



*Istituto delle Suore Adoratrici del SS. Sacramento*

*Casa Famiglia Padre F. Spinelli  
Rivolta D'Adda (CR)*

# *Carta dei Servizi*

*Residenza Sanitaria Assistenziale  
(R.S.A.)*



## *Emergenza Covid -19*

Le persone anziane costituiscono una delle categorie più vulnerabili della popolazione per la quale il distanziamento si è reso, durante l'emergenza pandemica, maggiormente necessario e stringente a tutela della salute dei singoli e delle comunità. Per questo motivo, per tutta la durata dell'emergenza pandemica, alcune informazioni presenti in questa Carta dei Servizi e nella Guida per l'Ospite e per i familiari potrebbero non essere in tutto o in parte corrispondenti a ciò che avviene in struttura a causa delle restrizioni previste dalla normativa Covid 19.

A partire dall'inizio dell'emergenza sanitaria Covid-19 è stato istituito il Comitato multidisciplinare: un team composto dalla Direttrice generale, il Responsabile sanitario, la Coordinatrice amministrativa e le Coordinatrici dei servizi infermieristici ed educativi.

Il comitato, che si riunisce periodicamente, tiene i contatti con il RLS, le RSU interne e l'OdV per aggiornamenti e confronti sull'emergenza in corso e si occupa di supportare in particolare la direzione nel garantire/realizzare il "piano Covid-19" di prevenzione e intervento della struttura.

*Gentile Ospite, Familiare e/o Tutore, Amministratore di sostegno, Con la presente Carta dei Servizi desideriamo presentarLe la Residenza Socio sanitaria per Disabili dell'Istituto Casa Famiglia Padre F. Spinelli.*

*Questo documento, infatti, contiene tutte le informazioni necessarie per permetterLe di conoscere i servizi offerti e come fruirne, nonché gli impegni assunti dalla nostra struttura per migliorare continuamente la qualità dei servizi stessi.*

*Il nostro obiettivo è quello di coinvolgerLa in un processo di miglioramento continuo attraverso i Suoi suggerimenti, le Sue eventuali segnalazioni, i Suoi consigli.*

*Tutto ciò sarà per noi un'opportunità di crescita, in quanto il Suo contributo ci consentirà di migliorare le prestazioni offerte e la soddisfazione dei nostri Ospiti.*

## *Indice*

• <b>Legenda</b>	pag. 3
• <b>Presentazione</b>	pag. 4
• <b>Premessa</b>	pag. 5
• <b>SEZIONE PRIMA</b>	
Presentazione della struttura e dei principi ispiratori	pag. 5
• <b>SEZIONE SECONDA</b>	
Ubicazione, l'organizzazione, la programmazione ed i profili relazionali	pag. 9
• <b>SEZIONE TERZA</b>	
La tipologia d'offerta: la Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.)	pag. 15
• <b>SEZIONE QUARTA</b>	
Standard di qualità, impegni e programmazione	pag. 40

## LEGENDA

**Fa.S.A.S.** Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario  
**P.A.I.** Piano Assistenziale Individualizzato  
**P.I.** Progetto Individualizzato  
**P.R.I.** Progetto Riabilitativo Individuale  
**R.S.A.** Residenza Sanitaria Assistenziale  
**S.OS.I.A.** Scheda Osservazione Intermedia Assistenza  
**S.I.Di.** Scheda Individuale Disabili  
**U.A.** Unità Abitativa  
**U.d.O.** Unità d'Offerta  
**F.U.T.** Foglio Unico di Terapia  
**S.S.** Servizi Sociali  
**M.M.G.** Medico di Medicina Generale  
**SASS** Suore Adoratrici Santissimo Sacramento  
**A.T.S.** Agenzia Tutela della Salute  
**A.S.S.T.** Azienda Socio Sanitaria Territoriale  
**U.V.M.D.** Unità di Valutazione Multi Dimensionale  
**U.R.P.** Ufficio Relazioni con il Pubblico  
**O.S.S** Operatore Socio Sanitario  
**A.S.A.** Ausiliario Socio Assistenziale  
**C.S.I.** Cartella Sociale Informatizzata  
**I.D.R.** Istituto Di Riabilitazione

*“...Mando l’ultima  
benedizione ai miei ricoverati  
che furono l’oggetto  
del mio amore in Gesù Cristo...”*

*Questa citazione è contenuta nel Testamento Spirituale di*

**PADRE FRANCESCO SPINELLI**

**Fondatore delle Suore Adoratrici del Santissimo Sacramento**

Francesco Spinelli nasce a Milano il 14 aprile 1853 da genitori bergamaschi.

Dopo aver frequentato la Scuola elementare a Cremona, inizia gli studi ginnasiali e liceali a Bergamo, con una brillante riuscita.

Il padre lo vede medico perché Francesco è di animo sensibile e generoso verso i poveri, grazie all’educazione ricevuta dalla madre. Ma egli preferisce essere “medico delle anime”.

Nel 1875, a soli 22 anni, è consacrato Sacerdote e nello stesso anno, in pellegrinaggio a S. Maria Maggiore a Roma, ha l’ispirazione di fondare l’Istituto delle Suore Adoratrici del Santissimo Sacramento. A 29 anni realizza il progetto di Dio e inizia la nuova Congregazione, che ha lo scopo di adorare giorno e notte Gesù Eucaristia e servire i fratelli più poveri, nei quali “RAVVISARE IL VOLTO DI CRISTO”.

Il 6 febbraio 1913 muore a Rivolta d’Adda e subito intorno a lui si diffonde la fama della sua santità. A Caravaggio il 21 giugno 1992 il Papa Giovanni Paolo II lo beatifica.

La personalità spirituale del Beato Francesco Spinelli viene alla luce nell’arco di un’esistenza identificata con *Cristo obbediente, povero che dona sé stesso sulla croce*.

L’Eucaristia è il punto focale che illumina la vita sacerdotale del fondatore delle Suore Adoratrici e compenetra ogni attività e ogni progetto elaborato dallo stesso Istituto. Infatti due sono gli obiettivi che sempre emergono: AMORE PER L’EUCARISTIA E SERVIZIO AL POVERO, ICONA DI CRISTO.

Casa Famiglia è una delle espressioni di servizio ai più bisognosi, voluta dal Fondatore dell’Istituto. Padre Spinelli ha manifestato una particolare predilezione per le persone affette da disabilità fisica, psichica e sensoriale e per gli anziani non autosufficienti.

Lo Spirito di amore e di donazione che hanno illuminato la vita del Fondatore vengono oggi tradotti in criteri operativi dalle Suore e dal personale laico che collabora a Casa Famiglia.

Il 14 ottobre 2018 Padre Francesco Spinelli è stato proclamato Santo da Papa Francesco.

## PREMESSA

La presente Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di conoscenza e di informazione sull'organizzazione, sulla modalità di funzionamento e sulla qualità complessiva del servizio offerto. La Carta dei Servizi è rivolta agli Ospiti, ai loro familiari, tutori, amministratori di sostegno, agli Enti pubblici e privati e a tutti coloro che vogliono conoscere la struttura.

## SEZIONE PRIMA

### PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA E DEI PRINCIPI ISPIRATORI

#### 1. *Principi ispiratori del progetto socio-sanitario delle Suore Adoratrici*

Le Suore Adoratrici del SS. Sacramento vivono il loro Carisma promuovendo un servizio al centro del quale viene posta la persona con la sua dignità, le sue esigenze, i suoi bisogni. L'Ospite è il soggetto primo di riferimento per cui pensare e organizzare.

L'attività complessiva dell'Istituto Casa Famiglia Padre F. Spinelli risponde ai criteri educativi-assistenziali e riabilitativi, andando oltre una logica puramente assistenziale, per assumere un'impostazione centrata non solo sulla "cura" (cure) ma sulla capacità del "prendersi cura" (care) delle persone strutturando relazioni in un'ottica di sguardo globale all'Ospite.

I valori di Casa Famiglia Padre F. Spinelli sono quelli indicati nella Carta dei valori predisposta per i Laici di Casa Famiglia, e di seguito integralmente riportati:

L'opera "Casa Famiglia Spinelli", di ispirazione cristiana, prende nome dal Fondatore dell'Istituto delle Suore Adoratrici del Santissimo Sacramento (ISASS), che ha amato e prediletto le persone che non venivano assistite né dagli Enti pubblici né dagli Enti di Beneficienza.

Questa Carta dei Valori ha come fonte principale la Carta dei Valori e della Missione delle SASS, pubblicata nel sito delle SASS.

### LA DIGNITA' DELLA PERSONA UMANA

«Con l'incarnazione il Figlio di Dio si è unito in certo modo ad ogni uomo». Ogni persona umana è un valore incomparabile, ha un'altissima dignità che ha le sue radici nell'intimo legame che lo unisce al suo Creatore: nell'uomo risplende un riflesso della stessa realtà di Dio. Si afferma la sacralità di ogni vita umana e il primato della persona sulle cose: esse sono finalizzate a lui e affidate alla sua responsabilità. (Giovanni Paolo II - Evangelium Vitae)

Ogni operatore si impegna a mettere al centro del suo agire l'Ospite, cercando di mettersi nei panni dell'altro, e di prendersi cura di ogni persona nella sua situazione concreta per rispondere ai suoi reali bisogni per favorire il suo benessere psico-fisico e migliorare la sua qualità di vita.

### LA RELAZIONE

L'Eucaristia è la Sorgente di vita per ogni uomo, che è un "essere in relazione e di relazione". Da questa Sorgente siamo costituiti "corpo di Cristo" e riceviamo la capacità di servire l'altro con amore, nell'atteggiamento del dono di sé. La relazione interpersonale con il "gruppo di lavoro", con i colleghi e con gli Ospiti implica una ricchezza di umanità, che significa: stima di sé e dell'altro, amorevole sollecitudine e responsabilità personale, secondo il principio di gratuità che non vuol dire fare le cose "gratis", ma significa



dare spazio al "tocco umano". «Il grado di umanità e di "civiltà" si misura con l'interesse che ogni individuo ha per l'altro uomo e con la sua sensibilità per la sofferenza altrui.

Nei rapporti umani il problema si pone in termini di "comunicazione reciproca» (G. Cicchese - I percorsi dell'altro).

### L'AGAPE CRISTIANA

"Ogni persona ha un significato tale da non poter essere sostituita nel posto che essa occupa nell'universo delle persone" (E. Mounier - Il Personalismo). Tale è la grandezza di ciascuno.

Riconosciamo in ogni Ospite la dignità di persona e di figlio di Dio, e ci lasciamo spingere verso l'altro da un "sovrappiù" di amore", che ci fa essere occhio al cieco, piede allo zoppo... "Il nostro impegno verso la persona sofferente va ben oltre la semplice filantropia. È Dio stesso che ci spinge nel nostro intimo ad alleviare la miseria umana e sociale". (Benedetto XVI - Discorso 23.01.2016)

### LA PREDILEZIONE PER GLI ULTIMI

«Tutti siamo chiamati a essere custodi del Creato e a chinarci con amore materno e spirito paterno verso i più poveri e i più deboli, perché in loro si trova sempre il volto di Cristo» (Convegno di Assisi, novembre 2013).

Ci poniamo in atteggiamento di attenzione e accoglienza per i più deboli, con sentimenti di compassione, che è un "patire con", un "sentire con" l'altro. Ci prendiamo cura di ogni persona, "pronti" a coglierne le domande e le esigenze più profonde e a promuoverne la dignità.

### L'UNITA' E IL PERDONO

I legami che uniscono gli operatori sono finalizzati a creare gruppo e unità, nella collaborazione, imparando a perdonare e lasciarsi perdonare.

Superando gli interessi personali, abbiamo a cuore questi aspetti:

- Curare la relazione interpersonale con tutti, nella prudenza e nel rispetto reciproco;
- Imparare a vivere la disponibilità e la laboriosità;
- Crescere nella corresponsabilità;
- Svolgere il servizio con attenzione premurosa;
- Promuovere la giustizia e la solidarietà.

«Chi porta dentro di sé la forza di Dio, il suo amore e la sua giustizia, non ha bisogno di usare violenza, ma parla e agisce con la forza della verità, della bellezza e dell'amore» (Papa Francesco)

### LO STILE: ACCOGLIENZA-FIDUCIA-UMILTÀ'

Lo stile che caratterizza quest'opera è quello dell'accoglienza di ogni persona così com'è, della fiducia nel Signore che vede e provvede il necessario ai suoi figli, dell'umiltà che si fonda sulla verità di ciò che siamo. «Il mondo propone di imporsi a tutti i costi, di competere, di farsi valere ... Ma i cristiani, per la grazia di Cristo morto e risorto, sono i germogli di un'altra umanità, nella quale cerchiamo di vivere al servizio gli uni degli altri, di non essere arroganti ma disponibili e rispettosi. Cristo indica la via della felicità e questa via è l'umiltà: l'orgoglioso guarda dall'alto in basso, l'umile guarda dal basso in alto». (Papa Francesco)

L'ispirazione di Casa Famiglia Padre F. Spinelli, anche nella denominazione, trae origine dall'orizzonte familiare, secondo l'intenzionalità educativa, assistenziale e riabilitativa: le Unità Abitative (U.A.) residenziali infatti si caratterizzano per una dimensione il più possibile vicina all'idea di casa.

## 2. *Il fine istituzionale di Casa Famiglia Padre F. Spinelli*

Casa Famiglia Padre F. Spinelli, emanazione dell'Istituto delle Suore Adoratrici, accoglie disabili gravi con disabilità fisiche e psichiche e anziani non autosufficienti non assistibili al domicilio privilegiando nell'accoglienza le persone a più alto rischio di "abbandono" e di "emarginazione sociale ed emergenze familiari".

L'opera è finalizzata ad offrire una risposta globale e integrata ai bisogni dei disabili e degli anziani: le funzioni si esplicano nella cura, riabilitazione, promozione, educazione e sviluppo delle potenzialità e assistenza della persona.

## 3. *Cenni storici*

Dal diario del Fondatore: *"Il giorno 2 giugno del corrente anno 1894 piacque alla Divina Provvidenza che si iniziasse in via di esperimento il piccolo ospedale per i cronici di Rivolta d'Adda"*.

Padre Francesco Spinelli vedeva lo stesso Cristo, che adorava nel sacramento dell'Eucaristia, in tutte le persone affette da gravissimi handicap fisici, psichici e sensoriali.

Per amore verso queste persone educò le sue Suore ad incontrare "prima" le persone e "dopo" ad affrontare i problemi: iniziò con la madre di un sacerdote, ammalata di demenza senile, ed organizzò un ambiente sociale capace di accogliere chi soffre.

Padre Spinelli desiderò offrire una "casa" e una "famiglia" all'umanità fragile e ferita: agli "ultimi".

I primi Ospiti sono stati accolti nel 1894 presso la Casa Madre delle Suore Adoratrici.

Nel 1896, con il consenso del Prefetto e del Comune, Padre Francesco Spinelli iniziò ufficialmente la sua attività. L'Istituto era denominato "Piccolo Ospedale per i cronici di Rivolta d'Adda", successivamente "Ospizio" e poi "Ricovero".

Nel 1906 Don Francesco acquistò dal Comune lo stabile in Via Treviglio (ora Via G. Galilei) denominato comunemente "Cappuccini", perché un tempo era stato un convento di frati Cappuccini, destinandolo inizialmente all'accoglienza di soli Ospiti maschi (circa una cinquantina). Nel 1930 si iniziò, nella stessa area, la costruzione del reparto femminile che fu denominato "Padiglione Strazza", in omaggio ad una benefattrice. Nel 1932 anche le donne, accolte nella Casa Madre, vennero trasferite ai Cappuccini.

Gli Ospiti, in quell'epoca, erano duecento circa. Nel 1934 l'Istituto fu riconosciuto con decreto Regio.

Nel 1967 il "Ricovero Spinelli" assumeva la denominazione di "Casa Famiglia Padre F. Spinelli" ed ospitava circa 360 persone, di cui 240 irrecuperabili e bisognosi di ogni cura.

Nel corso di vent'anni vennero introdotte altre modifiche sia strutturali sia organizzative e nel 1987 ebbe inizio una ristrutturazione degli immobili per l'adeguamento a disposizioni regionali e nazionali.

## 4. *Le Unità d'Offerta (U.d.O.)*

Attualmente Casa Famiglia Padre F. Spinelli, possedendo i requisiti e gli standard sia strutturali sia gestionali, si configura come:



**RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE PER ANZIANI - R.S.A- (48 p.l.)** riferimento atto di accreditamento DGR Regione Lombardia N. 7/13633 del 14/07/2003 e autorizzazione al funzionamento della Provincia di Cremona Decreto n. 118/Settore III del 02/07/2004;

RESIDENZA SOCIO SANITARIA PER DISABILI - R.S.D. - (93 p.l.) riferimento atto di accreditamento DGR Regione Lombardia N. VIII/003702 del 05/12/2006 e autorizzazione al funzionamento dell'Asl della Provincia di Cremona Delibera n. 411 del 14/07/2006;

RSA PER OSPITI SOLVENTI "S. ANNA" - (11 p.l.) di cui n. 3 Posti letto autorizzati dalla Provincia di Cremona Decreto n. 118/Settore III del 02/07/2004 e n. 8 Posti letto autorizzati dall'ATS della Val Padana Decreto n. 452 del 23/10/2017.

RSA PER OSPITI SOLVENTI "S. MARIA" - (10 p.l.) autorizzati dall'ATS Val Padana con decreto n. 517 del 20/11/2019.

**La R.S.A. comprende 2 Unità Abitative (U.A.):**

- S. CAMILLO
- S. GIUSEPPE

## SEZIONE SECONDA

### INFORMAZIONI SULL'UBICAZIONE, L'ORGANIZZAZIONE, LA PROGRAMMAZIONE ED I PROFILI RELAZIONALI

#### LA STRUTTURA

##### 1. Dove siamo

Casa Famiglia Padre F. Spinelli è ubicata alla periferia orientale di Rivolta d'Adda e dista circa 500 mt. dal suo centro storico. Nelle sue vicinanze è funzionante un presidio dell'Azienda Ospedaliera di Crema.



L'indirizzo di Casa Famiglia Padre F. Spinelli è il seguente:

Istituto Casa Famiglia Padre F. Spinelli

Via Galileo Galilei, 18

26027 RIVOLTA D'ADDA (CR)

tel. 0363/77022 - fax 0363/370264

E-mail:

[segreteria@casafamigliaspinelli.com](mailto:segreteria@casafamigliaspinelli.com)

[assistentesociale@casafamigliaspinelli.com](mailto:assistentesociale@casafamigliaspinelli.com)

PEC:

[casafamigliaspinelli@pec.suoreadoratrici.it](mailto:casafamigliaspinelli@pec.suoreadoratrici.it)

## 2. Come raggiungerci

L'Istituto può essere raggiunto:

### In auto

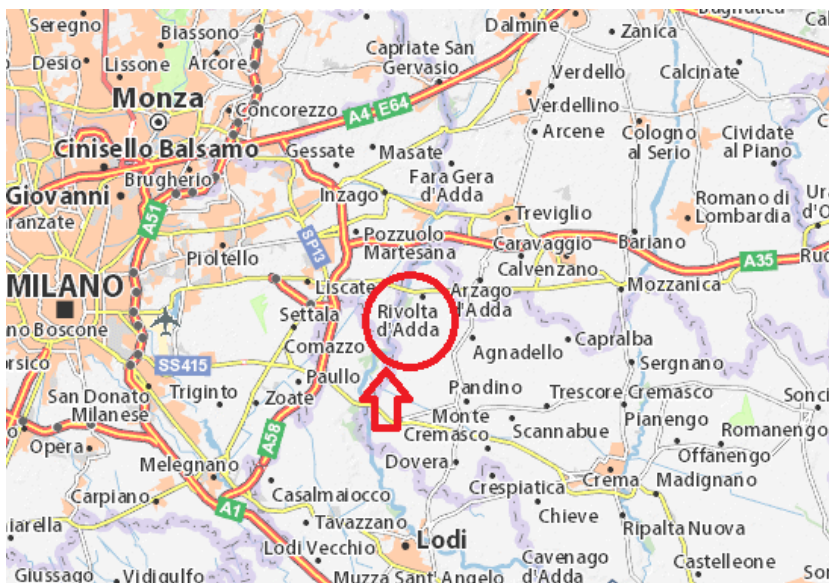
- Da Milano percorrere la SP Rivoltana (Idroscalo - Aeroporto Forlanini) direzione Rivolta D'Adda
- Da Crema prendere la Strada Provinciale ex Strada Statale 415 Paullese da Via Boldori, Via Gronda Nord o Via Milano seguire in direzione di SP90 fino ad Agnadello poi svoltare a sinistra e prendere SP90
- Da Bergamo tramite A4/E64 in direzione di SP2 - uscita Trezzo sull'Adda. Seguire in direzione della SP90 - Rivolta D'Adda
- Da Lodi prendere Via Tangenziale Sud, poi SP472 in direzione di SP90

### In treno

Tramite Linea S5, S6 o treni regionali e inter regionali raggiungendo la stazione di Treviglio, Cassano d'Adda, Crema o Lodi dopodiché è necessario prendere l'autobus per Rivolta d'Adda.

### In autobus

- Da Milano Stazione di S. Donato Milanese (linea gialla) con Linea K 512 o Milano Piazza Cinque Giornate con la Linea K 511
- Da Lodi con la Linea K 510
- Da Crema con la Linea K 506

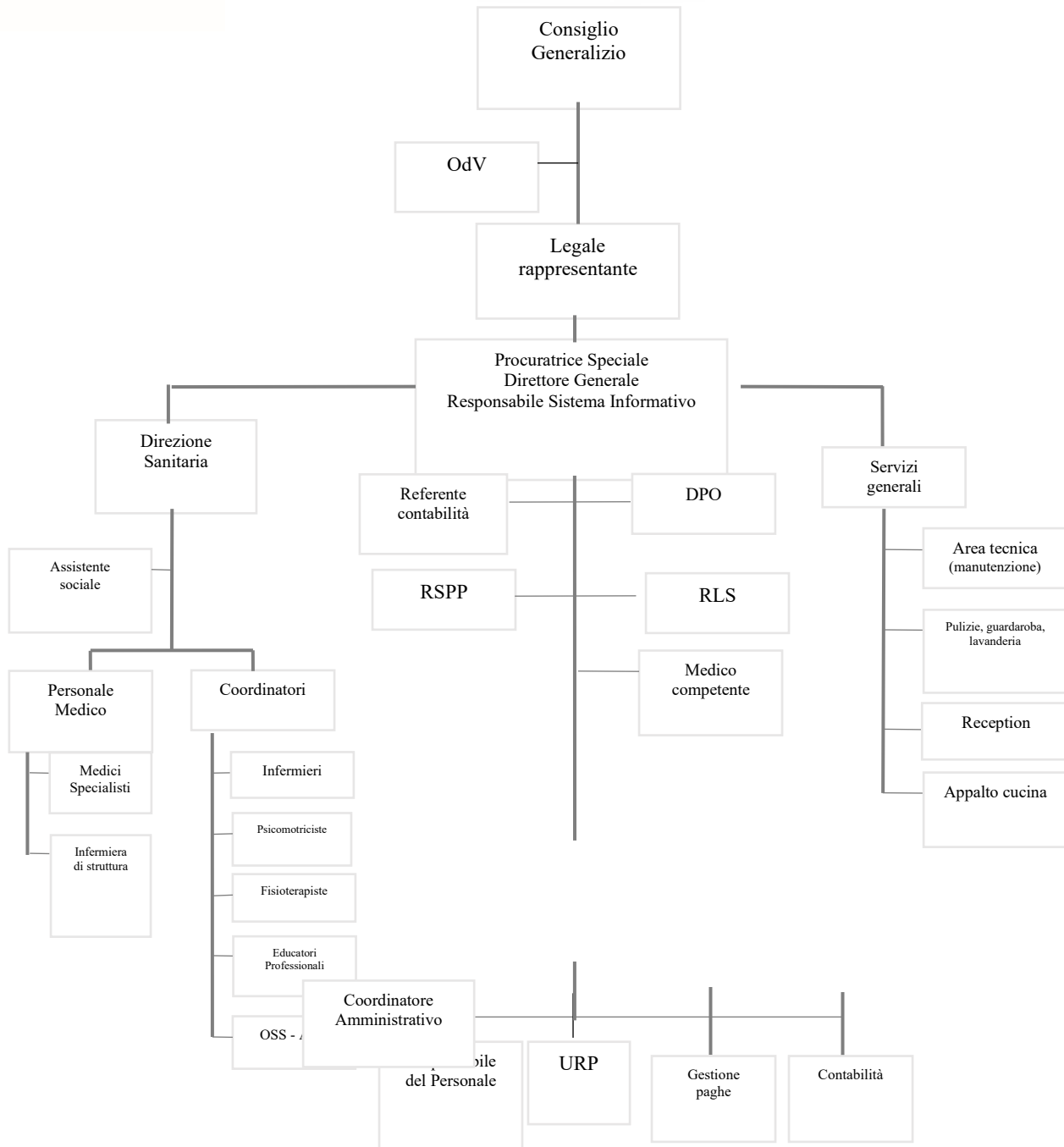


## L'ORGANIZZAZIONE E LA PROGRAMMAZIONE

### 1. *Gli aspetti organizzativi dell'Istituto Casa Famiglia Padre F. Spinelli*

L'Istituto Casa Famiglia, quale Ente preposto per l'accoglienza di anziani non autosufficienti e per portatori di gravi e gravissime disabilità fisiche, psichiche, è organizzato sul modello della "community care". L'insieme delle regole che presiedono al funzionamento dell'Istituto deve intendersi quale realtà complessa, caratterizzata, nel proprio assetto organizzativo, dalla presenza di due aree: *l'area socio sanitaria*, comprensiva delle attività mediche, infermieristiche, riabilitative e delle attività socio-educative e di promozione dell'autonomia e *l'area gestionale*.

La struttura organizzativa dell'Istituto Casa Famiglia, quale definizione dell'assetto gerarchico funzionale che deve rappresentare le logiche di attribuzione e divisione delle responsabilità, può quindi essere sinteticamente rappresentata come segue:



## 2. Profili di programmazione

Nell'ambito dei servizi che Casa Famiglia Padre F. Spinelli offre, assume particolare rilievo il profilo della programmazione, che partendo dai criteri offerti dalla metodologia educativa e riabilitativa, proprie della *Mission* dell'Istituto, presidia, sia nella formazione che nell'assetto organizzativo (cultura organizzativa) il principio-valore del primato dell'Ospite, persona unica e irripetibile.

## IL PROFILO RELAZIONALE

### 1. Rapporto con gli Enti

L'Istituto, nell'ottica di una qualificata risposta ai bisogni degli Ospiti, mantiene uno strutturato rapporto con gli Enti Locali ai sensi della normativa in vigore. L'ATS di riferimento è la Val Padana e la sede territorialmente competente si trova a Mantova, soprattutto per le attuali competenze di referenza sanitaria e socio-sanitaria e di vigilanza sulle strutture socio-sanitarie. Altri Enti di riferimento sono la Regione Lombardia e l'Amministrazione Provinciale di Cremona. Si sottolinea tuttavia come i Comuni, anche tramite i rapporti con l'Ufficio di Piano (per quanto concerne il territorio cremasco), siano per Casa Famiglia un importante interlocutore sia in termini di progetto di vita dell'Ospite, per il tramite dei servizi sociali che hanno in carico la persona, sia come referente amministrativo, per quanto attiene il pagamento della retta, lasciando all'Ente Locale di rivalersi, nella linea delle proprie determinazioni e scelte in base ai regolamenti in vigore, sulla persona interessata ed eventualmente sui familiari/tutore/amministratore di sostegno.

### 2. Privacy

#### **Il Consenso Informato.**

Qualunque trattamento dei dati e trattamento sanitario necessita del preventivo consenso del paziente.

Il consenso informato inteso quale consapevole espressione dell'interessato, secondo la normativa deve essere "personale", "preventivo ed attuale", "scritto", "espreso", "libero", "specifico", "informato", "revocabile"; ciò significa che la persona deve ricevere un'adeguata informativa circa i vantaggi ed i rischi che ogni pratica sanitaria (diagnostica o terapeutica che sia) può comportare, di conseguenza la persona accorderà il suo consenso al momento della sottoscrizione del contratto di ingresso.

L'art.32 della Costituzione italiana sancisce che nessuno può essere obbligato ad un determinato trattamento sanitario se non per disposizione di legge, in sintonia con il principio fondamentale della inviolabilità della libertà personale (art.13 della Costituzione).

#### **Tutela dei dati personali.**

Viene richiesto all'assistito il consenso al trattamento dei propri dati personali anche particolari (art. 9 del Regolamento UE 679/16) limitatamente alle finalità dell'Istituto. Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute dell'assistito, fornendo le informazioni unicamente al diretto interessato, al soggetto che esercita la protezione giuridica (amministratore di sostegno, tutore, curatore) e in caso di consenso



dell'interessato ai familiari o ad altre persone da lui designate nei limiti previsti dalla normativa europea, nazionale e regionale.

Il trattamento dei dati avverrà mediante l'adozione di misure tecniche e organizzative adeguate per garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio (art. 32 del Regolamento UE 679/16).

Il Titolare del Trattamento dei dati ai sensi art. 4 comma 7 e 24 del Regolamento UE 679/16 è l'Istituto delle Suore Adoratrici del SS Sacramento – Casa Famiglia Padre F. Spinelli.

Il Responsabile del Trattamento dei dati ai sensi art. 4 comma 7 e art. 28 del Regolamento UE 679/16 è Suor Daniela Lazzaroni.

Il Responsabile della Protezione dei Dati ai sensi art. 37 del Regolamento UE 679/16 è l'avv. Papa Abdoulaye Mbodj.

#### **Variazioni di indirizzo**

*I familiari degli Ospiti sono tenuti a segnalare TEMPESTIVAMENTE all'Amministrazione di questo Istituto eventuali cambiamenti di indirizzo e/o numero telefonico. In caso contrario l'Istituto declina ogni responsabilità per il mancato recapito di comunicazioni urgenti. Si invita inoltre a far presente variazioni importanti circa la rete familiare della persona inserita in struttura.*

Si allega l'Informativa per l'assistito consegnata all'ingresso di un nuovo Ospite (**Allegato n. 1**).

#### **– Organi di tutela e verifica: l'Ufficio di relazioni con il pubblico (U.R.P.)**

L'ufficio è aperto dal lunedì al venerdì dalle 10 alle 12 e dalle 14 alle 16, il sabato mattina dalle 10 alle 12 ed è ubicato nella palazzina adiacente all'ingresso pedonale di Casa Famiglia Padre F. Spinelli.

E' coordinato dal Direttore generale, coadiuvata da addetti amministrativi.

Compito dell'ufficio è quello di:

- fornire ogni notizia utile alla conoscenza dell'Istituto, alle modalità di ammissione e di dimissione, di illustrazione dell'organizzazione delle U.O., alle modalità di statuizione di rapporti amministrativi;
- garantire, previo appuntamento concordato, la possibilità di visitare la struttura e le U.O.;
- tenere i contatti con i familiari degli ospiti, per quanto attiene problematiche di natura giuridico- amministrativa e contabile;
- rispondere chiaramente ad ogni richiesta che il cittadino pone alla struttura, in merito ad ogni attività ad essa attribuita;
- raccogliere, tramite la compilazione di appositi moduli disponibili presso l'ufficio stesso o tramite altra forma scritta, le richieste di documentazione da produrre.

Compito dell'ufficio è inoltre quello di raccogliere segnalazioni di lamentele e disservizi tramite appositi moduli e stabilire le azioni da intraprendere per qualunque espressione di insoddisfazione, che richieda una risposta.

Alla segnalazione deve essere data risposta in via breve, verbale o per iscritto, comunque non oltre 30 giorni dalla presentazione della segnalazione/reclamo. Si allega la scheda per le segnalazioni e i reclami (**Allegato n. 2**).

L'ufficio implementa un sistema di analisi dei reclami pervenuti e raccoglie informazioni circa eventuali segnalazioni nelle *customer satisfaction* con la finalità di orientare le decisioni relative al

miglioramento della qualità dei servizi, anche attraverso la riprogrammazione del processo organizzativo.

### SEZIONE TERZA

#### LA TIPOLOGIA D'OFFERTA

##### LA RESIDENZA SANITARIA ANZIANI (R.S.A.)

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 che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitarie-assistenziali, scuole, servizi di trasporto 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 della attività quotidiana, negli atti regolativi di esse 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 "eguaglianza sostanziale"**, 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 dall'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 della effettiva realizzazione dei diritti della 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 (O.M.S.) 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).

## CARTA DEI DIRITTI DELL’ANZIANO

### **La persona ha il diritto:**

Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.

Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.

Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.

Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.

Di essere accudita e curata nell’ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.

Di vivere con chi desidera.

Di avere una vita di relazione.

Di essere messa in 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 e il proprio valore anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia e autosufficienza.

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 “deriderle” senza per questo venire meno all’obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.

Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario nonché in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di 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 interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.

Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore anche se soltanto di carattere affettivo.

Di contrastare in ogni ambito della società ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.

Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

#### **La società e le istituzioni hanno il dovere:**

##### *1. 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.

##### *2. La tutela dei diritti riconosciuti*

E' opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocatione 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' la constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane. E' necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

#### **1. Il servizio: titolo d'accesso e tipologia di utenza**

La R.S.A. di Casa Famiglia Padre F. Spinelli, strutturata in 2 U.A., ha una recettività massima di 48 posti letto autorizzati e accreditati a contratto. La R.S.A. è una residenza per persone anziane non autosufficienti, come indicato dalla normativa della Regione Lombardia e dal Sistema Sanitario

Nazionale, con età superiore ai 65 anni, non assistibili a domicilio, con disabilità fisica, psichica, sensoriale, dipendenti da qualsiasi causa misurata dalla Scheda Osservazione Intermedia Assistenza (S.OS.I.A.).

Nella R.S.A., in coerenza alle caratteristiche dei bisogni individuali, vengono garantite agli Ospiti prestazioni ad elevato grado di integrazione sanitaria (mediche, educative e animative, riabilitative, infermieristiche, socio-assistenziali) sulla base di programmi individualizzati che vedono il coinvolgimento dei familiari.

## **2. *Qualità della Vita degli Ospiti***

All'interno della R.S.A., così come in ogni U.d.O. di Casa Famiglia Padre F. Spinelli, ogni intervento professionale e operativo è finalizzato a garantire una qualità di vita dell'Ospite, che gli permetta di mantenere le autonomie residue, di sentirsi all'interno di una realtà familiare attenta ai suoi bisogni e di favorire il senso di appartenenza al contesto di Casa Famiglia.

## **3. *Finalità***

La R.S.A. persegue le seguenti finalità:

- accogliere, in modalità residenziale, persone anziane non autosufficienti, bisognose di cura, di assistenza e di riabilitazione ed offrire una risposta globale e integrata ai bisogni fisici, affettivi ed intenzionali degli anziani non autosufficienti;
- promuovere e valorizzare il complesso delle risposte concernenti la presa in carico e la cura personale;
- promuovere e garantire il benessere esistenziale dell'anziano, con particolare attenzione alle dimensioni della corporeità, dell'affettività, dell'intenzionalità;
- garantire, nel limite del possibile, il mantenimento dell'autonomia e dell'autosufficienza, per poter promuovere il benessere, soprattutto esistenziale della persona.

## **4. *Metodologia di Lavoro: il modello di intervento e il lavoro d'equipe multi disciplinare***

Le metodologie e le tecniche cliniche adottate, basate sull'evidenza scientifica, sono tutti strumenti utilizzati per migliorare e stabilizzare i livelli di benessere delle persone anziane e progettare interventi di tipo assistenziale. Per questo motivo abbiamo adottato un modello di presa in carico delle persone anziane fondato sul concetto di Qualità di Vita, fortemente centrato sui bisogni della persona. Ogni progetto di presa in carico per le persone anziane viene attuato in riferimento a Linee Guida per l'assistenza della persona anziana.

L'equipe di lavoro multidisciplinare è il centro principale di progettazione dei programmi per le persone anziane. L'equipe, valutando le caratteristiche cliniche e i bisogni assistenziali, definisce in modo individualizzato, con la persona anziana e/o i familiari, il piano d'intervento più appropriato. L'equipe multi professionale si incontra a cadenza settimanale o quindicinale ed è composta da personale altamente qualificato per garantire agli anziani prestazioni ad elevato grado di integrazione.



Le figure professionali operanti nelle U.A. della R.S.A. sono le seguenti: medici, infermieri, educatori professionali, operatori socio sanitari, ausiliari socio assistenziali, fisioterapisti, psicomotricista, musicoterapista.

## 5. Organizzazione, coordinamento e personale della R.S.A. suddiviso per funzioni

Di seguito il funzionigramma della struttura e della R.S.A., con indicate le funzioni principali per ciascuna figura.

### 5.1 Funzionigramma Ente gestore

#### FUNZIONIGRAMMA

Le professioni sanitarie della Casa Famiglia Padre F. Spinelli si articolano in 3 livelli:

- **livello professionale** che afferisce alla responsabilità dell'operatore professionale, quali: Medico, Infermiere, Educatore ed altri professionisti sanitari non medici, coadiuvati dal personale di supporto Ausiliario Socio Assistenziale e Operatore Socio Sanitario.
- **livello di coordinamento** dove la responsabilità è affidata alla figura dell'operatore professionale sanitario esperto, la cui funzione manageriale è in progressivo sviluppo; nell'organizzazione della struttura del Servizio per le professioni sanitarie è previsto che il ruolo di coordinatore sia trasversale alle diverse professioni.
- **livello di direzione** per le professioni sanitarie che afferisce al Medico Responsabile Sanitario.

Consiglio Generalizio

- Individua e stabilisce le linee strategiche dell'Istituto.

Legale Rappresentante

- Assicura il rispetto delle normative di settore e, unitamente alla Procuratrice Speciale della Struttura, dà attuazione alle indicazioni ed alle linee strategiche stabilite dal Consiglio Generalizio.

Procuratrice speciale della legale rappresentante

- Direttore generale.
- Titolare del trattamento dati Regolamento UE 679/2016.
- Delegata del datore di lavoro art. 16 d.lgs. 81/2008.
- Responsabile S.G.S.L.
- Incarichi dgr 2569/2014 ex dgr 231/2001.
- Responsabile della formazione.
- Responsabile del sistema informativo.
- Responsabile della qualità.
- Responsabile della videosorveglianza.
- Responsabile dell'U.R.P.



- Garantisce il rispetto della Mission da parte di tutte le componenti della Struttura e ha la responsabilità complessiva della Struttura.
- Rappresenta la Struttura nei confronti delle Istituzioni (Regione, Provincia, Comune, ATS).
- In collaborazione con il Responsabile Sanitario - Psichiatra e l'Assistente Sociale valuta le domande di ingresso, l'ammissione degli Ospiti e la presa in carico globale del soggetto.
- Coordina le direttive principali sull'organizzazione e la qualità dei Servizi sanitari, assistenziali e socio-educativi, presiede alla gestione del personale collaborando con la

Responsabile del Personale, effettua la valutazione degli aspetti economici della gestione collaborando con la Referente della contabilità e la Responsabile del Personale.

- Responsabile della puntuale approvazione e diffusione dei protocolli in uso.

#### Responsabile Sanitario

- Responsabile del trattamento dati Regolamento UE 679/2016.
- Ha la responsabilità istituzionale della Struttura per le funzioni socio-sanitarie.
- Referente COVID-19.
- Ha la funzione di Preposto ai fini del D.Lgs.81/08.
- Valuta, con la Procuratrice Speciale e l'Assistente Sociale, il possibile inserimento di un soggetto in lista d'attesa, svolge il colloquio conoscitivo iniziale e valuta le dimissioni degli Ospiti.
- Ha la responsabilità, con i medici, della gestione clinica e della presa in carico dell'Ospite nonché dell'aggiornamento della documentazione socio-sanitaria Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (Fa.S.A.S.) secondo quanto richiesto dalla Regione Lombardia e dall'ATS di competenza comprese le schede S.I.Di. /So.S.I.A.
- Gestisce il coordinamento operativo di tutte le attività socio-sanitarie.
- Responsabile della puntuale produzione, revisione e validazione dei protocolli in uso.
- Garantisce l'applicazione e il rispetto dei protocolli e delle procedure adottate e validate dall'ATS.
- E' responsabile della gestione della documentazione sanitaria.
- Gestisce i rapporti con gli Enti per quanto di sua competenza.
- Gestisce farmaci e presidi in collaborazione con l'infermiera di Struttura.
- E' responsabile dell'attività igienico - sanitaria: condizioni igieniche della Struttura, raccolta e smaltimento rifiuti speciali, collaborazione con R.S.P.P. nel controllo norme di sicurezza.

#### Coordinatore Amministrativo

- Sub - Responsabile del trattamento dati Regolamento UE 679/2016.
- Collabora con la Procuratrice Speciale e con il Responsabile Sanitario per la definizione dell'organizzazione del lavoro dell'ufficio amministrativo.
- Ha la funzione di Preposto ai fini del D.Lgs.81/08
- Effettua le rendicontazioni annuali.
- Controlla le scadenze contrattuali.
- Effettua analisi di bilancio con la rielaborazione dei dati per le rendicontazioni annuali e i bilanci di previsione per centri di costo.
- Verifica gli standard strutturali e gestionali per le rendicontazioni.
- Cura la documentazione L. 81/08, L. 123/07, L. 231/01 e Regolamento europeo UE 679/16.
- Mantiene i rapporti con i consulenti per le relazioni con gli Enti.

- Cura, in collaborazione con gli altri professionisti e la Direzione Sanitaria, l'aggiornamento e la revisione dei protocolli.

#### Responsabile del Personale

- Sub - Responsabile del trattamento dati Regolamento UE 679/2016.
- Collabora con la Procuratrice Speciale e con il Responsabile Sanitario per la definizione dell'organizzazione del lavoro e delle verifiche sul buon funzionamento organizzativo della Struttura.
- Ha la funzione di Preposto ai fini del D.Lgs.81/08
- Partecipa ai colloqui di lavoro del personale e collabora alla valutazione periodica dello stesso.
- Collabora alla stesura e controllo dei piani di lavoro.
- Gestisce l'elaborazione della turnistica.
- Gestisce l'organizzazione e i Coordinatori di U.A./U.d.O.
- Verifica l'applicazione dei protocolli e ne cura, in collaborazione con gli altri professionisti e la Direzione Sanitaria, l'aggiornamento e la revisione.
- Organizza e supervisiona le attività di tirocinanti e nuovi assunti.
- Gestisce e programma richieste di esami e visite periodiche per il medico competente.
- Si occupa della formazione continua del personale.
- Partecipa, se necessario, agli incontri sindacali e mantiene rapporti con le RSU interne ed esterne.

#### Personale Amministrativo

##### U.R.P.

- Sub - Responsabile del trattamento dati Regolamento UE 679/2016.
- Cura le relazioni con il pubblico.
- Cura la documentazione per l'inserimento e la dimissione degli Ospiti.
- Gestisce la cassa quotidiana per le spese degli Ospiti in collaborazione con l'Ufficio Contabilità
- Gestisce, in collaborazione con l'Assistente Sociale, ingressi e dimissioni degli Ospiti con utilizzo della Carta Regionale dei Servizi - Sistema Informativo Socio Sanitario (C.R.S.-S.I.S.S.) per la parte amministrativa.
- Riceve le merci negli orari di apertura degli uffici.
- Invia la denuncia annuale dei rifiuti speciali.
- Si occupa dell'archiviazione dei fascicoli di ospiti deceduti e dimessi.
- Referente per le U.A. riguardo alle necessità di acquisto del materiale utile alle attività con gli Ospiti e per le loro spese personali quotidiane.
- Programma in collaborazione con i Coordinatori i trasporti degli Ospiti (Visite ambulatoriali o ospedaliere, pre ricoveri e ricoveri, 118, uscite con gli educatori...).
- Redige e invia annualmente i dati ISTAT a scopi statistici riferiti alla struttura (Ospiti e operatori) in collaborazione con l'Assistente sociale.
- Si occupa dell'aggiornamento dei registri di ingressi, dimissioni e trasferimenti degli Ospiti.

##### Gestione paghe

- Collabora all'elaborazione della turnistica.
- Registra e verifica la turnazione di tutti gli operatori
- Effettua le rilevazioni contabili per la gestione del personale.

- Effettua le rilevazioni presenze degli operatori per l'elaborazione dei cedolini mensili.
- Collabora con lo studio paghe per pratiche di assunzione/proroghe/cessazioni e comunicazioni varie relative al personale.
- Collabora con l'amministratore di sistema per la gestione degli hardware in uso in istituto.
- Cura l'invio dei flussi S.I.Di e S.OS.I.A. in collaborazione con il personale medico.
- Cura l'invio del flusso FE1 all'ATS competente.
- Invia le rendicontazioni verso ATS

#### Ufficio contabilità

- Cura la fatturazione, registrazione, gestione documenti, gestione clienti e fornitori, bonifici, controllo conti correnti.
- Cura la corrispondenza con gli Enti per la gestione amministrativa degli Ospiti e le relative fatturazioni.
- Si attiva per il recupero crediti.
- Cura l'emissione della certificazione annuale, attestante le spese sanitarie supportate dagli Ospiti o dai loro familiari, detraibile dalla dichiarazione dei redditi.
- Cura l'emissione dei rendiconti, a fine anno, delle schede personali degli Ospiti.
- Invio dati 730 precompilato agli enti competenti.
- Gestisce la cassa quotidiana per le spese degli Ospiti in collaborazione con l'U.R.P.
- Comunica mensilmente l'IVA e le ritenute d'acconto da versare al commercialista incaricato.
- Comunica trimestralmente al commercialista incaricato la verifica dei registri IVA per l'invio delle LIPE.
- Collabora con il Revisore legale alla predisposizione della documentazione necessaria alla revisione annuale del bilancio.
- Assolvimento annuale degli obblighi di pubblicità d.lgs. 33/2013.

#### Assistente Sociale

- Sub - Responsabile del trattamento dati Regolamento UE 679/2016.
- Sub - Responsabile del trattamento dati per l'accordo locale R.S.A.
- Svolge attività di segretariato sociale fornendo indicazioni sulle U.d.O. e sulle modalità di inserimento in lista d'attesa presentando la Struttura alle persone interessate.
- Valuta con il Responsabile Sanitario e la Direttrice Generale il possibile inserimento di un soggetto in lista d'attesa e svolge il colloquio conoscitivo iniziale.
- Cura la raccolta della documentazione per l'inserimento in lista d'attesa e la gestione della stessa.
- Accompagna l'Ospite e i suoi familiari nell'inserimento in struttura e durante tutta la degenza ed eventuale fase di dimissione o trasferimento.
- Collabora con le altre figure professionali presenti in Struttura in un'ottica multidisciplinare a favore dell'Ospite e partecipa alle equipe in U.A. su richiesta del Coordinatore e per gli Ospiti con una maggiore fragilità sociale e/o familiare.
- Gestisce, in collaborazione con il Personale Amministrativo, ingressi e dimissioni degli Ospiti con utilizzo della Carta Regionale dei Servizi - Sistema Informativo Socio Sanitario (C.R.S.-S.I.S.S.) per la parte amministrativa.

- Tiene i rapporti con gli Enti locali, gli Ospedali, le strutture riabilitative e i servizi specialistici territoriali, con i familiari, tutori o amministratori di sostegno relativamente al
  - Progetto di vita degli Ospiti. E' inoltre il riferimento nei rapporti con le Forze dell'Ordine per gli Ospiti sottoposti a procedimenti penali.
  - Per conto degli Ospiti si fa carico dell'accompagnamento nella predisposizione di eventuali pratiche burocratiche di segretariato sociale (richiesta invalidità civile, indicazioni per procedura di richiesta nomina tutore/amministratore di sostegno...) e promuove l'istanza d'ufficio per la nomina di AdS e AdS ad acta, segnalazioni al Tribunale di competenza, richieste agli uffici preposti di ATS, ASST di competenza per la fornitura di ausili e presidi.
  - Collabora all'elaborazione e revisione dei Protocolli in uso per le specifiche competenze.
  - Si occupa della rilevazione annuale della soddisfazione (customer satisfaction) di Ospiti/familiari e operatori.
  - Referente per i percorsi di Lavori di Pubblica Utilità e Lavori Socialmente Utili in convenzione con il Tribunale di Cremona.
  - Partecipa ai Tavoli Tecnici istituiti presso il Comune di Rivolta D'Adda e le riunioni inerenti l'accordo locale R.S.A. presso l'Ambito Cremasco.
  - Redige e invia annualmente i dati ISTAT a scopi statistici riferiti alla struttura (Ospiti e operatori) in collaborazione con l'U.R.P.

#### Coordinatore

- Sub - Responsabile del trattamento dati Regolamento UE 679/2016.
- Garantisce il rispetto della Mission da parte di tutti gli operatori dell'U.A./U.d.O. e riferisce alla Direzione la situazione delle stesse.
- Ha la funzione di Preposto ai fini del D.Lgs.81/08.
- Collabora con il referente COVID-19.
- Gestisce i piani di lavoro e supervisiona le attività delle diverse figure professionali operante a livello di U.A./U.d.O. e valuta il personale di nuova assunzione.
- Contribuisce alla gestione ed al controllo della turnistica.
- Garantisce la centralità dell'Ospite e l'impegno alla promozione della qualità di vita dell'Ospite.
- Organizza l'accoglienza dell'Ospite in collaborazione con l'Assistente Sociale e ne cura il progetto di accoglienza per l'inserimento.
- Tiene i rapporti con il personale sanitario e sociale.
- Partecipa alle riunioni di equipe e alle riunioni di coordinamento con la Direzione.
- Cura il mantenimento dei rapporti con i familiari, tutori, amministratori di sostegno.
- Collabora all'elaborazione e revisione dei Protocolli in uso per le specifiche competenze.

#### Medico

- Responsabile del trattamento dati Regolamento UE 679/2016.
- Offre assistenza medica generica agli Ospiti anche relativamente a tutte le necessità d'intervento medico (visita medica, prescrizione di farmaci e accertamenti diagnostici, vaccinazioni).
- Ha la funzione di Preposto ai fini del D.Lgs.81/08.
- Partecipa alle riunioni di equipe.

○ Collabora con le altre figure professionali presenti in Struttura (Infermiere, Fisioterapista, Operatore Assistenziale, Educatore Professionale) per concertare con questi le modalità di intervento più idonee e si confronta con i colleghi consulenti delle varie branche specialistiche e con i colleghi ospedalieri, in caso di ricovero dell'Ospite.

- Gestisce i colloqui, secondo appuntamenti prestabiliti, con i familiari o tutori o amministratori di sostegno dell'Ospite.
- Cura e aggiorna la documentazione socio-sanitaria (Fa.S.A.S. Elettronico CBA) secondo quanto richiesto dalla Regione Lombardia e dall'ATS di competenza.
- Redige nei tempi e modi richiesti dalla Regione le schede S.I.DI. /S.Os.I.A. per ogni Ospite secondo la normativa vigente.
- Collabora all'elaborazione e revisione dei Protocolli in uso per le specifiche competenze.

#### Psichiatra

- Responsabile del trattamento dati Regolamento UE 679/2016.
- Supervisiona la presa in carico dell'Ospite relativamente a tutte le necessità di intervento cognitivo-comportamentale da parte del personale educativo assistenziale.
- Ha la funzione di Preposto ai fini del D.Lgs.81/08.
- Prescrive gli interventi, coordina l'attività delle educatrici professionali e delle psicomotriciste.
- Collabora e si confronta con i colleghi e aggiorna, per la sua parte, il Fa.S.A.S. Elettronico CBA.
- Valuta con l'Assistente Sociale il possibile inserimento di un nuovo Ospite.
- Partecipa alle riunioni di equipe.
- Svolge, al bisogno o su richiesta, colloqui di sostegno ai familiari e agli operatori.
- Collabora all'elaborazione e revisione dei Protocolli in uso per le specifiche competenze.

#### Infermiere di Struttura

- Incaricato al trattamento dati Regolamento UE 679/2016.
- Valuta le necessità e la qualità dei farmaci e provvede agli ordini, privilegiando i farmaci generici.
- Registra le fatture e le bolle dei farmaci e il carico/scarico delle farmacie interne delle U.A. tramite il sistema CBA.
- Si occupa dello stoccaggio, della conservazione e del controllo delle scadenze dei farmaci nella farmacia centrale.
- Gestione e stoccaggio dei rifiuti speciali.
- Provvede alla distribuzione settimanale di farmaci nelle U.A.
- Verifica periodicamente con il Responsabile Sanitario e i medici il corretto uso dei farmaci e l'aggiornamento del prontuario farmaceutico interno.
- Gestisce la calendarizzazione delle visite specialistiche degli Ospiti.
- Monitora le scadenze e le revisioni delle apparecchiature elettromedicali.
- Collabora all'elaborazione e revisione dei Protocolli in uso per le specifiche competenze.
- Sterilizzazione di garze e ferri strumentali.
- Accompagnamento Ospiti per visite mediche esterne alla struttura su richiesta.
- Contatti con ASST per la fornitura NET e farmaci di uso ospedalieri ed ausili per gli Ospiti in regime accreditato.



- Contatti con ATS per la prevenzione vaccinale stagionale (antinfluenzale, pneumococcica) e prevenzione oncologica (PAP TEST, mammografie, SOF)
- Collaborazione con gli infermieri delle U.A.
- Gestione consulenze specialistiche interne (ORL, Neurologo, Cardiologo).

#### Fisiatra

- Responsabile del trattamento dati Regolamento UE 679/2016
- Prende in carico l'Ospite relativamente a tutte le necessità di intervento riabilitativo, previa valutazione.
- Formula il Progetto Riabilitativo Individuale (P.R.I.) e coordina l'attività dei fisioterapisti.
- Collabora e si confronta con i colleghi e aggiorna, per la sua parte, il Fa.S.A.S. Elettronico CBA.

#### Fisioterapista

- Incaricato al trattamento dati Regolamento UE 679/2016.
- E' responsabile dell'attuazione del programma di riabilitazione.
- Pratica attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive.
- Propone l'adozione di protesi e ausili, ne addestra all'uso e ne verifica l'efficacia.
- Verifica le risposdenze della metodologia riabilitativa attuata agli obiettivi di recupero funzionale.
- E' responsabile, per la sua parte, della compilazione del Fa.S.A.S. Elettronico CBA.
- Partecipa alle riunioni di equipe dove previsto.
- Collabora all'elaborazione e revisione dei Protocolli in uso per le specifiche competenze.

#### Infermiere

- Incaricato al trattamento dati Regolamento UE 679/2016.
- Collabora con il coordinatore, responsabile del personale e con il medico.
- Garantisce la rilevazione continua del bisogno assistenziale dell'Ospite e la corretta esecuzione delle procedure infermieristiche.
- Attribuisce compiti nell'ambito delle competenze professionali al personale di supporto, nel rispetto del ruolo del coordinatore.
- E' responsabile della compilazione e corretta gestione per la sua parte, del Fa.S.A.S. Elettronico CBA.
- E' responsabile della corretta conservazione e somministrazione dei farmaci e controlla il rispetto delle diete.
- Partecipa alle riunioni di equipe.
- Collabora alla stesura dei Piani di Lavoro e alla elaborazione e revisione dei Protocolli in uso per le specifiche competenze.
- Accompagnamento Ospiti per visite mediche esterne alla struttura su richiesta.

#### Operatore Socio Sanitario - OSS -

- Incaricato al trattamento dati Regolamento UE 679/2016.
- Garantisce l'assistenza diretta all'Ospite per il mantenimento dell'igiene e del benessere della persona e svolge dei servizi di accompagnamento negli spostamenti degli Ospiti.
- Cura la pulizia e l'igiene ambientale.



- Fornisce aiuto al personale infermieristico, sotto la sua diretta responsabilità, relativamente alla somministrazione dei farmaci prescritti e per il corretto utilizzo di apparecchi medicali di semplice uso (termometro, saturimetro).
- Realizza attività semplici di supporto diagnostico e terapeutico (rilievo parametri vitali, medicazioni semplici).
  
- Collabora ad attività finalizzate al mantenimento delle capacità psico-fisiche residue, alla rieducazione, riattivazione, recupero funzionale (es. stimolazione basale).
- E' responsabile, per la sua parte, della compilazione del Fa.S.A.S. Elettronico CBA.
- Partecipa alle riunioni di equipe.
- Collabora all'elaborazione e revisione dei Protocolli in uso per le specifiche competenze.

#### Ausiliario Socio Assistenziale - ASA -

- Incaricato al trattamento dati Regolamento UE 679/2016.
- Garantisce l'assistenza diretta all'Ospite per il mantenimento dell'igiene e del benessere della persona e svolge dei servizi di accompagnamento negli spostamenti degli Ospiti.
- Fornisce aiuto nella vita di relazione.
- Cura l'igiene e la pulizia personale dell'Ospite.
- Cura l'igiene dell'ambiente.
- Distribuisce i pasti e garantisce aiuto alle funzioni alimentari.
- Svolge prestazioni igienico-sanitarie di semplice attuazione, non infermieristiche e non specialistiche.
- E' responsabile, per la sua parte, della compilazione del Fa.S.A.S. Elettronico CBA.
- Partecipa alle riunioni di equipe.
- Collabora all'elaborazione e revisione dei Protocolli in uso per le specifiche competenze.

#### Educatore Professionale

- Incaricato al trattamento dati Regolamento UE 679/2016.
- Programma, gestisce e verifica interventi educativi mirati al recupero e allo sviluppo delle potenzialità dei soggetti in difficoltà per il raggiungimento di livelli sempre più avanzati di autonomia o al mantenimento delle abilità residue.
- Programma, organizza, gestisce e verifica le proprie attività professionali all'interno delle U.A./U.d.O., in modo coordinato e integrato con altre figure professionali presenti, con il coinvolgimento diretto dei soggetti interessati e/o delle loro famiglie, del tutore o amministratore di sostegno.
- Opera un'azione di promozione sociale con i soggetti, la famiglia e il territorio e organizza l'attività di animazione per gli Ospiti.
- E' responsabile, per la sua parte, della compilazione del Fa.S.A.S. Elettronico CBA.
- Partecipa alle riunioni di equipe.
- Collabora all'elaborazione e revisione dei Protocolli in uso per le specifiche competenze.

#### Psicomotricista

- Incaricato al trattamento dati Regolamento UE 679/2016.
- Collabora con l'equipe multidisciplinare formata dalle figure sanitarie della riabilitazione, dallo Psichiatra e dai sanitari interni alla Struttura.
- Partecipa alle riunioni per la stesura del P.E.I. dove previsto.

- Gestisce trattamenti personalizzati sulla base dell'approccio psicomotorio.
- Si avvale di un proprio setting terapeutico, flessibile in rapporto agli obiettivi della terapia ed alle caratteristiche dell'Ospite.
- E' responsabile, per la sua parte, della compilazione del Fa.S.A.S. Elettronico CBA.

#### Addetti alle Pulizie

- Svolge attività ordinaria e straordinaria di pulizia e igiene degli ambienti comuni (servizi igienici, corridoi, scale, vetri, armadi, ecc.).

#### Personale della Manutenzione

- Riceve, tramite la Direzione o dalle U.A./U.d.O. le richieste di interventi di manutenzione ordinaria.
- Esegue le attività di manutenzione ordinaria e straordinaria delle apparecchiature e degli spazi di lavoro, interni ed esterni alla Struttura.
- Si occupa del ricevimento, stoccaggio e distribuzione dei presidi e altro materiale in uso nelle U.A./U.d.O. (detersivi, biancheria).
- Cura la manutenzione ordinaria dei mezzi di trasporto della Struttura.

#### Personale Addetto al Guardaroba e Lavanderia

- Svolge attività di lavaggio, asciugatura e stiratura degli indumenti personali degli Ospiti e delle divise dei medici.
- Svolge attività di lavaggio, asciugatura e stiratura della biancheria da bagno degli Ospiti e dei tovagliati delle U.A./U.d.O.
- Esegue piccoli lavori di rammendo e cucito.

#### Addetti alla Reception

- Gestisce le telefonate in entrata ed in uscita.
- Vigila sul flusso in entrata ed in uscita dalla Struttura.
- Tiene i rapporti con gli uffici amministrativi.
- Riceve le merci al di fuori degli orari di ufficio
- E' il riferimento per gli operatori della Struttura in caso di emergenza.

### **6. Il Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (Fa.S.A.S)**

Il Fa.S.A.S individuale è uno strumento di lavoro informatizzato attualmente in uso presso Casa Famiglia che accompagna l'Ospite dall'ingresso alla dimissione ed è importante per programmare, realizzare, monitorare e verificare gli interventi concordati con l'interessato e/o la sua famiglia, l'amministratore di sostegno o il tutore.

Il fascicolo è composto da differenti aree:

- Scheda dati anagrafici e diagnosi
- Relazioni di ingresso
- Diario Unico di emergenza
- FUT di emergenza
- Esami di laboratorio
- Esami strumentali + ECG

- Visite specialistiche / referti invii PS
- Valutazione semestrale (aspetti relazionali e famigliari)
- PIP
- PI
- Scale di valutazione (ICF- SIS-POS-MoaS- Analisi funzionale)
  
- Istruzioni operative per la gestione di comportamenti problema
- Progetti educativi/riabilitativi
- Scheda informativa assistenza
- Schede infermieristiche
- SIDI
- Consensi informati: privacy, uscite e attività esterne, SNG/CV/bronco aspirazione, vaccinazioni, contenzioni, OFF-label
- Relazioni mediche
- Comunicazioni in entrata e in uscita
- Nomina (o sollecito nomina) Tutore/ Amministratore di sostegno

## 7. Prestazioni, attività e laboratori

Lo schema della giornata proposto a ciascuna persona anziana accolta nella R.S.A. di Casa Famiglia è scandito dalle diverse attività.

Le attività e i laboratori offerti si differenziano da persona a persona, tenendo sempre in considerazione il vissuto, il carattere, le preferenze, i desideri e le predisposizioni di ogni singolo Ospite e si modificano in base anche ai cambiamenti dell'individuo. Essi sono strumenti che contribuiscono al miglioramento della loro Qualità di Vita.

Le attività possono essere di tipo sanitario, assistenziale, fisioterapico, educativo o animativo e si suddividono in diverse aree.

Ne seguono alcune a titolo esemplificativo:

### 7.1 Area cognitiva

In quest'area si prende in considerazione la stimolazione cognitiva finalizzata al mantenimento delle residue abilità dell'orientamento temporale, spaziale e personale e a contrastare il deterioramento cognitivo:

- ✓ Giochi a carte (briscola, scopa, dama...)
- ✓ Visione filmati e programmi televisivi, Cineforum
- ✓ Progetto verde (cura del piccolo orto e dei fiori)
- ✓ Progetto di cura degli animali (es. canarini)
- ✓ Cruciverba
- ✓ Lettura e visione riviste
- ✓ Ascolto di musica relax e musica popolare
- ✓ Risveglio muscolare

### 7.2 Area sociale

In quest' area si favoriscono i momenti di ascolto/dialogo individuali. La socializzazione con gli altri Ospiti, il mantenimento delle relazioni familiari e amicali e l'integrazione sul territorio:

- ✓ Iniziative a carattere religioso
  
- ✓ Uscite sul territorio, feste (feste dei compleanni, momenti con musica dal vivo, merende di U.A. e d'Istituto, animazione estiva nel parco)
- ✓ Attività con i volontari
- ✓ Pranzi in occasioni speciali con i parenti
- ✓ Attività di rielaborazione dei ricordi per dare valore al presente

### 7.3 Area creativa

In quest'area si ha cura di stimolare la creatività con il fine di rendere più accogliente e personalizzato lo spazio abitato, mantenendo la motricità fine, stimolando gli interessi e l'utilizzo dei sensi:

- ✓ Laboratori di biglietti augurali
- ✓ Centri tavola e altri oggetti per l'Unità Abitativa
- ✓ "Attacca bottone" (laboratorio cucito)

### 7.4 Area terapeuti

In quest'area si favoriscono interventi con terapeuti esterni all'unità abitativa e gli stessi vengono svolti in ambienti differenti dalla quotidianità:

- ✓ Attività Assistita con Animali
- ✓ Musicoterapia
- ✓ Fisioterapia

### 7.5 Area assistenziale

In quest'area si considerano gli interventi individuali riguardanti la cura e la promozione della propria persona. Viene utilizzata la tecnica del "gentlecare" che volge a sostenere e compensare le perdite causate dalla malattia e supportare le abilità residue dell'anziano:

- ✓ Progetti individuali di economia domestica
- ✓ Progetti individuali relativi al momento dei pasti

### 7.6 Area del benessere emozionale

In quest'area si favoriscono prevalentemente gli ospiti anziani più compromessi, proponendo attività adatte alla loro condizione psico-fisica con lo scopo di aiutare la persona gravemente compromessa a relazionarsi e a star bene con se stessa, con gli altri e con il mondo circostante:

- ✓ Cura di sé
- ✓ Doll therapy

## 8 La Formazione

Per mantenere sempre attivo quel processo di miglioramento orientato alla qualità del servizio, gli operatori sono coinvolti in un piano di formazione annuale ad aggiornamento continuo.

La scelta del piano formativo parte dalla “Carta dei valori” redatta dalle Suore Adoratrici nel 2017. Essa costituisce lo specchio della *mission* e il riflesso dei fondamenti strategici dell’opera voluta dal Fondatore S. Francesco Spinelli. Vuole essere una sorta di “bussola di orientamento” per gli operatori e i volontari che vivono e operano quotidianamente a contatto con la sofferenza.

La metodologia utilizzata si avvale di materiale a supporto informatico audio/video/file. I corsi sono condotti da formatori qualificati interni ed esterni e rivolti a tutti gli operatori, ai collaboratori e ai volontari.

L’intensa attività formativa operata in questi ultimi anni ha permesso un impiego delle risorse umane in modo più appropriato e di fornire loro quelle competenze necessarie per una buona presa in carico delle persone anziane con fragilità inserite in struttura.

I principali argomenti proposti agli operatori per poter svolgere al meglio le proprie funzioni rivestono aree di innovazione, sviluppo, flessibilità, acquisizione di nuove competenze, su temi socio-assistenziali, socio-sanitari, psicoeducativi e di bioetica. Gli argomenti proposti tengono in considerazione anche quanto viene segnalato nel questionario di soddisfazione del personale.

Per alcune figure professionali è prevista la partecipazione a corsi di formazione esterni, anche con rilascio dei crediti.

## 9 Orari di funzionamento

Il servizio è attivo 24 ore su 24 per ogni giorno dell’anno.

## 10 Servizi offerti

Vengono di seguito indicati i servizi che l’Istituto garantisce per l’U.d.O. specifica.

### a. Servizi generali

I servizi di carattere generale della R.S.A. sono i seguenti:

#### Mensa

Il servizio mensa è affidato ad una ditta appaltatrice che utilizza i locali cucina siti all’interno di Casa Famiglia per la preparazione dei pasti.

A tale riguardo è previsto:

Menù mensile: viene predisposto dal cuoco della ditta appaltatrice ed esposto nelle U.A., con la possibilità per gli Ospiti, che sono in grado di potersi esprimere, di una scelta. Il menù varia a seconda della stagionalità, turnando su quattro settimane.

Menù giornaliero: il menu giornaliero offre per ogni portata, a pranzo e a cena, la scelta del tipo di cibo e delle sue modalità di presentazione (pretagliato, frullato, morbido...), con possibilità di

differenziazione in funzione dei gusti e delle necessità dell'Ospite, tenuto conto anche di eventuali indicazioni mediche.

Diete: su indicazione e prescrizione della dietista vengono definite diete particolari per gli Ospiti. Copia dell'elenco di diete particolari è conservata ed esposta in cucina centrale e nella rispettiva U.A. (per gli Ospiti interessati).

#### *Lavanderia*

Il servizio di lavanderia è gestito dalla Casa per quanto riguarda la biancheria personale degli Ospiti e le divise dei medici. Per quanto riguarda la biancheria dei letti e le divise del personale, il servizio lavanderia viene effettuato da Ditta esterna convenzionata.

#### *Guardaroba*

Il servizio guardaroba viene gestito dalla Casa attraverso personale dipendente. Particolare attenzione è riservata al processo di predisposizione dell'abbigliamento personale e personalizzato degli Ospiti. Tale abbigliamento viene etichettato nominativamente all'ingresso.

#### *Pulizie*

La pulizia generale degli ambienti viene effettuata da personale dipendente.

#### *Manutenzione*

La manutenzione degli impianti e delle apparecchiature è affidata a ditte esterne qualificate e specializzate, la manutenzione ordinaria viene invece svolta da personale dipendente.

#### *Servizi amministrativi*

L'amministrazione e la contabilità vengono effettuate all'interno della struttura. Gli uffici sono diretti dalla Direttrice Generale con la consulenza esterna di professionisti abilitati.

### ***b. Servizi alla persona***

I servizi di seguito indicati, erogati nel corso di tutto l'anno, sono fruibili da tutti gli ospiti della R.S.A. e verificabili, per quanto riguarda le modalità organizzative, da parte dei familiari che possono richiedere delucidazioni ai diretti responsabili.

I servizi della R.S.A. più specificatamente indirizzati alla persona sono individuati in:

1. *Servizio medico di base e specialistico (fisiatra, psichiatra, cardiologo, otorino, neurologo, cure palliative)*
2. *Servizio sociale*
3. *Servizio di consulenza dietologica*
4. *Servizio infermieristico*
5. *Servizio assistenziale*
6. *Servizio educativo e animativo*



7. Servizio di musicoterapia

8. Attività assistita con l'animale
9. Servizio di fisioterapia
10. Servizio farmaceutico
11. Servizio di parrucchiere

Oltre ai servizi sopra elencati, nella R.S.A., così come nelle altre U.O. di Casa Famiglia, viene offerto agli Ospiti un Servizio di Assistenza Spirituale.

Casa Famiglia Padre F. Spinelli assicura il rispetto e l'esercizio dei diritti sociali, religiosi e politici. Nella struttura Casa Famiglia Padre F. Spinelli, per chi lo desidera, vengono organizzate le funzioni religiose secondo il rito cattolico. In particolare viene celebrata la S. Messa presso la chiesa della struttura con cadenza bisettimanale e durante le festività e vengono effettuati incontri di catechesi con cadenza settimanale nel periodo da ottobre a maggio di ogni anno.

L'assistenza spirituale è garantita da un sacerdote; sono accolte inoltre le richieste per le confessioni e gli incontri personali.

Casa Famiglia Padre F. Spinelli è disponibile a valutare anche richieste di assistenza spirituale da parte di altre confessioni religiose.

### 11 Giornata tipo

La giornata tipo si articola nelle seguenti attività:

- Ore 7.00/9.00 Sveglia, igiene mattutina e alzata.
- Ore 8.00/9.30 Colazione.
- Ore 9.30 /11.00 Attività educative e/o socializzanti, ludico ricreative  
Interventi psicomotori e fisioterapici
- Ore 11.00/11.30 Preparazione al pranzo.
- Ore 11.30/12.30 Pranzo.
  
- Ore 12.30/14.00 Riposo pomeridiano (secondo le necessità del singolo Ospite).
  
- Ore 14.00/16.30 Attività educative e/o socializzanti e ludico ricreative  
Interventi psicomotori e fisioterapici
- Ore 16.30/17.30 Tempo libero
- Ore 17.30/19.00 Cena
- Ore 19.00/21.00 Preparazione al riposo notturno

### 12 Retta

Il costo del servizio è coperto dalla quota sanitaria, garantita dalla Regione per il tramite dell'ATS, e dalla retta socio-assistenziale, a carico dell'Ospite, del familiare, amministratore di sostegno o tutore o del Comune in base ai singoli regolamenti comunali, che viene determinata dall'Ente Gestore, in via ordinaria annualmente.

Il costo della retta viene di norma rivalutata ogni anno, per tale voce fare riferimento all'apposito **Allegato 3**.

#### *Modalità di fatturazione della retta*

La retta viene fatturata mensilmente e anticipatamente. Viene inviata al recapito che l'utente, o chi per esso, ha indicato al momento dell'inserimento. Il pagamento deve essere effettuato entro il giorno 20 del mese a mezzo bonifico bancario sul conto corrente dell'Istituto o SEPA.

#### *Prestazioni comprese nella retta*

I servizi forniti nella R.S.A. inclusi nella retta, oltre al vitto e alloggio, sono i seguenti:

- Assistenza medica, infermieristica, fisioterapica e socio - assistenziale;
- Consulenza di medicina specialistica (fisiatra, psichiatra, cardiologo, otorino, neurologo, cure palliative)
- Interventi e prestazioni socio - educative;
- Fornitura di prodotti per l'igiene personale dell'Ospite;
- Fornitura di medicinali, presidi igienico sanitari, ausili di tipologia standard;
- Servizio di lavanderia e di etichettatura, rammendatura e stireria indumenti;
- Servizio parrucchiere (interno alla casa);
- Riscaldamento invernale e raffrescamento estivo;
- Trasporti sanitari ad esclusione dell'ambulanza per esami, visite e ricoveri programmati;
- Assistenza all'Ospite durante visite mediche o esami programmati in ospedale o centri ambulatoriali esterni a casa famiglia;
- Gite e uscite compatibilmente con le condizioni di salute dell'Ospite;
- Assistenza religiosa;
- Utilizzo della camera ardente.

#### *Prestazioni non comprese nella retta*

- Trasporti (es. per ricoveri, controlli clinici, invii in Pronto Soccorso...) effettuati avvalendosi di ambulanza;
- Assistenza all'Ospite diurna e notturna durante i pre ricoveri e i ricoveri;
- Assistenza all'Ospite durante i Day Hospital;
- Assistenza all'Ospite in Pronto Soccorso (N.B. eventualmente la struttura può individuare personale qualificato per l'assistenza a pagamento);
- Vestiario personale dell'Ospite;
- Parrucchiere (esterno alla struttura);
- Podologo;
- Acquisto e riparazione di protesi ed ausili di tipologia non standard altamente personalizzati;
- Acquisto e riparazione di oggetti, attrezzature e materiali ad uso strettamente personale quali ad esempio gli occhiali, le protesi acustiche e dentarie e oggetti di proprietà dell'Ospite;
- Le spese funerarie;
- Spese derivanti da altre attività complementari;
- Spese derivanti da necessità specifiche personali.

Quanto altro non esplicitato nel paragrafo "Prestazioni comprese nella retta".

#### ✚ Assenza Ospiti

L'assenza per ricovero ospedaliero, per ricovero in una struttura riabilitativa, per rientri in famiglia o per altre ragioni, non comporta nessuna decurtazione della retta che pertanto deve essere corrisposta per intero.

Le assenze dalla struttura che si possono programmare vengono concordate con i responsabili dell'équipe curante e per garantire la continuità del progetto individuale è richiesto che non superino il periodo di 20 giorni all'anno.

### **Modalità rilascio dichiarazioni fiscali**

Annualmente l'Istituto rilascia una dichiarazione attestante i costi sostenuti presso la R.S.A. di Casa Famiglia Spinelli dagli Ospiti o dall'amministratore di sostegno/ tutore, al netto dei contributi regionali e altresì le specifiche degli oneri relativi alla quota riferita alle prestazioni di carattere sanitario, sulla base del modello allegato alla DGR n. 26316 del 21/03/1997, alla circolare della Regione Lombardia del 7/03/2005 G1.2005.0003134 e dalla ex DGR 2569 del 31/10/14 della Regione Lombardia.

### **13 Modalità di accoglienza, presa in carico e dimissione**

#### **ACCOGLIENZA, RACCOLTA DELLA RICHIESTA, FACILITAZIONE E COLLEGAMENTO CON L'UNITA' DI VALUTAZIONE MULTIDIMENSIONALE (UVMD)**

Il richiedente può presentare la richiesta di accesso in RSA rivolgendosi direttamente alla rete di offerta a lui più vicina o quella considerata più coerente con la tipologia di richiesta che si intende fare.

L'utente può quindi rivolgersi ai Punti di Accoglienza che sono:

- Le diverse strutture RSA dislocate sul territorio distrettuale;
- I Servizi Sociali comunali, distrettuali e/o di sub ambito;
- L' Unità Operativa Cure Territoriali dell'ASST, che svolge anche funzione di service per tutti i Punti di Accoglienza;
- Il Servizio Sociale ospedaliero;
- Le Cure Intermedie.

Le principali funzioni del Punto di Accoglienza sono:

- 1 - Accoglienza - colloqui operatore e utenti, informazione sui servizi territoriali per anziani connessi alla richiesta di inserimento in struttura
- 2 - Raccolta della richiesta - ricezione della Richiesta di Valutazione Multidimensionale per l'ingresso in RSA compilata a cura dell'utente/familiare o dell'assistente sociale territoriale
- 3 - Caricamento della scheda in C.S.I. - Ricevuta la richiesta, l'operatore del Punto di Accoglienza procederà alla compilazione di apposito format online all'interno della C.S.I., dove viene allegata digitalmente anche la scheda "Richiesta di Valutazione Multidimensionale per l'ingresso in R.S.A." raccolta in originale. La richiesta di accesso viene quindi inviata, in via telematica, alla U.V.M.D. Il sistema informatico genera altresì un messaggio di avviso automatico verso i Servizi sociali del Comune di residenza del richiedente.

## VISITA DA PARTE DELL'UVMD E STESURA DEL PAI

Presso l'U.V.M.D. si realizza la fase di valutazione dell'interessato che consente di giungere alla stesura di un Programma Assistenziale Individualizzato - PAI. Il PAI dovrà contenere la proposta di servizi ritenuta maggiormente rispondente ai bisogni della persona, considerata l'offerta e la disponibilità territoriale di opportunità che possono concorrere anche alla gestione del necessario tempo di attesa rispetto al possibile ricovero in R.S.A.

Il Programma Assistenziale Individualizzato elaborato dall'Equipe di Valutazione deve:

- Individuare i bisogni o problemi dell'assistito;
- Individuare obiettivi chiari e misurabili dipendenti dai bisogni e dai problemi;
- Definire azioni o interventi da mettere in atto finalizzati al raggiungimento degli obiettivi, e dichiarare i tempi per il raggiungimento degli stessi;
- Individuare le risorse da attivare per mettere in campo gli interventi e le azioni;
- Monitorare le attività pianificate.

Il Progetto, condiviso con tutti i soggetti coinvolti che ne danno attuazione, deve essere sottoscritto dall'assistito, dal familiare di riferimento o dal rappresentante legale. Il Progetto una volta avviato deve essere verificato periodicamente.

Il monitoraggio dell'andamento dei progetti è curato dalla UVMD ed attuato dai referenti territoriali ed enti erogatori, i quali a fronte dell'insorgere di documentate modifiche delle condizioni psico-fisiche dell'assistito, propongono all'UVMD la rivalutazione del progetto.

I Punti di Accoglienza, in relazione a questa specifica procedura, divengono elemento di contatto e di facilitazione per l'accesso alla UVMD.

Nel caso in cui la domanda di accesso al percorso di valutazione per l'ingresso in R.S.A. sia formulata da parte di una persona che ha già in atto un progetto di natura sociale e/o sociosanitaria, la fase dell'accoglienza nei Punti di Accoglienza viene superata in quanto il contatto con il soggetto richiedente è già attivo.

Qualora si rilevassero situazioni eccezionali relative a soggetti in condizioni di dipendenza totale, con compromissioni sanitarie croniche non necessitanti di ricovero ospedaliero, che improvvisamente si trovino prive del necessario sostegno assistenziale e/o in un contesto abitativo altamente inidoneo, si potranno attivare le procedure di ricovero d'urgenza.

È nella fase di definizione condivisa del PAI che il richiedente ha la possibilità di confermare la propria volontà di procedere verso la soluzione R.S.A., sottoscrivendo il PAI e la eventuale richiesta di ingresso nella RSA prescelta (indicando in subordine anche le altre scelte secondarie), la quale verrà inoltrata telematicamente alla RSA prescelta (verrà inoltrata anche alle altre RSA eventualmente indicate come scelta secondaria).

L'esito della valutazione porterà a definire i seguenti livelli di priorità con i quali il soggetto viene inserito in lista di attesa: PRIORITA' MOLTO ALTA, PRIORITA' ALTA, PRIORITA' MODERATA, PRIORITA' LIEVE, PRIORITA' BASSA.

L'iter di valutazione dovrà concludersi con la formulazione del PAI da parte dell'UVMD entro e non oltre 30 giorni dal ricevimento dell'istanza da parte del Punto di Accoglienza.

## ATTIVAZIONE SERVIZIO PREVISTO DAL PAI - ACCESSO IN RSA

In caso di valutazione positiva per inserimento in RSA da parte della UVMD e di sottoscrizione del PAI, la documentazione completa sarà inviata alla RSA prescelta (scelta primaria e scelte secondarie).

La RSA ricevente, sulla base dei criteri di priorità dichiarati inserirà il soggetto nella propria lista d'attesa aggiungendo ulteriori 30 punti in base a criteri di continuità assistenziale, scelta preferenziale della struttura e residenza dell'utente.

In caso di aggravamento/peggioramento delle condizioni sanitarie o sociali il richiedente rivolgerà all'UVMD (direttamente o tramite uno dei punti di accoglienza) una richiesta di nuova valutazione corredata da specifica documentazione sanitaria e/o sociale attestante le condizioni cliniche e socio-familiari che hanno condizionato lo stato di aggravamento. L'aggiornamento, con la relativa documentazione, verrà trasmesso a tutte le RSA scelte dal richiedente che provvederanno ad aggiornare la propria lista d'attesa.

In caso di soggetti con medesimo punteggio in lista RSA ogni struttura procede a ricoverare secondo i seguenti criteri:

- 1 - scelta preferenziale nella struttura del Comune di residenza
- 2 - segnalazione da parte dei servizi sociali o della ASST di Crema
- 3 - data di inoltro della prima richiesta di UVMD
- 4 - età del richiedente

E' prevista piena autonomia degli enti gestori di strutture RSA per la gestione degli ingressi di cittadini extra provincia mentre la gestione dei trasferimenti di utenti da struttura a struttura non deve superare la percentuale del 5% del totale dei posti letto. In entrambi i casi sono previste apposite modulistiche da compilare e consegnare alla struttura la quale redige una lista di attesa in ordine cronologico di presentazione aggiornata periodicamente.

A seguito di disponibilità del posto letto l'Assistente sociale contatterà il referente del soggetto che nella graduatoria ha il punteggio complessivo più alto il quale potrà:

- accettare il ricovero. La data di ingresso verrà inserita nella Cartella Sociale Informatizzata (CSI) dall'operatore della RSA e la domanda verrà chiusa.
- rinunciare (per non più di 2 volte) temporaneamente al ricovero, richiedendo la permanenza in lista d'attesa.
- rinunciare definitivamente al ricovero. In questo caso la domanda verrà chiusa ed annullata.

In ogni caso la struttura è tenuta ad effettuare le opportune modifiche sulla CSI in relazione alla risposta del soggetto di riferimento dell'anziano contattato. In tal modo tutte le strutture e gli operatori coinvolti nella presa in carico dell'anziano rimarranno aggiornati in tempo reale.

Oltre alla comunicazione dell'ingresso nella CSI l'Assistente sociale che si occupa dell'ingresso di un nuovo Ospite dovrà registrare una scheda che contiene i dati anagrafici, i nominativi delle persone di riferimento, la tipologia di servizio di cui usufruirà e relativa retta ed eventuali documenti personali utilizzando il software CBA. La scheda inserita permetterà agli operatori di creare il fascicolo socio - sanitario dell'utente che seguirà l'anziano per tutto il suo percorso in struttura arricchendosi di sempre nuove informazioni e dettagli.

Trattandosi di una struttura accreditata, si precisa che la lista d'attesa per l'accesso nella R.S.A. di Casa Famiglia Padre F. Spinelli viene gestita telematicamente dalla Comunità Sociale Cremasca in collaborazione con l'Ambito di Crema che traduce in priorità i criteri sanitari e sociali oggetto di valutazione per l'inserimento in lista d'attesa. Per essere collocata in tale lista la persona da inserire deve essere residente in uno dei comuni in provincia di Cremona e recarsi presso l'ufficio servizi sociali del comune di residenza per formalizzare la domanda di ingresso.



Al verificarsi della disponibilità di un posto, la struttura accede al portale telematico ove viene gestita la lista d'attesa e prende contatti con le persone in graduatoria secondo le priorità di gravità assegnate.

La struttura ha piena autonomia nel valutare l'accoglienza di richieste di inserimento per soggetti residenti in altre provincie della Lombardia.

Si precisa inoltre che la R.S.A. non accoglie domande di ricovero relative a soggetti affetti da malattie infettive e diffuse in atto, malattie mentali che presentino carattere di particolare pericolosità o malattie che necessitano di supporti terapeutici realizzabili solo in un "setting" intensivo o semi intensivo di tipo ospedaliero.

Le dimissioni devono essere programmate e concordate con l'Ospite e la sua famiglia, presentando richiesta scritta ed attivate nel rispetto dei criteri e delle procedure stabilite. La richiesta deve pervenire alla Direzione con un preavviso di almeno 15 giorni. Dopo l'accettazione da parte della

Direzione il posto letto si considera non più disponibile. Le dimissioni d'ufficio avvengono per assenze frequenti e continuative (periodo, ordinariamente, superiore ai 60 giorni), tali da compromettere il progetto individuale di intervento e devono risultare ingiustificate anche dopo ripetuti solleciti.

La dimissione di un Ospite può essere determinata:

- dalla scelta dello stesso e/o della famiglia o dell'ente locale;
- da compromissioni del quadro clinico per cui si richiede una unità di offerta adeguata ai bisogni socio sanitari (I.D.R. o Ospedale o altra unità d'offerta).

Qualora un Ospite venga trasferito presso altra R.S.A. o al proprio domicilio è compito dell'équipe compilare ed inviare dettagliata ed aggiornata relazione clinico-funzionale-assistenziale ai nuovi referenti.

In caso di decesso, l'Ufficio Amministrativo e la Direzione Sanitaria provvedono alla redazione della certificazione sanitaria e necroscopica richiesta dalle norme vigenti, segnalando all'INPS il decesso entro 24 ore.

All'interno della struttura è presente una camera mortuaria situata nel piccolo edificio a sud-ovest del corpo principale.

Indicazioni per dimissioni e trasferimento per continuità di cure: è attivo il protocollo "criteri e modalità di accesso dell'utente, presa in carico e dimissione" con indicazioni apposite e procedure previste circa la continuità nelle cure all'Ospite anche in caso di dimissioni e trasferimento.

#### **14 Altri requisiti tecnico - strutturali**

Per gli altri requisiti tecnico - strutturali di cui alla D.G.R. 7.4.2003 - n. 7/12620 ed alla D.G.R. 2560 del 31/10/2014, entrambe relative all'accreditamento delle R.S.D., si fa riferimento agli allegati delle delibere stesse, precisando che per la verifica del mantenimento degli standard è competente l'ATS Val Padana la quale periodicamente effettua verifiche di controllo.

#### **15 Modalità di riconoscimento degli operatori**

Il personale in servizio all'interno della struttura è identificabile dal tesserino che riporta la fotografia, il nome, il cognome e la qualifica della persona e dalla divisa:

- coordinatori (divisa con profilo blu)
- infermieri (divisa con profilo verde acqua)



- fisioterapisti (divisa con profilo rosso)
- personale OSS/ASA (divisa con profilo giallo)
- educatori (divisa con profilo azzurro)

### **16 Volontariato**

A Casa Famiglia Padre F. Spinelli esiste una presenza significativa di volontari appartenenti all'Associazione Onlus 2+2 5 e un gruppo di giovani che, all'interno di percorsi di formazione al servizio che la Casa propone, dedicano parte del loro tempo per organizzare momenti conviviali, laboratori e attività animate di gruppo in collaborazione con gli educatori delle Unità abitative. All'interno di questi percorsi, i giovani hanno la possibilità di crescere relazioni umanamente significative in rapporto uno ad uno con gli Ospiti della Casa organizzando uscite, attività e percorsi a tema. Gli appartenenti all'Associazione, prevalentemente adulti, si preoccupano invece

di formarsi periodicamente secondo le linee socio-educative dei principi ispiratori; si occupano di attività di sostegno, animazione e compagnia. Ogni volontario ha un proprio tesserino di riconoscimento.

I volontari, che operano a Casa Famiglia Padre F. Spinelli, sono coperti da regolare assicurazione e nel caso di uscite con gli Ospiti sottoscrivono un foglio di presa in carico indicante l'ora di uscita e di rientro (**Allegato n. 5**).

### **17 Rapporti con il territorio**

Sono attive numerose collaborazioni sul territorio mirate a diffondere una conoscenza della realtà e mission dell'Istituto e anche a condividere momenti di socializzazione e ludico ricreativi. La Casa, da alcuni anni, collabora inoltre con la realtà della Scuola offrendo agli Istituti del territorio la possibilità di vivere percorsi didattici inerenti la realtà della disabilità e l'Orientamento scolastico, oppure di svolgere piccoli servizi e partecipare a laboratori per ottenere crediti formativi. Dal 2018, Casa Famiglia è disponibile anche ad ospitare alunni in Progetto alternanza scuola-lavoro.

### **18. Aggiornamento, coinvolgimento, informazione ai familiari / tutori / amministratori di sostegno**

Il rapporto costante con i familiari, il tutore o l'amministratore di sostegno è un aspetto importante nel percorso personalizzato di presa in carico dell'anziano e si concretizza anche attraverso il loro coinvolgimento/informazione circa il Progetto Individuale, tramite colloqui periodici circa le varie aree previste per la cura dell'assistito. I familiari possono inoltre sempre contattare la struttura e l'unità di riferimento per avere informazioni aggiornate o per richieste specifiche circa il proprio familiare.

### **19. Visite agli Ospiti**

I parenti degli Ospiti possono fare visita o contattare al telefono i loro congiunti ogni giorno della settimana dalle ore 08.00 alle ore 20.00, concordando tempi e modi consoni alle esigenze socio-sanitarie e socio-relazionali dell'Ospite.

La presenza o la telefonata oltre le ore 20.00 non è consentita in via ordinaria, ma potrà essere concordata con il personale dell'unità abitativa di riferimento per esigenze particolari. Nel caso di uscita dell'Ospite (per tempi brevi o per rientri in famiglia) i familiari sono tenuti a firmare un

foglio di presa in carico del proprio familiare indicante la data e l'ora di uscita e di rientro (**Allegato n. 4**).

#### **20. Colloqui con la Direzione, il Responsabile Sanitario o con l' Assistente Sociale.**

I familiari, tutori, amministratori di sostegno degli Ospiti inseriti in R.S.A. possono chiedere un appuntamento dal lunedì al venerdì, in via ordinaria dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.00.

#### **21. Colloqui con i medici**

I medici della R.S.A possono essere incontrati dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00 e dalle ore 16,00 alle ore 18,00 previo appuntamento.

#### **22. Visite conoscitive della struttura**

Su richiesta di potenziali Ospiti e/o loro familiari, che mostrino interesse conoscitivo della R.S.A, in orario da concordarsi con l' Assistente sociale o con la Direzione, sono ammesse visite alla

struttura. Il riferimento organizzativo è assegnato alla Procuratrice speciale, che a seconda dell'interlocutore e delle sue esigenze, potrà gestire direttamente l'accompagnamento e la visita o incaricare persone specifiche dell'area sanitaria e/o socio-educativa.

#### **23. Modalità di accesso alla documentazione socio sanitaria, tempistiche e modalità di rilascio della stessa**

E' previsto l'accesso ai documenti socio-sanitari degli Ospiti presenti in R.S.A. a chi ne ha titolo (Ospite, amministratore di sostegno o tutore, familiare se delegato dall'Ospite, gli eredi) tramite la compilazione dell'apposito modulo disponibile presso l'U.R.P della struttura. Si richiede di presentare unitamente al modulo la nomina del Tribunale di competenza per i tutori o amministratori di sostegno o l'atto notarile per gli eredi legittimi / testamentari.

La copia degli atti e dei documenti del Fa.S.A.S. è rilasciata subordinatamente al pagamento degli importi di cui alle tariffe sotto indicate:

- Singolo documento cartaceo da Euro 0,05 a facciata più Euro 5,00 per diritti di segreteria;
- Fa.S.A.S. Euro 100,00. (Cartaceo).

## SEZIONE QUARTA

### STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMAZIONE

#### 1. *Gli standard di qualità*

Come già riferito l'Istituto Casa Famiglia Padre F. Spinelli, all'interno del quale si colloca anche la R.S.A., è strutturato secondo il "modello familiare", promuovendo da sempre un servizio al centro del quale viene posta la persona con la propria dignità, le sue esigenze e i suoi bisogni.

In tale contesto l'impegno profuso è rivolto al raggiungimento di fattori di qualità di carattere personale e, quindi, per loro natura misurabili esclusivamente attraverso il grado di soddisfazione degli Ospiti e attraverso il grado di partecipazione alle iniziative comunitarie realizzate.

Il raggiungimento di fattori qualitativi quali: relazioni interpersonali tra operatori e utenti, umanizzazione e personalizzazione del servizio offerto, comfort alberghiero, accoglienza e facilità di informazione da parte dei familiari, coinvolgimento di familiari, tutore o amministratore di sostegno nel progetto personalizzato dell'Ospite, costituiscono l'obiettivo degli impegni e dei programmi che l'Istituto Casa Famiglia Padre F. Spinelli si è posto per il raggiungimento di standard qualitativi.

In tale contesto anche l'adozione dei modelli organizzativi è centrata sui bisogni e sui desideri dell'Ospite, favorendone l'innalzamento delle prestazioni assistenziali ed educative come conseguenza di una maggiore conoscenza dei bisogni specifici degli Ospiti, con la conseguente possibilità di formulare piani di trattamento mirati e di valutazione dei risultati conseguiti in termini di soddisfazione, per i fattori di:

- accoglienza dell'Ospite
- aspetti sanitari
- aspetti igienico-assistenziali
- aspetti educativi-animativi
- aspetti organizzativi
- relazione con l'Ospite
- informazione-coinvolgimento dei familiari
- alimentazione.

#### 2. *Profili di valutazione*

Casa Famiglia, nell'ambito dei servizi alla persona, individua indicatori per la valutazione dell'efficienza (soprattutto per quanto attiene il rapporto risultato/risorse), dell'efficacia (soprattutto per quanto attiene il rapporto risultato/bisogni), dell'appropriatezza (per quanto attiene il rapporto esiti/aspettative).

Attualmente le singole U.d.O., tra le quali la stessa R.S.A., sono luogo di valutazione dei problemi e dei bisogni, e di formulazione delle domande specifiche, finalizzate alla gestione della qualità di vita dell'Ospite.

### 3. Questionari di soddisfazione

In ordine alla *customer satisfaction*, nella prospettiva di un miglioramento della qualità relazionale ed organizzativa della R.S.A. e delle altre U.d.O. di Casa Famiglia Padre F. Spinelli, vengono, in via ordinaria, utilizzati i seguenti strumenti di rilevazione della soddisfazione (**Allegati N. 6 e N. 7**):

- a) Questionario di valutazione della soddisfazione degli Ospiti, dei familiari e/o tutori/amministratori di sostegno;
- b) Questionario di valutazione della soddisfazione del personale.

I questionari di valutazione della soddisfazione degli Ospiti e/o dei familiari o tutori/amministratori di sostegno vengono distribuiti nel primo trimestre dell'anno successivo in formato cartaceo e digitale e sono a disposizione presso gli uffici.

I questionari di valutazione della soddisfazione del personale vengono distribuiti ad ogni singolo lavoratore nel primo trimestre dell'anno successivo.

Entrambi i questionari vengono somministrati annualmente e poi raccolti dall'Assistente sociale che ne rielabora i dati al fine di poter effettuare brevi sintesi comparative, da utilizzare per un miglioramento della qualità dei servizi presenti nella struttura.

I risultati ottenuti vengono ordinariamente esposti all'entrata della struttura al fine di consentirne la visione, vengono messi sul sito internet della struttura. Inoltre vengono condivisi con il personale e i familiari/AdS/Tutori.

## ELENCO ALLEGATI ALLA CARTA DEI SERVIZI RSA:

**Allegato 1** - Informativa per Assistito - Trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679

**Allegato 2** - Segnalazioni al Responsabile U.R.P.

**Allegato 3** - Retta giornaliera R.S.A. anno 2022

**Allegato 4** - Regolamentazione per le uscite degli Ospiti (Istituto)

**Allegato 5** - Regolamentazione per le uscite degli Ospiti (con Volontari)

**Allegato 6** - Questionario per gli Ospiti e i familiari anno 2021

**Allegato 7** - Questionario per il personale anno 2021