

Dipartimento Anziani

Residenza Sanitaria Assistenziale

Carta dei Servizi

FONDAZIONE
ISTITUTO
OSPEDALIERO
DI SOSPIRO
Onlus



SOMMARIO

CARTA DEI SERVIZI

	<i>Introduzione</i>	<i>pag.</i>
1	Come raggiungerci	06
2	Informazioni Generali	07
3	Orari di visita	08
4	Finalità	09
5	Accesso	10
6	Presentazione	18
7	Servizi	25
8	Giornata tipo	34
9	Aspetti etici	36
10	Allegati	37



Dipartimento Anziani
Residenza Sanitaria Assistenziale



Introduzione

L'Istituto Ospedaliero di Sospiro nasce come ricovero nel 1897 per fornire assistenza ai malati cronici poveri e successivamente si apre alle persone affette da demenza.

Nato come Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza (IPAB), costituitosi in Ente Morale nei primi anni del '900, si trasforma in Fondazione di diritto privato dal 1° marzo 2004.

Oggi la Fondazione Istituto Ospedaliero di Sospiro si presenta come un'azienda multiservizi che, esclusivamente nell'ambito della Regione Lombardia, offre servizi socio sanitari residenziali, semiresidenziali e ambulatoriali a circa 700 persone.

Le aree di intervento riguardano sia persone anziane che affette da disabilità.

La Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) per persone non autosufficienti della Fondazione in Sospiro ha una disponibilità complessiva di 200 posti letto.



Come raggiungerci

FONDAZIONE ISTITUTO OSPEDALIERO DI SOSPIRO
RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (RSA)
Via Torti - 26048 Sospiro (CR)



IN AUTO

Autostrada A21, uscita Cremona, seguire le indicazioni per l'Ospedale Maggiore di Cremona e, in seguito, tenere la direzione per Casalmaggiore-Parma (via Giuseppina)



MEZZI PUBBLICI

Autobus di linea (Cremona - Casalmaggiore) in partenza al capolinea presso la relativa stazione sita in via Dante a Cremona (adiacente alla stazione ferroviaria), dove è possibile acquistare i biglietti.

Per gli orari visita il sito:

www.cremonatrasporti.it



IN TRENO

Scendere alla Stazione Ferroviaria di Cremona e procedere con l'autobus (linea Cremona - Casalmaggiore) al capolinea posto vicino alla stazione (via Dante) dove è possibile acquistare i biglietti.

Per gli orari visita il sito:

www.cremonatrasporti.it



Informazioni generali

Per informazioni circa:

- Modalità d'ingresso
- Liste d'attesa
- Ricoveri
- Dimissioni
- Rette
- Certificazioni varie
- Visite guidate alle Unità Operative



è possibile contattare

I'Ufficio Sportello Unico
della Fondazione Istituto Ospedaliero di Sospiro

aperto dal *lunedì* al *venerdì*
dalle ore 08.30 alle ore 12.00 e
dalle ore 13.00 alle ore 15.30

tel. 0372/620266 -220
e-mail: sportello.unico@fondazioneospiro.it

Orari di visita



L'orario consigliato per la visita è dalle ore 10.30 alle ore 19.00.

In situazioni di grave necessità è possibile la permanenza di un familiare anche durante la notte, previa autorizzazione del Medico di Reparto.

E' possibile inoltre ottenere, in casi particolari, permessi di visita fuori orario.

Finalità

Le principali finalità della Residenza Sanitaria Assistenziale sono:

- la presa in carico globale della persona anziana e il soddisfacimento delle sue esigenze sanitarie, assistenziali e relazionali;
- la risposta adeguata alle aspettative dei familiari.

L'equipe socio-sanitaria si propone di creare **un ambiente di cura di tipo residenziale e per quanto possibile familiare**, che sia però anche in grado di fare fronte alle necessità sanitarie e assistenziali di una persona anziana malata e non autosufficiente.

Il rispetto della dignità della persona, delle sue abitudini, dei suoi valori di riferimento sono i punti fermi del nostro intervento.

Accesso alla RSA

La Residenza Sanitaria Assistenziale si rivolge ad **anziani non autosufficienti** che necessitano di **assistenza e cura** che non possono essere fornite al domicilio e che richiedono adeguati interventi sanitari integrati da prestazioni di tipo assistenziale e alberghiero.

NOTA: da questo punto comparirà l'abbreviazione RSA per indicare la Residenza Sanitaria Assistenziale

I criteri per la priorità d'ingresso in RSA sono i seguenti:

- ⇒ priorità ai trasferimenti dall'U.O. Cure Intermedie della Fondazione (con riferimento alle scadenze dei progetti riabilitativi dei singoli pazienti);
- ⇒ principio di territorialità: si prendono in considerazione prioritariamente gli utenti residenti nei comuni limitrofi alla Fondazione, per garantire la continuità delle relazioni e contatti con i famigliari;
- ⇒ cronologia: si considera la data delle richieste di inserimento;
- ⇒ a parità delle precedenti due condizioni, si darà la precedenza all'utente più fragile in base alle scale di valutazione, presenti nella domanda.

chi può accedere

modalità di ammissione e liste d'attesa

E' operativo un protocollo per l'accoglienza degli ospiti che vede coinvolte varie figure professionali (medico, infermiere, ASA, educatore) con lo scopo di accompagnare e sostenere l'ospite e la sua famiglia nel delicato momento dell'istituzionalizzazione.

**valutazione
e presa in
carico ospiti**

All'ingresso l'utente o chi per esso viene informato circa la possibilità di chiedere l'intervento del difensore civico territoriale in tutti i casi in cui sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni.

Viene altresì informato della possibilità di accedere all'Ufficio Relazioni con il Pubblico o all'Ufficio di Pubblica Tutela dell'ATS Val Padana.

Vengono inoltre raccolte notizie circa i problemi e i bisogni sanitari, cognitivi, funzionali, psicologici e sociali, anche tramite la compilazione di scale di valutazione standardizzate, allo scopo di poter seguire nel tempo l'andamento delle condizioni globali degli ospiti.

Queste valutazioni sono raccolte in cartella clinica, dove sono anche riportate l'anamnesi medica, l'esame obiettivo e le diagnosi attive.

E' stata istituita inoltre una "cartella dell'ospite" dove vengono raccolte notizie circa i desideri, le abitudini di vita, le preferenze, gli interessi di ogni ospite e questo allo scopo di personalizzare il più possibile l'assistenza erogata.

Per ogni ospite, all'ingresso e periodicamente (ogni 6 mesi circa), viene predisposto un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) che tiene conto degli aspetti clinici, delle potenzialità riabilitative, delle necessità assistenziali, delle attività di animazione e occupazionali.

Alla stesura del PAI partecipano, oltre a tutte le figure operanti nell'assistenza, anche i familiari che vengono contattati alcuni giorni prima della riunione d'èquipe.

E' attivo un protocollo di rivalutazione periodica degli ospiti dal punto di vista clinico: ogni degente in RSA viene periodicamente sottoposto ad esami ematici e/o indagini strumentali a seconda delle patologie in atto.

L'attività di presa in carico socio-sanitaria viene garantita attraverso il lavoro dei medici, caposala, infermieri professionali, terapisti della riabilitazione, ausiliari.

E' garantita la presenza continuativa 24 ore di medici, infermiere e ausiliari socio assistenziali.

Attività Sanitaria
Assistenziale

Essa è integrata dai seguenti servizi:

- radiologia standard (radiografie del torace, ossa, prime vie digerenti, clisma opaco)
- ecotomografia addominale.

La RSA provvede alla fornitura:

Inoltre la RSA ha attivato consulenze specialistiche in Cardiologia, Dermatologia, Urologia ed Odontoiatria. All'interno della struttura operano medici dipendenti specialisti in Pneumologia, Neurologia, Psichiatria ed Infettivologia.

- dei farmaci (*Farmacia interna all'Azienda*)
- degli ausili per la gestione dell'incontinenza (pannoloni, cateteri vescicali ed accessori)
- di presidi per la prevenzione e cura delle lesioni cutanee da decubito (cuscini e materassi antidecubito)
- di ausili e ortesi per la deambulazione e gli spostamenti (bastoni, deambulatori, carrozzine ...).

Forniture

E' sconsigliato assumere farmaci che non siano quelli somministrati da personale sanitario della Fondazione.

Alcune automedicazioni, aggiunte alle terapie prescritte nei reparti, possono essere pericolose.

I medici sono disponibili ad incontrare i parenti dei degenti, terminata la visita del mattino - ore 11.00 circa - ed in altri orari, previo accordo con le capo reparto.

Il medico di reparto informa il paziente sull'iter diagnostico-terapeutico ed acquisisce formalmente e per iscritto il consenso informato del degente in occasione di esami diagnostico-clinici invasivi, di trasfusioni di sangue e di ogni altro atto medico di una certa complessità. Il paziente decide dopo aver ricevuto informazioni comprensibili ed esaurienti anche sui rischi relativi alle diverse operazioni (consenso informato).

Al momento della dimissione, al fine di garantire la continuità dell'assistenza, il medico di reparto stila una relazione completa che identifica i problemi clinici, funzionali ed assistenziali, i programmi attuali, i risultati raggiunti, gli ausili opportuni, i risultati delle indagini di laboratorio e strumentali nonché il programma terapeutico complessivo consigliato. Le modalità delle dimissioni sono concordate con la famiglia e i servizi territoriali.

dimissioni

In caso di decesso la RSA provvede alla redazione della certificazione necroscopica richiesta dalle norme vigenti.

decessi

Per le esequie funebri sono a disposizione due camere mortuarie e la Cappella situata in Geriatria C. La RSA non provvede in nessun caso a contattare imprese di pompe funebri in quanto la scelta è lasciata alla libera determinazione dei congiunti del defunto.

L'assegnazione della stanza all'interno dell'Unità Operativa è stabilita dall'equipe assistenziale sulla base delle condizioni cliniche dell'ospite, delle sue esigenze specifiche, delle attitudini relazionali e della disponibilità contingente di posti letto. Può essere modificata per esigenze organizzative interne informandone preventivamente l'interessato e i familiari.

Potrebbe verificarsi l'esigenza di **trasferire** un ospite da una stanza o da un Nucleo all'altro, per motivi di ordine clinico, organizzativo o gestionale. Il trasferimento sarà preventivamente comunicato al paziente e ai familiari. Sarà cura del medico di reparto illustrare esaurientemente le motivazioni che hanno portato alla decisione del trasferimento. In particolare la degenza nel **Nucleo Alzheimer** è da considerarsi **temporanea**, in quanto finalizzata al controllo di disturbi comportamentali; una volta risolti, la Direzione di dipartimento provvederà, su segnalazione del medico di reparto, a trasferire il paziente in altra unità operativa di RSA del Dipartimento.

alcune importanti precisazioni

Se la persona lo desidera può portare **piccoli oggetti** per **personalizzare** il proprio posto letto. Si consiglia di evitare di portare oggetti preziosi e/o somme di denaro in quanto la RSA non risponde del loro smarrimento.

Qualora l'ospite, a giudizio del medico di reparto, sia nelle condizioni di poter temporaneamente **uscire dalla RSA** accompagnato da un familiare, lo può fare dietro autorizzazione del personale di reparto.

alcune importanti precisazioni



Presentazione della RSA

La RSA è composta da **3 padiglioni** suddivisi in **5 Unità Operative** a loro volta ripartite in **10 Nuclei** da 20 posti letto per complessivi 200 posti.

Tutti i posti letto sono accreditati e contrattualizzati con l'ASL di Cremona.

**struttura e
comfort**

Nel padiglione **Giovanni Paolo II** sono situate la *Geriatrica A1* e la *Geriatrica A2*

Nel padiglione **S. Maria Crocifissa** sono situate la *Geriatrica B1*, la *Geriatrica B2* e la *Geriatrica B3*

Nel padiglione **S. Antonio** è situata la *Geriatrica C1* oltre alla Direzione del Dipartimento, l'ambulatorio UVA, una sala conferenze, l'atelier della parrucchiera, il laboratorio di musicoterapia, le camere mortuarie e la Cappella

La **Geriatrica B1** è uno specifico nucleo per persone affette da Malattia di Alzheimer e altre forme di demenza con disturbi comportamentali.

Le persone, ricoverate in nuclei di 20 posti letto ciascuno, sono ospitate in camere a 1 o 2 posti letto. I posti letto sono dotati di pulsanti per le chiamate con letto mobile e predisposto per l'aggiunta di ausili (spondine, trapezio); comodini, armadi e poltroncine sono funzionali alle persone con limitata autonomia.

Nelle stanze, inoltre, è presente un bagno con vasca o doccia dotato di ausili per disabili.

Ogni Unità Operativa è dotata di spazi comuni (sala TV, sala per attività ricreative, sala da pranzo, cucina) e bagni attrezzati.

disposizione interna



Tutte le Unità sono dotate di impianto di condizionamento. Adiacente ad ogni Nucleo, inoltre, si trova uno spazio relax, dove è collocato il distributore automatico di bevande calde, fredde, snack e altri generi.

L'area esterna è dotata di un grande parco, una parte del quale, adiacente all'Unità Operativa **Geriatrica B1, B2 e B3** progettato e riservato per persone con **Malattia di Alzheimer** e altre forme di demenza.

**disposizione
esterna**



La retta di degenza è determinata periodicamente dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione e gli importi sono comunicati tempestivamente a ospiti, familiari ed enti di riferimento (in allegato tabella con importi della retta).

**rette di
degenza**

La retta comprende:

- tutte le prestazioni assistenziali/riabilitative: Medico (comprese alcune prestazioni specialistiche disponibili presso la RSA), Fisioterapista, Infermiere, Animatore, Educatore,
- tutte le prestazioni di tipo alberghiero comprese le diete specifiche
- il servizio di parrucchiera e lavanderia.

La retta non comprende:

- spese per esigenze individuali (bevande e alimenti erogati da distributori automatici o consumati in locali pubblici, spese effettuate durante uscite sul territorio o gite, sigarette..)
- acquisti di abbigliamento personale
- protesi ed ausili non prescrivibili dal SSN
- telefonate ad uso privato

All'atto della sottoscrizione del contratto d'ingresso viene richiesto un deposito cauzionale, pari all'importo di una mensilità, che dovrà essere mantenuto per tutta la durata del contratto, è infruttifero e può essere adeguato nell'importo durante il ricovero. Il deposito potrà essere incamerato dalla Fondazione in caso di insolvenza nel pagamento della retta. In tal caso il deposito deve essere immediatamente ricostituito. Il deposito sarà rimborsato, previa verifica degli adempimenti contrattuali, entro 30 giorni dal termine del rapporto contrattuale.

**contratto d'in-
gresso e depo-
sito
cauzionale**

Le prestazioni erogate dalle professionalità sanitarie e socio-assistenziali che la RSA impiega nei servizi che propone ai propri ospiti rispettano gli standard gestionali imposti dalla normativa della Regione Lombardia. La Fondazione si impegna a garantire standard superiori a garanzia di una miglior qualità del servizio erogato.

Tutti gli operatori sono dotati di un cartellino di riconoscimento in ogni momento visibile dall'ospite e dal familiare, che riporta fotografia, nome, cognome e qualifica

personale

La Fondazione è accreditata dalla Regione Lombardia per l'erogazione di formazione al personale sanitario, nell'ambito del programma di Educazione Continua in Medicina (ECM).

L'Ufficio Formazione, che ha ottenuto la certificazione di qualità ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2000, progetta e coordina il Piano Formativo Aziendale annuale che garantisce un costante aggiornamento agli operatori che lavorano quotidianamente per fornire agli ospiti un servizio sempre più qualificato.

**formazione del
personale**

L'equipe di lavoro preposta alla cura ed assistenza della persona ospitata presso la RSA è costituita da:

equipe di lavoro

Medico, al quale fa capo la responsabilità sanitaria dell'ospite, nonché la progettazione e realizzazione del piano di assistenza individuale elaborato in equipe;

Medico

Fisioterapista, che si occupa del trattamento riabilitativo motorio e dell'applicazione di terapie fisiche, allo scopo di mantenere il massimo grado di autonomia e limitare i danni provocati dalla immobilizzazione o dalla riduzione dell'attività fisica e mentale;

Fisioterapista

Infermiere, che su indicazione del medico di reparto mette in opera i trattamenti farmacologici e sanitari previsti dal piano di assistenza individuale;

Infermiere

Animatore, che opera affinché l'ospite si senta ancora partecipe dell'ambiente che lo circonda, rispondendo ai suoi bisogni di socializzazione e utilizzo significativo del tempo libero;

animatore

Educatore, che mette in atto gli interventi necessari perché l'ospite mantenga il più a lungo possibile le proprie capacità di svolgere le attività di base della vita;

educatore



Servizi della RSA

Tutti gli interventi di prevenzione e cura vengono svolti in coerenza con protocolli / linee guida per i principali problemi assistenziali e clinici; protocolli e linee-guida hanno lo scopo di uniformare gli interventi di tutti gli operatori garantendo omogeneità delle procedure e contribuendo al mantenimento e ove possibile al miglioramento della qualità di vita.

**Servizio di
assistenza
alla persona**

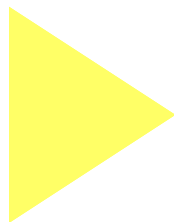
Vengono utilizzati protocolli / linee guida per:

- l'igiene dell'ospite nel rispetto della privacy
- la somministrazione di alimenti e bevande
- il trattamento dell'incontinenza
- la prevenzione delle cadute
- la prevenzione ed il trattamento delle piaghe da decubito
- l'utilizzo dei mezzi di contenzione

Per ogni persona ospitata presso l’RSA viene redatta una cartella clinica (fascicolo socio-sanitario) nella quale si raccolgono le notizie familiari, sociali, anamnestiche, cliniche necessarie alla cura della persona



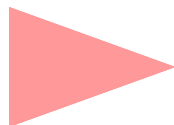
Viene effettuata una valutazione multi-dimensionale e, successivamente, viene redatto dall’equipe il Piano di Assistenza Individualizzato (PAI); il PAI è sottoposto a periodica revisione e aggiornamento



Ogni ospite viene sottoposto periodicamente o secondo necessità a visita medica, esami ematochimici e strumentali, rilevazione settimanale o mensile dei parametri vitali (peso, glicemia ..); nel caso di situazioni acute ricorrenti o emergenze, la disponibilità del medico e dell’infermiere è di 24 ore su 24



In caso di necessità, la struttura si avvale della collaborazione di consulenti medici specialisti



- Settimanalmente viene effettuato il **bagno assistito** (condizioni cliniche permettendo)
- Quotidianamente viene garantito il controllo **dei presidi per l'incontinenza sfinterica**, non inferiore a 4 volte al giorno e al bisogno
- Quotidianamente viene monitorata la regolarità dell'alvo
- **Prevenzione** costante dei rischi di immobilizzazione
- **Assistenza quotidiana ai pasti**
- Sono previsti **interventi fisioterapici** che vengono individuati e richiesti dal medico

Il servizio educativo e di animazione esegue interventi individuali e di gruppo (giochi, gite, spettacoli, attività manuali e pratiche, letture ...)

Favorisce la socializzazione tra le persone e il miglioramento della qualità della vita, oltre a favorire la comunicazione con familiari ed operatori.

Animatori ed educatori nella realizzazione dei vari progetti previsti sono supportati da ragazzi del Servizio Civile adeguatamente formati.

Sono presenti Volontari del Servizio Civile nazionale ed internazionale che, sulla base di progetti mirati, consentono di arricchire il programma di attività di ogni singola Unità Operativa.

Il servizio parrucchiera viene erogato a cadenza quindicinale alle signore e la rasatura agli uomini viene eseguita 3 volte alla settimana.

La pulizia delle stanze e degli ambienti viene effettuata quotidianamente.

**servizio
educativo/
animativo**

**volontari del
servizio civile**

parrucchiera

**igiene
ambientale**

Il servizio di ristorazione è gestito dalla cucina interna della Fondazione, progettata e realizzata secondo moderni dettami scientifici, al fine di combinare requisiti di funzionalità ed ergonomia tali da offrire garanzie tecniche ed igienico sanitarie qualitativamente superiori.

servizio di ristorazione

Menu tipo

Primi

Tre primi a scelta comprendenti risotti, pasta con varie tipologie di sughi, pastina in brodo o pastina glutinata

Secondi

Due secondi a scelta comprendenti specialità di pesce, carne di pollo, manzo, vitello, maiale, uova, formaggi e insaccati

Contorni

Verdure di stagione cotte o crude o gratinate

Frutta

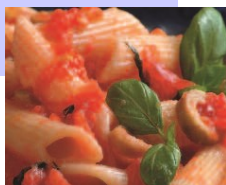
Frutta di stagione, frullati o frutta cotta

Idratazione di metà mattina e merenda

Thè o succo di frutta e biscotti

Dolce

Alla domenica a pranzo e il mercoledì a cena



N.B. *il menù stagionale è a rotazione di 4 settimane. Al bisogno o su richiesta del medico sono disponibili diete personalizzate preparate dal servizio cucina su indicazione della dietista.*

Gli ospiti in RSA possono fruire del servizio di lavanderia fornito tramite azienda specializzata.

Sono garantiti il lavaggio, la piegatura, la stiratura, i piccoli rammendi e la consegna degli indumenti direttamente negli armadi personali.

Al momento dell'ingresso viene consegnato l'elenco dei capi di abbigliamento di cui l'ospite deve essere dotato per le esigenze di vita quotidiana (corredo tipo).

lavanderia

L'assistenza religiosa di culto cattolico è affidata al Cappellano della Fondazione contattabile tramite il Coordinatore Infermieristico. La S. Messa viene celebrata la domenica mattina alle ore 09.00 presso la cappella della RSA (Geriatria C1). Le persone che non sono autonome nel raggiungere la Cappella vengono aiutate da volontari ed operatori. Il sacerdote effettua visite nei reparti e somministra i sacramenti ai letti dei degenti. Gli ospiti aderenti ad altre convinzioni religiose possono professare liberamente il loro credo.

assistenza religiosa



L'utente o persona da lui delegata ha diritto di avere copia della documentazione sanitaria relativa al periodo di degenza presso la Fondazione. La richiesta va inoltrata all'Ufficio Sportello Unico ed il rilascio avviene entro 30 giorni dalla richiesta. Il rilascio è soggetto al pagamento delle sole spese vive sostenute per la duplicazione cartacea.

**rilascio della
documentazione
sanitaria**

La redazione del bilancio e la tenuta delle scritture secondo criteri analitici, permette ogni anno, l'elaborazione delle certificazioni delle spese sanitarie sostenute dai degenti a fronte della retta versata. Le certificazioni delle spese sanitarie vengono rilasciate agli aventi diritto dopo la chiusura del bilancio consuntivo e comunque in tempo utile per la stesura della dichiarazione dei redditi annuale.

**rilascio della
certificazione
fiscale**

La RSA, attraverso il coinvolgimento di ospiti e familiari, si pone l'obiettivo di fornire un servizio in grado di soddisfare sempre più i bisogni degli utenti. La rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza viene effettuata almeno annualmente, anche nei confronti dei familiari e dei caregiver, rispetto alla qualità dei servizi e delle prestazioni usufruite. I dati rilevati vengono analizzati e sintetizzati in una relazione che evidenzia le criticità emerse. I risultati delle indagini e delle misure di miglioramento sono divulgati tramite occasioni pubbliche, la distribuzione di materiale informativo e la pubblicazione sul sito web aziendale.

qualità del servizio

L'utente del servizio può inoltrare suggerimenti, segnalazioni e reclami. Suggerimenti e segnalazioni sono indicazione che l'utente inoltra per ottenere un servizio più rispondente alle sue aspettative, il reclamo è la manifestazione di una precisa insoddisfazione in relazione a presunte carenze del servizio erogato, rispetto a quello assicurato nella Carta dei Servizi. Può comportare adeguato risarcimento per accertato disservizio. Premesso che l'utente deve trovare i suoi primi interlocutori, per ogni esigenza, nei responsabili del servizio e che questi sono tenuti, ciascuno in

suggerimenti, segnalazioni e reclami

funzione del proprio ruolo, all'ascolto, al dialogo, all'informazione, alla soluzione di eventuali situazioni di disagio segnalate ed alla ricerca della collaborazione di altri settori aziendali, la Fondazione, per facilitare l'inoltro di suggerimenti, segnalazioni e reclami, ha predisposto un'apposita scheda (allegata), reperibile presso il servizio, oppure presso gli uffici dello Sportello Unico della Fondazione. La scheda, una volta compilata, va inoltrata all'Ufficio Segreteria che cura il riscontro e l'eventuale risarcimento, entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo.



L'Assistente Sociale della Fondazione è presente tutti i giorni della settimana (escluso il martedì) presso lo Sportello Unico negli orari di apertura.

Le funzioni svolte dall'Assistente Sociale sono:

- aiuto alla persona ed alla famiglia;
- aiuto nella compilazione di pratiche pensionistiche e pratiche varie;
- contatti con le Assistenti Sociali di riferimento;
- contatti con i familiari;
- contatti con i servizi del territorio.

**servizio
di supporto
e sostegno
alle famiglie**

**Per contattare l'Assistente Sociale:
tel. 0372/620224
sportello.unico@fondazionesospiro.it**

Giornata tipo

MATTINO

Fra le ore 06.00 e 08.30, le persone ospitate in RSA sono aiutate nell'igiene personale secondo i bisogni individuali.

La colazione viene servita in sala da pranzo o in stanza se le condizioni di salute non lo permettono, verso le 08.30.

La mattinata trascorre nelle sale comuni o all'esterno, se il tempo lo permette; gli ospiti sono intrattenuti con attività organizzate dal servizio animativo/educativo volte a rendere più piacevole la permanenza in RSA, oltre che a favorire il mantenimento delle abilità residue.

Oltre ad iniziative di socializzazione e ricreative, il personale è attento ad incentivare le attività motorie.

Durante la giornata è attivo il servizio di fisioterapia.

All'ospite vengono garantiti la somministrazione della terapia, i controlli sanitari e prestazioni sanitarie specifiche da parte del medico di reparto e dell'infermiere, come medicazioni, terapia infusiva

Il pranzo viene servito alle h. 11.30. I pazienti non autosufficienti vengono assistiti dal personale, dai familiari e da personale volontario autorizzato dalla Fondazione. Dalle ore 12.15 alle 13.00 gli ospiti che lo desiderano sono accompagnati nelle loro stanze per il riposo pomeridiano.

E' possibile, in alternativa, trattenersi nei locali di soggiorno.

POMERIGGIO

Il pomeriggio trascorre nelle sale comuni: in questo momento le visite dei familiari sono più frequenti e possono diventare occasione per una passeggiata anche all'esterno della struttura.

Fra le 15.00 e le 15.30 viene servita la merenda e alle ore 17.45 la cena.

L'orario del riposo notturno non è fissato rigidamente e il personale cerca di rispettare le abitudini e le richieste individuali.

Con le persone allettate il personale è attento ai frequenti cambi di postura per evitare complicanze da immobilizzazione (rispetto degli schemi di postura, come da protocollo).

La Fondazione Istituto Ospedaliero di Sospiro Onlus opera nel rispetto dei diritti fondamentali dei pazienti assistiti a domicilio e si impegna ad osservare i contenuti del proprio Codice Etico comportamentale formalmente approvato nel rispetto del D.Lgs. n. 231/2001 e delle norme regionali. Inoltre:

- garantisce il rispetto della normativa e della contrattazione collettiva in materia di lavoro
- garantisce il programma di sorveglianza sanitaria degli operatori, ai sensi del D.lgs 81/2008.

Tutti gli operatori inoltre sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti la persona con disabilità (inerenti sia le condizioni di salute sia altri dati sensibili). Al momento dell'accesso ai vari servizi viene resa alla persona con disabilità o suo rappresentante legale l'informazione circa il trattamento dei suoi dati in ottemperanza dell'art. 13 e 14 Reg: UE n. 2016/697 e D.Lgs 196/03 aggiornato al D.Lgs 101/18. Per trattamento dei dati personali si intende la loro raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, diffusione, cancellazione e distribuzione ovvero la combinazione di due o più di tali operazioni. Tali dati verranno trattati per finalità istituzionali, connesse o strumentali all'attività dell'ente.

Il trattamento dei dati avviene mediante strumenti idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza ed è effettuato anche attraverso strumenti automatizzati atti a memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi.

codice etico

**tutela della
privacy**

allegati

- Carta dei diritti della persona anziana
- Questionario di gradimento
- Modulo segnalazione/ suggerimento o reclamo
- Rette di degenza

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi. Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche. Tuttavia esistono condizioni nelle quali l'anziano è una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nel rispetto dei diritti della persona. La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua partecipazione alla 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 sanitarie-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati); agenzie di informazione e, più in generale mass-media; famiglie e formazioni sociali; con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno dell'attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali Statuti, Regolamenti o Carte dei Servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi. Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

il principio di "egualianza sostanziale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si afferma 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 ad 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 delle effettive realizzazioni dei diritti alla persona; il principio "del diritto alla 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 tutela dei diritti riconosciuti

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate 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 immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela.

È 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, sociosanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

Si riporta di seguito la 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 Residenza Sanitaria Assistenziale di Fondazione Sospiro, costituisce parte integrante e sostanziale della Carta dei Servizi della struttura.

LA PERSONA HA IL DIRITTO

- di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà
- di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti
- di conservare le proprie modalità di condotta, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza
- di conservare la libertà
- di scegliere dove vivere
- di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce
- il recupero della funzione lesa
- di vivere con chi desidera
- di avere una vita di relazione
- di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività
- di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale
- di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità ed il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia od autosufficienza.

LE SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE

- di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica
- di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione
- di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "dirigerle" senza per questo venire a meno dell'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità
- di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettevano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato
- di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione
- di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
- di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di integrare liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
- di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
- di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
- di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

**La presente Carta dei Servizi è
disponibile, a libera richiesta,
presso l'Ufficio Sportello Unico
della Fondazione
Istituto Ospedaliero di Sospiro
Onlus**

FONDAZIONE
ISTITUTO
OSPEDALIERO
DI SOSPIRO
Onlus



Piazza della Libertà, 2
26048 Sospiro (CR)
T 0372 620 1
F 0372 620 299

www.fondazionesospiro.it