIMO

4=BUONO

3=DISCRETO

2=INSUFFICIENTE

0= NON SO/NON HO ELEMENTI PER RISPONDERE

ACCOGLIENZA E RELAZIONI SEGRETERIA AMMINISTRAZIONE	5	4	3	2	0
1) Come valuta le informazioni ricevute <u>prima dell'ingresso</u> nella Struttura? (solo per le persone entrate da meno di un anno)					
2) Come valuta le informazioni avute e la gestione delle pratiche amministrative al momento dell'ingresso nella Struttura? (solo per le persone entrate da meno di un anno)					
3) Come valuta il rapporto con gli uffici amministrativi/segreteria?					
4) Ritiene che i servizi di segreteria rispondano in modo adeguato alle sue richieste?					
5) Come valuta la chiarezza e la comprensione delle informazioni fornite dagli uffici amministrativi?					
6) Come valuta gli orari degli uffici amministrativi?					
7) Come valuta i rapporti con gli altri Ospiti?					
8) Come valuta i rapporti tra Ospiti e personale?					
9) Come valuta i rapporti tra parenti degli Ospiti e personale?					
10) Come valuta i tempi e i modi di contatto tra Ospiti e familiari/amici?					
11) Come valuta i rapporti di collaborazione tra il personale?					
12) Come valuta le attività ricreative (feste, svago, laboratori, uscite)					

13)	Come valuta il servizio di contatto con i parenti a distanza (videochiamate)	5	4	3	2	0
14)	Come valuta il servizio di incontro in presenza (all'aperto o al chiuso, a seconda del clima)?					
15)	Come valuta la sollecitudine e cortesia dell'animatrice nel rispondere alle richieste di Ospiti e familiari?					
16)	Come valuta il servizio di Assistenza spirituale e/o religiosa?					
17)	Come valuta, in generale, l'attenzione verso le sue necessità personali?					

LA STRUTTURA E GLI SPAZI		5	4	3	2	0
18)	Come valuta il comfort della camera da letto (accessibilità, comodità d'uso)?					
19)	Come valuta la pulizia della sua camera?					
20)	Come valuta il Comfort dei servizi igienici (accessibilità, comodità d'uso)?					
21)	Come valuta la pulizia dei servizi igienici?					
22)	Come valuta la disponibilità, l'accessibilità e il comfort di spazi comuni?					
23)	Come valuta il livello di pulizia degli spazi comuni?					
24)	Come valuta la sua camera in merito alla funzionalità dell'armadio e del comodino?					
25)	Come valuta la sua camera in merito alla possibilità di personalizzarla?					
26)	Come valuta il giardino esterno a sua disposizione?					
27)	Come valuta il microclima interno (temperatura, umidità, aerazione?)					

SERVIZIO DI RISTORAZIONE		5	4	3	2	0
28)	Come valuta i menù proposti?					
29)	Come valuta la quantità e la qualità della colazione?					
30)	Come valuta la quantità e la qualità del pranzo?					
31)	Come valuta la quantità e la qualità della merenda?					
32)	Come valuta la qualità della cena?					
33)	Come valuta gli orari in cui sono serviti i pasti?					
34)	Come valuta la pulizia dei piatti, bicchieri, posate, ecc?					

CURA E ASSISTENZA DELL'OSPITE		5	4	3	2	0
35)	Come valuta la qualità delle cure igieniche di base?					
36)	Come valuta l'attenzione del personale ausiliario alle necessità fisiologiche dell'Ospite?					
37)	Come valuta le modalità ed i tempi di mobilitazione dell'Ospite?					
38)	Come valuta gli orari della sveglia, dell'alzata dal letto, dei riposi?					
39)	Come valuta l'attenzione del personale al rispetto della dignità e della privacy?					

40)	Come valuta la disponibilità all'ascolto del personale sanitario?	5	4	3	2	0
41)	Come valuta l'assistenza medica?					
42)	Come valuta l'assistenza infermieristica?					
43)	Come valuta gli interventi di fisioterapia/riabilitazione?					
44)	Come valuta la sollecitudine, la disponibilità e la cortesia del personale nel rispondere alle esigenze e alle richieste dell'Ospite?					

SERVIZI ALBERGHIERI		5	4	3	2	0
45)	Come valuta la modalità operativa del servizio lavanderia (celerità, cura dei capi, adeguatezza del trattamento)?					
46)	Come valuta la qualità del servizio lavanderia (grado di pulizia di biancheria e capi d'abbigliamento)					
47)	(domanda solo per uomini) Come valuta il servizio barbiere?					
48)	(domanda solo per donne) Come valuta il servizio parrucchiera?					
49)	Come valuta il servizio pedicure?					
50)	Come valuta il servizio bar offerto dai distributori automatici?					

GENERALI		5	4	3	2	0
51)	Come valuta complessivamente la nostra Struttura?					
52)	Rispetto alle sue aspettative iniziali, in generale, che giudizio dà sulla soddisfazione delle sue attese?					

Spazio per proposte e suggerimenti:

QUESTIONARIO SUL BENESSERE ORGANIZZATIVO 2022

Chiediamo la sua collaborazione affinché, attraverso le risposte a questo questionario, ci permetta di poter conoscere i punti di forza e i punti di debolezza della Struttura dove lavora.

Il questionario è anonimo

Le chiediamo di compilarlo e di inserirlo all'interno dell'urna con la dicitura "questionario dipendenti".

Le chiediamo di rispondere a tutte le domande. Le ricordiamo che non esistono risposte giuste o sbagliate: la migliore è quella che si avvicina alla Sua esperienza e riflette il Suo pensiero.

Grazie per la collaborazione

Sono soddisfatto del mio lavoro	Per niente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Molto
---------------------------------	------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-------

Ho spesso paura di sbagliare	Per niente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Molto
------------------------------	------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-------

C'è qualche cosa che mi impedisce di fare del mio meglio nel lavoro quotidiano	Per niente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Molto
--	------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-------

A lavoro posso parlare liberamente dei problemi e delle questioni più difficili	Per niente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Molto
---	------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-------

Nella nostra RSA c'è un'atmosfera positiva ed armoniosa	Per niente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Molto
---	------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-------

Sento di far parte di un team che segue obiettivi comuni	Per niente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Molto
--	------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-------

Ho la possibilità di esprimere ciò che penso	Per niente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Molto
--	------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-------

Lavoro con colleghi professionali, preparati e motivati	Per niente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Molto
---	------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-------

Generalmente, alla fine della giornata sono contento/a del lavoro svolto	Per niente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Molto
--	------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-------

Ho un buon rapporto con i miei responsabili/superiori	Per niente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Molto
Ho un buon rapporto con l'Amministrazione	Per niente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Molto

Ho un buon rapporto con la Direzione Generale	Per niente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Molto
---	------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-------

Ho un buon rapporto con la Direzione Sanitaria	Per niente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Molto
--	------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-------

Il mio lavoro mi piace	Per niente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Molto
------------------------	------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-------

La Cooperativa mi permette di utilizzare al meglio le mie capacità e la mia professionalità	Per niente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Molto
---	------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-------

Il mio lavoro mi dà stimoli sempre nuovi e mi sento motivato/a	Per niente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Molto
--	------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-------

Le condizioni di sicurezza dell'ambiente sono buone	Per niente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Molto
---	------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-------

Vado al lavoro volentieri	Per niente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Molto
---------------------------	------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-------

Mi sento gratificato/a dell'aiuto che offro agli altri	Per niente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Molto
--	------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-------

Sono soddisfatto/a dell'organizzazione della Cooperativa (turnazioni, orari, ferie, permessi)	Per niente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Molto
---	------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-------

Mi sento utile all'interno della Struttura	Per niente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Molto
--	------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-------

Dispongo di tutte le attrezzature necessarie per lo svolgere bene il lavoro	Per niente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Molto
---	------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-------

Il carico di lavoro è ragionevole	Per niente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Molto
-----------------------------------	------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-------

Nella Struttura esiste un clima di collaborazione tra colleghi	Per niente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Molto
--	------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-------

La Cooperativa organizza e propone un numero sufficiente di corsi di formazione	Per niente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Molto
---	------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-------

Mi sento apprezzato/a dai miei superiori	Per niente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Molto
--	------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-------

Sono soddisfatto/a della mia retribuzione	Per niente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Molto
---	------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-------

Collaboro bene con i miei colleghi	Per niente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Molto
------------------------------------	------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-------

Se ho problemi i superiori e i colleghi mi vengono incontro	Per niente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Molto
---	------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-------

E' importante prendere iniziativa ed essere responsabili	Per niente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Molto
--	------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-------

Quando qualcuno fa un errore la domanda che prevale non è "chi è stato?" bensì "come posso evitare che questo errore si ripeta?"	Per niente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Molto
--	------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-------

Possiedo tutte le conoscenze necessarie per svolgere il mio lavoro	Per niente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Molto
--	------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-------

E' importante prendere iniziativa ed essere responsabili	Per niente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Molto
--	------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-------

Utilizzo il tempo libero a lavoro per accrescere le conoscenze del mio settore	Per niente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Molto
--	------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-------

Cosa potrebbe essere fatto per agevolare il suo lavoro?

Cosa dovrebbe fare l'azienda per incrementare la sua soddisfazione come collaboratore?

Su quali argomenti riterrebbe necessario fare formazione?

AUTUNNO - INVERNO

[illegible][illegible]

PRIMAVERA - ESTATE

[illegible][illegible]

PRIMAVERA - ESTATE

[illegible][illegible]