

Fondazione Onlus Casa di Riposo Beata Cristina
Residenza Sanitaria Assistenziale

Carta dei Servizi

2023



Via dei Benefattori, 24
25012 Calvisano (Brescia)
Tel. 030 968 016 – Fax 030 649 0323
E-mail: amministrazione@rsabeatacristina.it
Pec: postacert@pec.casadiriposobeatacristina.it

A fronte del periodo emergenziale che stiamo attraversando, (DGR 3226 del 09/06/2020 Regione Lombardia e seguenti) la modalità d'ingresso, d'accoglienza e alcuni aspetti gestionali (rapporti con i famigliari, modalità di accesso alla struttura, frequenza delle visite) e tutti gli aspetti e/o attività direttamente rilevanti, nella gestione del Residente, in relazione al rischio pandemico, subiranno per un tempo non definito una modifica rispetto alle procedure ordinarie.

Aggiornamento Gennaio 2023

Carta dei servizi R.S.A. Beata Cristina

La Carta dei Servizi intende offrire alcune informazioni circa gli aspetti operativi quotidiani, che la casa garantisce nel servizio alle persone anziane.

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

Centralità della persona, promozione della vita, costruzione di relazioni significative, accompagnamento della persona anziana, sono le polarità entro cui si svolge un rapporto intenso e giustamente articolato, capace di dare serenità e fiducia a soggetti spesso soli ed in difficoltà.

Ciò che renderà più accettabile la condizione di "anziano", sarà la qualità dei processi assistenziali e sanitari e dei sistemi interpersonali in essa coltivati.

Ne deriva la necessità di un rinnovato impegno progettuale, a cui deve seguire con costanza, intelligenza ed apertura, l'organizzazione e la conduzione quotidiana dell'accoglienza e del sostegno.



FONDAZIONE ONLUS

CASA DI RIPOSO BEATA CRISTINA

CHI SIAMO

I Principi ispiratori	5
L'Ente gestore	6
La Mission	6
Codice Etico/D.Lgs.231/2201	7
Orari Uffici	7
Modalità riconoscimento personale	7

LA RESIDENZA

La Struttura	8
Come raggiungere la RSA	8
Orari di visita	8
Organizzazione della giornata	9
Visite guidate	9
Menù tipo	10

L'ACCOGLIMENTO

Condizioni per l'accesso	11
Modalità di Accesso	11
Formazione e Gestione Lista d'Attesa	11
Ammissione e presa in carico	12
Tipologie d'inserimento	12
Documentazione	12
Rette degenza e prestazioni	13
Certificazione della spesa sanitaria	15

I NOSTRI SERVIZI

L'Equipe multidisciplinare	15
Servizio Medico	16
Servizio Infermieristico	16
Servizio Socio-Assistenziale	17
Servizio di Terapia Fisica	17
Servizio di Animazione	18
Servizio Alberghiero	18
Altri Servizi	19

TUTELA E PARTECIPAZIONE

Carta i Diritti della Persona anziane	21
Tutela e Diritti degli utenti	22
Norme di comportamento	25

DOCUMENTAZIONE ALLEGATA

Fac-simile Questionario Customer Satisfaction	27
Fac-simile Modulo segnalazioni e suggerimenti	29
Organigramma della Fondazione	30
Rette Degenza	31

CHI SIAMO

I Principi Ispiratori

La Residenza Sanitaria Assistenziale “Beata Cristina” intende dare concreta applicazione ad alcuni principi fondamentali relativi all’erogazione del servizio.

L’Eguaglianza

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

L’Imparzialità

I soggetti erogatori hanno l’obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti dei Residenti a criteri di obiettività, giustizia e di imparzialità. La Fondazione garantisce che il personale operi con trasparenza ed imparzialità.

La Continuità

L’erogazione del Servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. La Fondazione s’impegna a garantire un servizio 24 ore su 24 ore. Esistono dei precisi momenti di verifica dell’andamento dei piani individualizzati, che consentono di garantire la necessaria continuità alle prestazioni sanitarie e socio-assistenziali, ed allo stesso tempo, di mantenere costantemente aggiornati i piani individualizzati in funzione dei cambiamenti nello stato di salute del Residente.

Diritti di scelta

La Residenza fa proprio questo principio rispettando e promuovendo l’autonomia del cliente e il diritto all’autodeterminazione, ma tenendo conto che la relazione di cura significa anche sostenere la persona anziana in condizione di bisogno.

Partecipazione

Il Residente può formulare suggerimenti per il miglioramento del Servizio. In osservanza a tale principio, l’Ente, coinvolgendo e responsabilizzando il Residente nella realizzazione dei piani individualizzati, ed informando i parenti sugli obiettivi di salute, crea in tal modo i presupposti affinché tra i Residenti, familiari e Fondazione si sviluppi un rapporto di collaborazione reciproca.

L'Efficacia e l'Efficienza

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

Il tal senso la Fondazione verifica periodicamente che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili per il raggiungimento degli obiettivi di salute.

L'Ente Gestore

La gestione della Residenza Sanitaria Assistenziale (di seguito RSA) Beata Cristina è assicurata dalla Fondazione Onlus Casa di Riposo Beata Cristina.

La RSA è accreditata con Decreto della Direzione Generale Famiglia e Solidarietà Sociale (Regione Lombardia) n. 8832 del 23/10/2015 per 62 posti letto, di cui 56 a contratto con l'ATS e 6 posti in regime di solvenza.

La sede legale della Fondazione è Via Benefattori, 24 - 25012 Calvisano (BS).

La Mission

L'Ente Gestore realizza il proprio scopo sociale attraverso la gestione della RSA "Beata Cristina", struttura che offre un'assistenza individualizzata e qualificata alla persona anziana con l'intento di migliorarne la qualità della vita e di mantenerne il benessere psico-fisico.

Lo stile gestionale caratterizzato dal "lavoro per processi interdisciplinari" e ispirato da valori fortemente condivisi garantisce il soddisfacimento dei bisogni assistenziali del Residente nel pieno rispetto della dignità della persona e dei suoi diritti, assicurando allo stesso tempo la caratteristica di "struttura aperta" della residenza: aperta oltre che ai Residenti, ai loro familiari e a tutti i cittadini, e per questo perfettamente integrata nel territorio.

I valori chiave che esplicitano la mission e che costituiscono puntuale riferimento per le attività che ogni operatore svolge nel proprio ambito professionale ed organizzativo, si possono così enunciare:

- garanzia di un'assistenza qualificata e personalizzata;
- mantenimento e valorizzazione delle capacità residue del Residente;
- accoglienza improntata ai valori dell'eguaglianza e dell'imparzialità, rispettosa, quindi, della dignità umana, delle credenze, delle opinioni, e dei sentimenti di ogni ospite;
- tutela della riservatezza e della privacy;

Per questo l'assistenza viene prestata nel pieno rispetto della carta dei diritti della persona anziana (all. D alla D.G.R. N. 7/7435 DEL 14/12/2001).

La struttura garantisce la continuità e la regolarità dell'assistenza ed inoltre, tutela la partecipazione attraverso un'informazione corretta, chiara ed esauriente

riconoscendo agli utenti la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare segnalazioni o suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Codice Etico e D.Lgs 231/2001

La RSA Beata Cristina opera nel rispetto dei diritti fondamentali del Residente ed è orientata nel proprio agire dal Codice Etico, adottato dal mese di aprile del 2010.

Il Codice Etico si configura come principale strumento di implementazione dell'Etica all'interno della Fondazione, in esso vengono enunciati i diritti e doveri morali che definiscono le responsabilità legali ed etico-sociali che ciascun soggetto operante è tenuto ad osservare.

Nel corso del 2014, anche in ossequio alle specifiche disposizioni regionali in materia di accreditamento, l'Ente Gestore si è dotato di Modello Organizzativo ex D. Lgs. 231/2001 finalizzato a prevenire la commissione di reati. Il Modello Organizzativo è stato aggiornato nel mese di agosto del 2022.

Nello stesso periodo è stato altresì nominato l'Organismo di Vigilanza sull'osservanza del Codice Etico e sul "Modello di organizzazione, gestione e controllo" ai sensi del D. Lgs. 231/2001.

Orari apertura Uffici

Gli uffici amministrativi sono aperti:

lunedì/venerdì 8.30/12.30 - 14.30/17.00

sabato mattina 9.00/12.00

Per colloqui è preferibile l'appuntamento.

Modalità di riconoscimento del personale

Il personale operante all'interno della RSA e la sua funzione sono riconoscibili mediante cartellini di riconoscimento.

LA RESIDENZA

La Struttura

La struttura sorge su un'area di 6.000 metri quadrati circa, di cui la superficie coperta è di 1.275. Il fabbricato si sviluppa su 3 piani.

Al Piano Terra si trovano gli uffici amministrativi, l'ambulatorio medico, l'infermeria, la sala polivalente, la sala per attività occupazionali, l'angolo bar, la sala parrucchiera, la palestra, la cucina e la Chiesa.

Il primo e il secondo piano sono simili e sono composti da 2 nuclei rispettivamente autorizzati per 15 e 16 posti. Il nucleo da 15 posti è composto da 7 camere a 2 posti letto e 1 camera singola. Il nucleo da 16 posti è composto da 7 camere a 2 posti letto e 2 camere singole. Le camere sono dotate di un bagno ogni quattro posti letto.

In entrambi i piani sono presenti: sala da pranzo/soggiorno, medicheria, bagno assistito, sala del personale, locale biancheria, magazzino.

I piani superiori sono facilmente raggiungibili tramite una scala interna o con l'ascensore.

La Casa dispone di un ampio giardino a disposizione dei Residenti e dei loro parenti.

Come raggiungere la RSA

La RSA è collocata all'interno del paese ed è raggiungibile in auto (è disponibile un adeguato spazio per il parcheggio), con i mezzi pubblici (con pullman: linea Brescia-Calvisano e fermata sulla linea Isorella-Carpenedolo; con il treno: fermata diretta sulla linea Brescia-Parma).

Orari di visita

La RSA Beata Cristina si connota come struttura "aperta": le visite dei familiari e dei conoscenti sono auspicabili ed attese.

I Parenti e i visitatori possono accedere alla struttura in base alle seguenti modalità:

- Accesso libero agli spazi comuni della residenza dalle ore 08.00 alle ore 20.00
- Accesso ai nuclei di degenza: per garantire che l'accesso dei visitatori non arrechi disturbo alla tranquillità, al riposo dei Residenti ed alla loro privacy, e non si determinino interferenze con le attività mediche e assistenziali l'accesso alle camere di degenza è consentito nelle seguenti fasce orarie: dalle ore 9.30 alle ore 11.30 e dalle ore 14.00 alle ore 17.30

La richiesta di permessi straordinari va inoltrata al Responsabile Sanitario.

Orari e modalità delle visite possono variare in conseguenza delle norme Covid vigenti.

Organizzazione della giornata

La vita in RSA è caratterizzata da ritmi quotidiani scanditi da alcune necessità organizzative; il personale si impegna a mettere in atto opportune iniziative per salvaguardare ritmi di vita accettabili anche per i Residenti conciliando esigenze organizzative delle attività assistenziali con i tempi del riposo, delle visite e dei pasti.

Al mattino alle 6,30 circa inizia la giornata del Residente: gli operatori assistenziali ed infermieristici procedono ad effettuare l'igiene personale, il cambio della biancheria, la mobilitazione, la somministrazione della terapia, gli eventuali prelievi ematici, le medicazioni.

Alle ore 8,00 viene distribuita la colazione, con l'aiuto del personale per i Residenti non autonomi.

Dopo la colazione iniziano le attività di animazione e di fisiokinesiterapia.

Nella mattinata vengono garantite le prestazioni di assistenza infermieristica; il personale ausiliario provvede alla distribuzione e somministrazione di bevande calde o fresche.

Il pranzo viene distribuito dalle 11.30 alle 12.30, con possibilità di menù a scelta. I Residenti non autosufficienti vengono assistiti dal personale del piano.

Al pomeriggio, per chi lo desidera, qualche ora è riservata al riposo a letto. Nel frattempo, viene garantita la mobilitazione degli allettati e l'igiene intima personale, il cambio della biancheria e dei presidi assorbenti, la distribuzione di bevande.

Nelle ore pomeridiane, dopo le ore 14.00, proseguono anche le attività di animazione, nelle sale preposte al piano terra.

La distribuzione della cena con menù a scelta avviene alle ore 18.00; al termine gli operatori provvedono ad aiutare i Residenti a mettersi a letto, alla preparazione per la notte ed alla somministrazione della terapia serale.

Nel corso della notte i Residenti vengono vigilati dal personale in turno che provvede al regolare e periodico cambio dei dispositivi per l'incontinenza, alle movimentazioni previste dal protocollo assistenziale e, in caso di necessità e urgenza, all'attivazione del medico reperibile.

Visite guidate

Sono possibili visite guidate alla struttura, gestite dalla Direzione Amministrativa, da parte di Ospiti potenziali e loro familiari.

Orari e modalità delle visite possono variare in conseguenza delle norme Covid vigenti.

Menù

Il menù, preparato su base settimanale, permette la scelta tra diverse pietanze; può essere, inoltre, personalizzato per aderire a particolari preferenze alimentari dei Residenti, a problemi di masticazione e deglutizione o in presenza di patologie, quali diabete, gastropatie, epatopatie, coliti. I pazienti in nutrizione enterale seguono programmi dietetici specifici per qualità, modalità di preparazione, orari di somministrazione.

Tutti i pasti sono preparati e somministrati da personale interno alla struttura.

COLAZIONE

Tè, caffè, latte, biscotti o torta preparata dai cuochi della struttura

PRANZO

Primo piatto a scelta tra minestra e pasta condita o in bianco

Secondo piatto scelta tra carne e pesce; in alternativa formaggi e affettati

Contorno di verdura cruda e cotta

Dessert o frutta di stagione

Acqua e vino

MERENDA: tè con biscotti o torta preparata dai cuochi della struttura

CENA

Primo piatto a scelta tra minestra di carne e minestra di verdura

Secondo piatto a scelta tra carne e affettati con formaggi

Contorno di verdura cruda e cotta

Dessert o frutta cotta

Acqua e vino

ACCOGLIENZA e presa in carico del Residente

Condizioni per l'accesso

Possono presentare domanda in RSA le persone di ambo i sessi che abbiano compiuto il 65° anno di età ed in assenza di patologie psichiatriche in fase attiva e/o patologie non compatibili con l'organizzazione della RSA.

Sarà compito della segreteria inviare la documentazione presso l'Unità di Valutazione dell'ATS territoriale, la quale esprimerà il proprio parere in merito all'inserimento, specificando la Classe di appartenenza.

Modalità di Accesso

La domanda di ingresso va presentata su apposito modulo, da ritirare presso l'Ufficio Amministrativo della Fondazione o da scaricare dal sito www.rsabeatacristina.com: il Residente (in alternativa un parente o l'amministratore di sostegno) compila la parte della domanda contenente i dati anagrafici e la documentazione richiesta; la parte relativa ai dati sanitari dovrà essere compilata dal medico di medicina generale e andrà accompagnata dai documenti elencati nella domanda stessa.

Formazione e Gestione Lista d'Attesa

Le domande di ammissione vengono inserite in una lista d'attesa aggiornata in base all'ordine cronologico di ricezione delle stesse. È riconosciuta la priorità alle domande di persone residenti nel Comune di Calvisano.

Nei casi di documentata grave fragilità clinico-funzionale e/o sociale o per situazioni di persone di età inferiore ai 65 anni (segnalate dall'ATS o dai Servizi Sociali Comunali), sulla base di una valutazione preventiva da parte del Responsabile Sanitario, il Consiglio di Amministrazione può riconoscere la priorità di ammissione.

L'accettazione del Residente è subordinata alla visita medica da effettuarsi presso la struttura o, in caso di impossibilità, alla valutazione della documentazione clinica da parte del personale sanitario.

Il Responsabile Sanitario si riserva la facoltà di non avallare ingressi ritenuti non compatibili, in termini sanitari e/o comportamentali, con la vita quotidiana dei Residenti presenti nella Casa.

La Residenza Sanitaria Assistenziale di Calvisano non prevede al suo interno un Nucleo Alzheimer.

Ammissione e presa in carico del Residente

Al momento dell'ingresso, il Residente richiedente l'inserimento, o in sua vece il Garante referente, dovrà compilare la modulistica necessaria alla gestione sanitaria, assistenziale ed amministrativa.

Il Garante referente rappresenta l'interlocutore privilegiato a cui la Fondazione si riferisce in caso di richieste di autorizzazioni od informazioni.

L'individuazione del Garante referente è a carico della famiglia del Residente e non può essere demandata a nessun rappresentante della Fondazione.

Tipologie d'inserimento

Posto Letto Ordinario: con tale termine si indica la disponibilità di un posto letto accreditato dalla Regione Lombardia ed a contratto con l'ATS di Brescia, dalla quale la Fondazione percepisce un contributo. La disponibilità di questa tipologia di posto letto viene effettuata in base alla priorità delle domande in Lista d'Attesa.

Posto Letto Solvente: con tale termine si indica la disponibilità di un posto letto accreditato dalla Regione Lombardia ma non a contratto con l'ATS di Brescia, da cui la Fondazione non percepisce alcun contributo. La disponibilità di questa tipologia di posto letto avviene nel momento in cui tutti i posti a contratto sono occupati e la persona da inserire necessita di risposta immediata.

Documentazione Ingresso

Al momento dell'ingresso del Residente, la documentazione da presentare può variare in funzione della diversa tipologia d'inserimento (Ordinario, Solvente).

In termini generali è la seguente:

- Carta d'identità;
- Codice fiscale;
- Tessera sanitaria;
- Tessera esenzione pagamento ticket (in mancanza della quale sarà a carico del ricoverato o dei famigliari la quota relativa per eventuali esami specialistici);
- Fotocopia dell'eventuale verbale di invalidità;
- Tutta la documentazione sanitaria disponibile (cartelle ospedaliere, recenti esami specialistici, referti di radiografie, la terapia in atto, ecc.);
- Piano dei presidi assorbenti;
- Gli occhiali ed altre eventuali protesi (protesi acustiche, calzature ortopediche, ecc.) o ausili (tripodi, carrozzella, ecc.) già utilizzati a domicilio. Si raccomanda di segnalare alla responsabile gli ausili fornite dalla Asl, per consentire la regolarizzazione della relativa pratica;

- Tutte le notizie che possono aiutare ad erogare una migliore assistenza (le necessità assistenziali della persona, le sue abitudini, i suoi interessi, ecc.).

La disponibilità di tutte queste informazioni e la collaborazione dei familiari risultano fondamentali per la personalizzazione dell'assistenza.

All'ingresso è prevista la visita medica con il Responsabile Sanitario (o medico di struttura) e la Coordinatrice ed un colloquio generale per raccogliere le prime informazioni funzionali alla stesura del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI).

L'accoglimento definitivo è subordinato ad un periodo di osservazione della durata di un mese, durante il quale verrà verificata la compatibilità del Residente con la struttura.

Rette di degenza e prestazioni incluse

Per il soggiorno e la permanenza presso la struttura i Residenti sono tenuti al pagamento di una retta giornaliera che viene fatturata su base mensile e anticipatamente rispetto al periodo di degenza.

Le rette si differenziano in base alle diverse tipologie d'inserimento (posto letto ordinario o solvente).

Le rette vengono determinate annualmente dal Consiglio d'Amministrazione della Fondazione con apposito atto deliberativo e hanno validità di norma dal 1° gennaio al 31 dicembre di ogni anno.

Se il Consiglio di Amministrazione dovesse deliberare aumenti delle rette nel corso dell'anno, gli interessati verranno informati tramite comunicazione scritta almeno 15 giorni prima dal giorno di decorrenza.

Le prestazioni offerte dalla RSA si differenziano in base alle diverse tipologie d'inserimento.

- Per tutti sono compresi: assistenza di base alla persona, assistenza infermieristica, servizio fisioterapico, animazione, prestazioni alberghiere, climatizzazione estiva, lavaggio e stiratura indumenti (tranne delicati), servizio mensile di parrucchiere (taglio/piega) e barbiere.
- Posto letto ordinario: include l'assistenza medica, farmaci, ausili e presidi (per l'incontinenza, traverse monouso, presidi per PEG, cateteri, per diabetici, richieste per esami diagnostici e visite specialistiche, ecc.), trasporto in ambulanza per visite richieste dai medici di struttura.
- Posto letto solvente: tutto quanto espresso nel punto "Per tutti sono compresi".

Nell'allegato "D" che forma parte integrante e sostanziale del presente regolamento, è riportato l'importo delle rette di degenza praticate dalla struttura per l'anno in corso.

Prestazioni non comprese nella retta

Restano escluse dall'ammontare della retta corrisposta:

- Onorari e compensi per prestazioni richieste dall'utente o dai suoi familiari (visite specialistiche, visite mediche esterne) non fornite e non prescritte direttamente dalla struttura;
- servizi di pedicure e parrucchiera su richiesta;
- le prestazioni di trasporto a mezzo ambulanza per accompagnamento del Residente a presidi sociosanitari (richiesti dalla famiglia);
- le forniture di protesica in genere;
- le eventuali spese funebri.

Cauzione Infruttifera

Al momento in cui viene confermata ed accettata la disponibilità del posto letto, è richiesto il versamento di un importo pari ad una retta posto letto ordinario a titolo di cauzione infruttifera.

Disciplina delle assenze dei Residenti

Le assenze dei Residenti dal reparto di degenza, sia per ricovero ospedaliero che per motivi diversi, non danno luogo a sospensione della retta applicata.

Previa autorizzazione del Responsabile Sanitario ed in relazione alle condizioni del Residente, sono permesse uscite, anche di diversi giorni, con i familiari. In tal caso il personale infermieristico si fa carico di preparare e consegnare agli accompagnatori la terapia necessaria per tutta la durata della permanenza fuori dalla struttura.

Oltre il decimo giorno di assenza dalla struttura, l'Amministrazione non garantisce più il mantenimento del posto letto non utilizzato.

Dimissioni

In caso di dimissione dalla RSA, richiesta dal Residente, dai suoi familiari o dall'Amministratore di Sostegno, va data comunicazione scritta alla Direzione Amministrativa almeno 15 giorni prima della data di dimissione.

In caso di dimissioni o trasferimento ad altra struttura per assicurare la continuità delle cure, il Medico dell'Unità Operativa competente stila una relazione che verrà consegnata in busta chiusa all'interessato, nella quale sono identificati i problemi

clinici, funzionali ed assistenziali, i programmi attuati, gli ausili opportuni, i risultati di eventuali indagini di laboratorio e/o strumentali, la terapia attuata, nonché il programma terapeutico complessivo consigliato.

Al momento della dimissione si restituisce tutta la documentazione personale portata dal Residente al momento dell'accoglimento.

Rilascio Documentazione

L'amministratore di Sostegno, i familiari o, quando le condizioni lo consentano, il Residente stesso, possono ottenere il rilascio di documentazione sanitaria inoltrando la richiesta al Responsabile Sanitario; la richiesta di documentazione amministrativa (certificazioni fiscali, ecc.) va rivolta all'Ufficio amministrativo.

Per tutto quanto non espressamente contenuto nella presente Carta dei Servizi (modalità richiesta, costi documentazione, ecc.) si fa riferimento al "Regolamento Accesso atti".

Certificazione spesa sanitaria

In attuazione della Deliberazione della Giunta Regionale lombarda del 21 marzo 1997 n. 26316 ed in conformità con il quadro normativo di riferimento in materia fiscale, la Residenza rilascia annualmente per i Residenti la dichiarazione attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie usufruite.

I NOSTRI SERVIZI

(Modalità di erogazione e attività previste)

Le modalità di erogazione dei servizi, come già espresso, può differenziarsi in ragione delle diverse tipologie d'inserimento (posto letto ordinario o posto letto solvente).

L'Equipe multidisciplinare

All'interno della Residenza Sanitaria Assistenziale è presente un'équipe multidisciplinare composta da operatori di tutti i servizi sanitari (medico, infermieristico, assistenziale, fisioterapico e di animazione) che si riuniscono per analizzare la situazione clinica e per programmare la metodologia di intervento sul paziente.

L'équipe predispone il P.A.I. (Piano Assistenziale Individualizzato) col quale la struttura garantisce ad ogni Residente un intervento su misura e personalizzato.

Per la stesura del P.A.I. vengono utilizzate scale di valutazione validate a livello internazionale, nonché tutte le informazioni raccolte dai vari servizi.

Obiettivo di questo programma è la valorizzazione dell'individualità del Residente che viene valutato nella sua complessità, costruendo attorno a lui, e non viceversa, le attività di sostegno.

Ad intervalli regolari l'equipe si riunisce per monitorare la situazione, valutare i risultati delle attività e, all'occorrenza, apportare eventuali modifiche al piano d'intervento.

La struttura assicura la stesura di un primo P.A.I. entro 30 giorni dall'ingresso del nuovo ospite.

Parimenti la struttura assicura la partecipazione degli obiettivi definiti nel P.A.I. al Residente e ai familiari di riferimento.

Servizio Medico

Il servizio è garantito da un Responsabile Sanitario e Medici con presenza programmata diurna dal lunedì al venerdì. È assicurato servizio di reperibilità durante le ore notturne e nei festivi e prefestivi.

Il personale medico valuta la situazione clinica del Residente sia al momento della presentazione della domanda di accoglimento che in quello dell'ingresso in convivenza.

All'ingresso viene eseguita visita medica del nuovo accolto, la rilevazione dei parametri vitali, elettrocardiogramma, impostazione della cartella clinica con relativa scheda terapeutica.

In rapporto alla patologia presente, viene quindi impostato il percorso per la definizione del protocollo di assistenza, integrato dalla previsione di controlli diagnostici periodici e programmate visite specialistiche se ritenute necessarie avvalendosi della consulenza professionale dei Presidi Ospedalieri del territorio.

I medici sono a disposizione dei familiari durante gli orari di servizio o previo appuntamento fissato telefonicamente per il tramite della Segreteria.

Il personale medico di struttura si può avvalere della consulenza di un medico Fisiatra per valutare le problematiche dell'apparato locomotorio ai fini di un progetto riabilitativo.

Per i Residenti che occupano un posto letto in Solvenza in caso di emergenza viene contattato il Servizio di Continuità Assistenziale territoriale ed il Servizio 112.

Servizio Infermieristico

Il servizio infermieristico è garantito, in regime diurno, da Infermieri iscritti all'OPI (Ordine delle Professioni Infermieristiche) ed organizzati secondo i vigenti standard regionali.

Operando sulla base del "codice deontologico", prestano tutte le cure infermieristiche necessarie ai Residenti: somministrazione terapia orale, topica, intramuscolare, endovenosa prescritta; prelievi per esami bioumorali, rilevazione parametri vitali, elettrocardiogrammi, medicazioni ed alimentazione artificiale.

Il servizio è a disposizione per qualsiasi informazione di competenza richiesta dai familiari.

Il locale di riferimento, sia per comunicazioni che per informazioni, è il presidio infermieristico presente al piano terra.

Il servizio è supportato ed integrato nello svolgimento delle proprie mansioni dai numerosi Operatori presenti in struttura.

Servizio Socio Assistenziale

Il Servizio è garantito da Operatori Socio Sanitari (O.S.S.) e Ausiliari Socio Assistenziali (A.S.A.) qualificati, che garantiscono l'assistenza di base a tutti i Residenti della RSA 24 ore su 24 ed in tutti i nuclei di degenza.

In particolare, essi suppliscono alle carenze di autonomia dei Residenti stessi, nelle loro funzioni personali essenziali, come l'igiene quotidiana, il cambio biancheria, la mobilitazione e l'alimentazione.

Il servizio ricopre un ruolo fondamentale: gli O.S.S. e gli A.S.A. sono gli operatori che più degli altri rimangono vicini ai Residenti rilevandone le particolari ed immediate esigenze. Gli ausiliari svolgono la loro attività con discrezione e disponibilità, stimolando i Residenti ad utilizzare tutte le loro potenzialità al fine di mantenere o riacquistare la propria autonomia ed interagiscono con il personale infermieristico, le animatrici ed i terapisti della riabilitazione per garantire un'assistenza adeguata ai bisogni.

Servizio Terapia Fisica

Il servizio si prende cura degli anziani ospiti programmando interventi mirati e atti alla cura, alla prevenzione ed alla riabilitazione delle capacità motorie e funzionali utilizzando metodologie adeguate al recupero, al mantenimento o alla riduzione della perdita delle capacità funzionali residue. Ha inoltre l'obiettivo di evitare complicanze derivanti da prolungati periodi di allettamento attraverso la mobilitazione dei pazienti costretti a letto.

La struttura è dotata di una palestra per attività fisioterapiche al piano terra con dotazione di strumentazioni ed attrezzature funzionali agli obiettivi sopra descritti.

Servizio di Animazione

Il servizio si prefigge l'obiettivo di perseguire il miglioramento della qualità di vita del Residente e si impegna con tutti gli operatori per ridurre le eventuali difficoltà di vita in comunità.

Interviene in tutte le attività che contribuiscono a rendere familiare l'ambiente ed il clima di vita nella Residenza.

Sostiene la persona nel riconoscimento e nel mantenimento del proprio ruolo sociale, favorendo i suoi legami con la famiglia, gli amici, nonché aperture e scambi con altre realtà; offre ai Residenti ed ai loro familiari possibilità di espressione e di collaborazione nell'ambito della propria attività.

Cura i rapporti con le Associazioni e le realtà del territorio.

L'organizzazione delle attività si distingue in:

- momenti socializzanti, quali feste di compleanno, attività ricreative e ludiche, conversazioni...;
- conduzione di gruppi di attività occupazionale all'interno della struttura e negli spazi comuni destinati al tempo libero;
- promozione di attività esterne, quali gite, escursioni, passeggiate, uscite al mercato, uscite per frequentare centri socio-culturali per la terza età.

Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì.

Servizio Alberghiero

Servizio Cucina e Ristorazione

Provvede quotidianamente alla preparazione dei pasti principali proponendo menù settimanali di tipo invernale ed estivo per garantire la varietà e la qualità dei cibi utilizzando prodotti di stagione, tenendo conto delle esigenze e delle richieste dei Residenti, nonché delle eventuali indicazioni mediche, al fine di assicurare un'adeguata alimentazione.

I cibi sono freschi e preparati giornalmente.

La cucina è di moderna concezione con attrezzature razionali, disposte ed organizzate in modo da rispondere alle esigenze di una corretta gestione della catena alimentare ed alle normative vigenti in materia di igiene e controllo HACCP.

Le pulizie e la sanificazione vengono effettuate direttamente dal personale addetto seguendo specifiche procedure.

Servizio Lavanderia e Guardaroba

La RSA fornisce servizi di lavanderia, stireria e guardaroba, che vengono effettuati internamente secondo le regole indicate al momento dell'ingresso.

È a cura dei parenti l'etichettatura indelebile di tutti gli indumenti personali.

È compito dei familiari provvedere tempestivamente al cambio stagionale del vestiario ed alla sostituzione dei capi deteriorati.

Servizio Pulizie

Il servizio di pulizia e sanificazione degli ambienti comuni (superfici piane, infissi, arredi ed attrezzature), degli spazi di vita privata del Residente e dei servizi igienici è svolto dal personale un'azienda specializzata del settore e dal personale socio-assistenziale sulla base di specifici protocolli e con utilizzo prodotti e strumenti professionali.

Altri Servizi

Servizio Bar

Al piano terra sono presenti dei distributori automatici di prodotti confezionati e di bevande calde e fredde che possono essere consumate dai Residenti e dai loro familiari.

Servizio di trasporto (Posto letto Ordinario)

La RSA garantisce il trasporto dei Residenti in ospedale per visite specialistiche o per visite di controllo richieste dal Responsabile Sanitario. Per tale servizio può essere utilizzato l'automezzo di proprietà della Fondazione o, se necessario, l'ambulanza.

Servizio di taglio e piega

La RSA offre, presso la struttura, il servizio di taglio e piega con cadenza mensile.

Servizio Assistenza Religiosa

All'interno della Casa è presente una chiesetta nella quale, periodicamente, viene celebrata la S. Messa per i Residenti e per i loro parenti.

La corrispondenza

L'Ufficio Amministrativo si cura di recapitare la posta destinata ai Residenti e di provvedere alla spedizione della posta in uscita.

Volontariato

La Casa collabora con alcuni Volontari del territorio che generalmente si occupano di:

- offrire sostegno e compagnia all'anziano;
- svolgere attività di ricreazione e socializzazione.

La presenza dei Volontari è un importante strumento di contatto e relazione tra l'interno della RSA e il territorio circostante.

Trasferimento all'interno della RSA

Per motivazioni relazionali, sanitarie e organizzative l'Equipe socio-sanitaria e la Direzione Sanitaria possono stabilire il trasferimento del Residente ad altre camere o ad altro piano della RSA dandone successiva informazione ai familiari.

Trasferimenti in ospedale

In caso di necessità di ricovero ospedaliero, il medico o l'infermiere provvedono ad organizzare il trasferimento del Residente, avendo cura di avvisare tempestivamente i familiari.

TUTELA E PARTECIPAZIONE

Carta dei Diritti della Persona anziana

Si riporta di seguito una sintesi dalla Carta dei Diritti della Persona Anziana (Allegato D della D.G.R. n. 7/7435 del 14/12/2001) che, in quanto fatta propria dalla RSA Beata Cristina, costituisce parte integrante e sostanziale della Carta dei Servizi della struttura.

LA PERSONA HA IL DIRITTO	LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE
di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica
di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione
di conservare le proprie modalità di condotta, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con 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 "dirigerle" senza per questo venire a meno dell'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 permettevano 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 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

Tutela e Diritti degli Utenti

Modalità rilevazione soddisfazione Residenti e Familiari

Durante il primo trimestre dell'anno, viene distribuito ad Ospiti e familiari un questionario per la raccolta del grado di soddisfazione rispetto alla qualità dei e delle prestazioni usufruite (Allegato D).

La Direzione si impegna a esporre, in appositi spazi, i dati raccolti, entro il mese di maggio.

Tutela della persona rispetto al trattamento dei dati sensibili

Ai sensi del Regolamento Europeo 2016/679 sulla protezione dei dati, la Fondazione garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza dell'identità personale.

Gestione dei reclami

I reclami, le segnalazioni e i suggerimenti da parte di ospiti e parenti possono essere rivolti alla Direzione attraverso la compilazione del modulo "Segnalazioni e Suggerimenti" allegato alla Carta dei Servizi (Allegato C).

Successivamente alla presentazione del reclamo la Direzione si riunirà in equipe con il Presidente e/o Responsabile Sanitario e/o la Coordinatrice per esaminare ogni singolo caso, provvedendo ad adottare tempestivamente (entro 15 giorni) i provvedimenti necessari.

Attraverso lo stesso modulo è prevista la possibilità di fornire suggerimenti in forma anonima al fine di migliorare il servizio reso ai Residenti.

Controversie

Per eventuali controversie che dovessero insorgere tra le parti in ordine al contratto in essere o all'erogazione del servizio, è possibile richiedere l'intervento del difensore civico territoriale. Per questioni più gravi sarà competente il Foro di Brescia. Presso l'ASL di Brescia è possibile rivolgersi all'U.P.T. (Ufficio Pubblica Tutela).

Tutela giuridica della persona fragile

La situazione di fragilità della persona inserita nella RSA può necessitare di una tutela che può essere attuata attraverso tre diverse misure di protezione giuridica: l'interdizione, l'inabilitazione e l'amministratore di sostegno.

Per approfondire l'argomento è possibile rivolgersi all'Ufficio Protezione Giuridica dell'ASL di Brescia numeri 030 383 8075 e 030 383 9035.

Standard di qualità

ATTIVITA'	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD DI QUALITA'
Domanda Inserimento	Informazione sui Servizi	Colloquio	Consegna e presentazione al Residente e ai familiari della Carta dei Servizi della Struttura
Ammissione	Personalizzazione ed umanizzazione: colloquio inserimento con il Residente e/o familiare	Ore	Effettuazione da parte della struttura, del colloquio con il Residente e/o familiare, almeno 24 ore prima dell'inserimento
Inserimento	Pianificazione assistenza e personalizzazione	Giorni	Effettuazione entro 30 giorni dall'ingresso del Residente della prima valutazione multidimensionale e relazione del Piano Assistenza Individualizzato, da parte dell'equipe della struttura

Servizio sanitario	Presenza medica da parte di personale convenzionato con la struttura	Ore	Un medico è presente per almeno 24 ore settimanali dal lunedì al venerdì
	Periodicità del controllo dello stato di salute	Anno	Ogni ospite viene sottoposto almeno ogni 6 mesi a visita medica, esami ematochimici ed elettrocardiogramma
Servizio di assistenza	Igiene della persona: bagno assistito completo	Giorni	Effettuazione almeno ogni 8 giorni dal precedente, del bagno assistito, condizioni cliniche permettendo
	Qualità della vita residenziale: alzata quotidiana	Giorni	Ad ogni ospite viene garantita almeno una alzata dal letto al giorno e posizionamento in poltrona o carrozzina (condizioni cliniche permettendo)
	Prevenzione dei rischi da immobilizzazione	Ore	Per ogni ospite inserito nel piano di prevenzione viene garantita una movimentazione al massimo entro 4 ore dalla precedente
	Assistenza all'incontinenza	Numero controlli	Viene garantito il controllo giornaliero dei presidi per l'incontinenza, non inferiore a 4 volte al giorno, per il Residente incontinente
Servizio Riabilitativo	Tempestività nell'attivazione dell'intervento riabilitativo	Giorni	Attivazione dell'intervento ordinario riabilitativo, entro 3 giorni dalla richiesta dell'intervento stesso da parte del Responsabile Sanitario
Servizio Animazione	Presenza delle attività animative	Settimanale	Si garantiscono almeno 3 tipi diversi di attività animativa a settimana

Norme di comportamento (per familiari, visitatori, ospiti)

Obblighi

- Seguire scrupolosamente le disposizioni impartite dal medico e dal personale di piano, nel prestare la propria opera al Residente.
- Riferire sempre al personale di piano qualsiasi elemento utile a migliorare l'assistenza e la qualità di vita del Residente.
- Uscire sempre dalla stanza del Residente durante le cure igieniche, le visite mediche o altre situazioni che richiedono riservatezza per il Residente.
- Rispettare gli orari e l'organizzazione operativa delle attività di reparto.
- Rispettare la privacy dei Residenti nelle loro camere, soprattutto durante l'orario di riposo.
- Rispettare i tempi dei Residenti, soprattutto nell'assunzione degli alimenti, riferendo all'infermiere o al personale addetto all'assistenza eventuali problematiche rilevate (difficoltà nella deglutizione, insorgenza di tosse, rifiuto del cibo).
- Attenersi alle disposizioni dietetiche del Residente ed in particolare al consumo di alimenti al di fuori degli orari principali.

Divieti

- Non utilizzare modi autoritari e coercitivi nei confronti dei Residenti e del personale.
- Non intervenire nell'assistenza diretta del Residente (igiene, bagno, somministrazione dei farmaci).
- Non accedere ai locali di servizio del piano cucina, infermeria, bagni assistiti.
- Non divulgare informazioni sulle condizioni di salute fisica e psichica del Residente.
- L'osservanza ed il rispetto di tali disposizioni costituiscono elemento indispensabile per garantire una adeguata assistenza al Residente, un positivo inserimento delle persone demandate dai parenti e un clima sereno al personale nello svolgimento dei piani lavoro. Eventuali disguidi e controversie vanno sempre esposte alla Coordinatrice o al Responsabile Sanitario.
- Il Residente, in collaborazione e con il concreto aiuto del personale addetto, è invitato a tenere i propri armadietti personali con sufficiente ordine e pulizia.

Per motivi igienici non è consentito conservare nei medesimi alimenti non confezionati e deteriorabili.

- In tutta la struttura (sia negli ambienti al chiuso che in quelli all'aperto) vige il divieto di fumo.
- Si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di valore o rilevanti somme di denaro. L'Amministrazione della Fondazione non risponde di eventuali furti.

	QUESTIONARIO di VALUTAZIONE della SODDISFAZIONE dei FAMILIARI dei Residenti 2023
---	---

Gentile Signora/e, ci permettiamo di chiedere la sua collaborazione per la valutazione del servizio offerto dalla nostra Casa di Riposo. Di seguito potrà rispondere ad alcune domande barrando con una crocetta la casella che meglio corrisponde alla sua valutazione.

Una volta compilato potrà imbucarlo nell'apposita cassetta ubicata nell'ingresso o consegnarlo all'animatrice o presso l'ufficio amministrativo. La ringraziamo fin d'ora per la disponibilità.

Lei è: ☐ Parente (specificare) ☐ Amministratore di Sostegno

La camera del Residente è collocata al piano ☐ primo ☐ secondo

LA RESIDENZA	Buono	Soddisfacente	Non soddisfacente	Non so (non ho elementi per rispondere)
La stanza di degenza				
Gli ambienti comuni interni (sala animazione, sala pranzo, ecc.)				
Gli ambienti comuni esterni (giardino)				

L'ASSISTENZA e le CURE	Buono	Soddisfacente	Non soddisfacente	Non so (non ho elementi per rispondere)
Assistenza dei medici				
Assistenza degli infermieri				
Assistenza delle fisioterapiste				
Assistenza del personale ausiliario				

IGIENE e CURA del Residente	Buono	Soddisfacente	Non soddisfacente	Non so (non ho elementi
-----------------------------	-------	---------------	----------------------	----------------------------

				per rispondere)
Igiene personale				
Abbigliamento e cura della persona				

RELAZIONE del PERSONALE con il Residente	Buono	Soddisfacente	Non soddisfacente	Non so (non ho elementi per rispondere)
Rispetto riservato al Residente				
Attenzione al controllo e alla custodia del Residente				
Rapporto umano tra personale e Ospiti				

RELAZIONE del PERSONALE con il FAMIGLIARE	Buono	Soddisfacente	Non soddisfacente	Non so (non ho elementi per rispondere)
Gentilezza e disponibilità del personale infermieristico				
Gentilezza e disponibilità del personale ausiliario				
Capacità di ascolto e chiarezza nelle risposte del personale medico				
Gentilezza e disponibilità del personale amministrativo				

SERVIZI OFFERTI dalla RESIDENZA	Buono	Soddisfacente	Non soddisfacente	Non so (non ho elementi per rispondere)
Servizio di Animazione				
Servizio di Ristorazione				
Servizio di Lavanderia				
Servizio di Parrucchiera				
Servizio Amministrativo				
Pulizia della Residenza (stanze, corridoi, ecc.)				

Firma non obbligatoria _____

	MODULO PER SEGNALAZIONI, SUGGERIMENTI, RICHIESTE E RECLAMI 2023 amministrazione@rsabeatacristina.it
---	---

Il/La sottoscritto/a (Cognome) _____ (Nome) _____

Residente a _____ in Via _____ n. _____

tel. _____ e-mail: _____

In qualità di (parente, tutore, amministratore di sostegno) del Sig./Sig.ra

accolta/o presso la RSA dal (indicare il giorno d'ingresso) _____

desidera SEGNALARE / SUGGERIRE / INOLTARE RECLAMO alla Direzione della Fondazione Beata Cristina di Calvisano in merito all'oggetto/situazione:

DESIDERA, inoltre, RICHIEDERE alla Direzione della Fondazione Beata Cristina di Calvisano, quanto segue:

Ai sensi del regolamento Europeo 2016/679, autorizzo la Fondazione Onlus Casa di Riposo Beata Cristina al trattamento dei personali di cui sopra.

Data, _____ Firma, _____

Il presente modulo va consegnato presso l'Ufficio Amministrativo, il quale si attiverà per fornire riscontro entro 15 giorni alle segnalazioni, suggerimenti, reclami, osservazioni e richieste.

	Organigramma della RSA Fondazione Onlus Casa di Riposo Beata Cristina 2023
---	---

Presidente Consiglio di Amministrazione:	Sig. Appiani Giovanni
Direttore Amministrativo:	Sig. Buratti Maurizio
Responsabile Sanitario:	Dott. Misserini Francesco
Medico Interno:	Dott. Dario Morè
Medico Interno:	Dott. Francesco Sormani
Coordinatrice:	I.P. Rossini Claudia
Reperibilità Notturme/Festive	Dott.ssa Soregaroli Miria Dott. Misserini Francesco

	Rette di Degenza Fondazione Onlus Casa di Riposo Beata Cristina 2023
---	--

Le rette attualmente in vigore approvate dal Consiglio di Amministrazione in data 25/11/2019 sono le seguenti:

- **Posto Letto Ordinario**
Retta Mensile € 1.625,00 corrispondente a € 53,42 al giorno
- **Posto Letto Solvente**
Primi sei mesi di degenza: Retta Mensile € 2.175,00 corrispondenti a € 71,51 al giorno
Dal settimo mese di degenza: Retta Mensile € 1.625,00 corrispondenti a € 53,42 al giorno

Cauzione Infruttifera

Al momento in cui viene confermata ed accettata la disponibilità del posto letto, è richiesto il versamento di un importo pari ad una retta posto letto ordinario a titolo di cauzione infruttifera.

