



*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.) per Solventi*



## 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 Anziani 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*

- **Emergenza Covid** pag. 1
- **Indice** pag. 2
- **Legenda** pag. 3
- **Presentazione** pag. 4
- **Premessa** pag. 5
- **SEZIONE PRIMA**  
Presentazione della Struttura e dei principi ispiratori pag. 5
- **SEZIONE SECONDA**  
Ubicazione, l'organizzazione, la programmazione ed i profili relazionali pag. 10
- **SEZIONE TERZA**  
La tipologia d'offerta: la Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) pag. 15
- **SEZIONE QUARTA**  
Standard di qualità, impegni e programmazione pag. 37
- **ELENCO ALLEGATI** pag. 39

## LEGENDA

**Fa.S.A.S.** Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario  
**P.A.I.** Piano Assistenziale Individualizzato  
**P.I.** Progetto Individualizzato  
**P.I.P.** Progetto Individuale Provvisorio  
**P.R.I.** Progetto Riabilitativo Individuale  
**R.S.A.** Residenza Sanitaria Assistenziale  
**S.OS.I.A.** Scheda Osservazione Intermedia Assistenza  
**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.R.P.** Ufficio Relazioni con il Pubblico  
**O.S.S** Operatore Socio Sanitario  
**A.S.A.** Ausiliario Socio Assistenziale  
**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 ordinato 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 Papa Giovanni Paolo II lo beatifica e a Roma il 14 ottobre 2018 Papa Francesco lo canonizza.

La personalità spirituale di San 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.

## 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-UMILTA'

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.

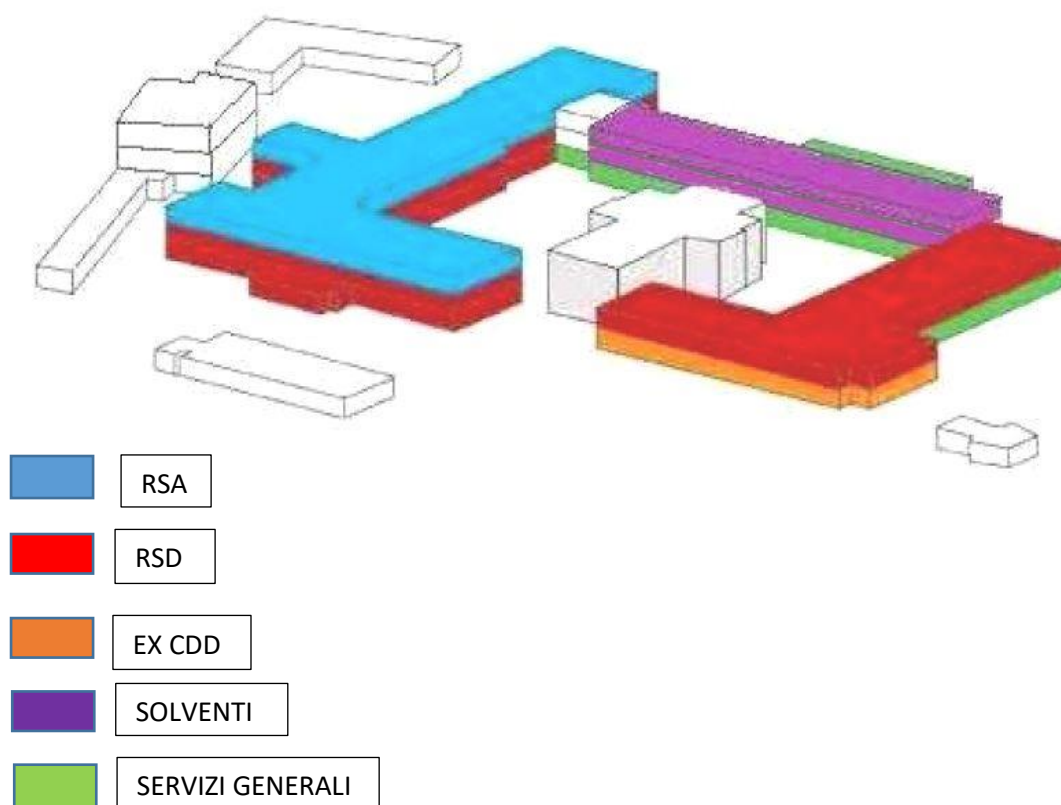
Nel corso di vent’anni vennero introdotte altre modifiche sia strutturali sia organizzative e nel 1987 ebbe inizio una ristrutturazione degli immobili per l’adeguamento a disposizioni regionali e nazionali.

#### *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:

- a) **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.
- b) **RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE 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;
- c) **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 e **“S. MARIA”** - 10 p.l. autorizzati dall’ATS Val Padana con decreto n° 517 del 20/11/2019

Il complesso di Casa Famiglia Padre F. Spinelli oggi si presenta secondo lo schema seguente



## 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:

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)

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

PEC: [casafamigliaspinelli@pec.suoredoratrici.it](mailto:casafamigliaspinelli@pec.suoredoratrici.it)

SITO INTERNET:

[www.casafamigliaspinelli.com](http://www.casafamigliaspinelli.com)

## 2. Come raggiungerci

L'Istituto può essere raggiunto:

### In auto

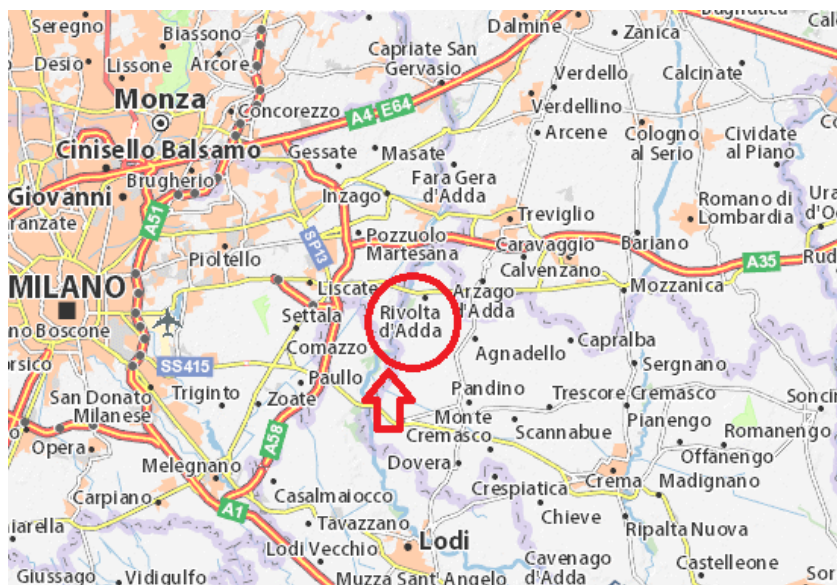
- Da Milano percorrere la SP Rivoltana (Idroscalo - Aeroporto Forlanini) direzione Rivolta D'Adda.
- Da Crema prendere la Strada Provinciale ex Strada Statale 415 Paullese da Via Boldori, Via Gronda Nord o Via Milano seguire in direzione di SP90 fino ad Agnadello poi svoltare a sinistra e prendere SP90.
- 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

- Linea K511/K512 - Autoguidovie, da Milano S. Donato Milanese Stazione della metropolitana (M3 linea gialla) o da Milano Via Cadore.
- Da Lodi con la Linea K 510
- Da Crema con la Linea K 506

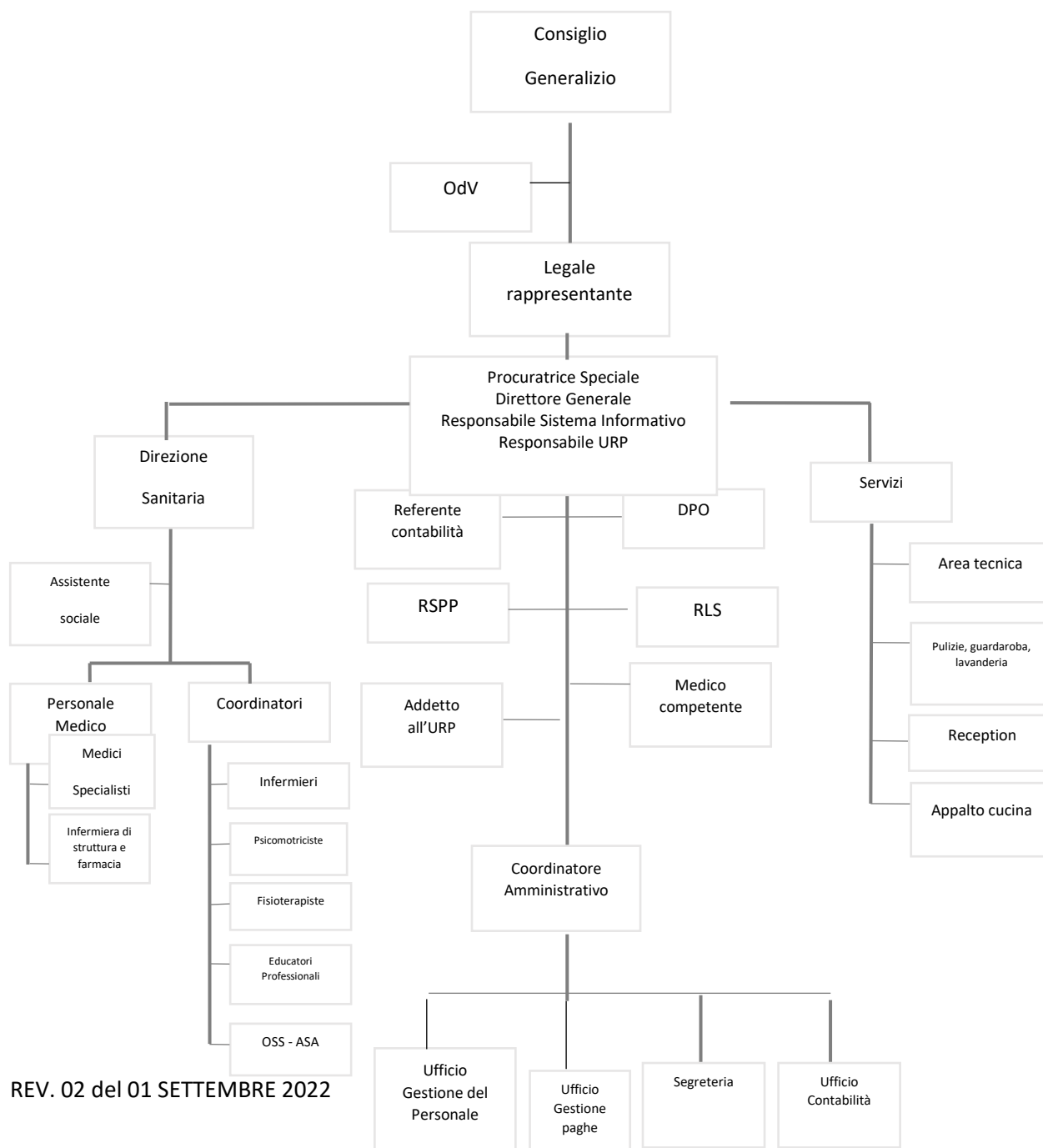


## L'ORGANIZZAZIONE E LA PROGRAMMAZIONE

### 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 postale, indirizzo email, 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**

##### **Ufficio di Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)**

L'ufficio preposto all'accoglienza e raccolta delle segnalazioni di reclami/encomi è l'U.R.P., ubicato nella palazzina alla destra della chiesa (ex CDD), identificabile da apposita segnaletica.

L'orario di apertura dell'U.R.P. è da lunedì a venerdì dalle h 10.00 alle h 12.00, oltre ad essere raggiungibile telefonicamente e tramite mail (vedi pag 10).

Si allega la Scheda Segnalazioni al Responsabile U.R.P., di reclami e encomi (*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'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

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

Le Unità Abitative per R.S.A. Solventi di Casa Famiglia Padre F. Spinelli, ha una recettività di 21 posti letto.

In queste Unità si ospitano persone anziane non autosufficienti, 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.O.S.I.A.), ma anche soggetti con fragilità socio familiare.

In coerenza alle caratteristiche dei bisogni individuali, verranno garantite agli Ospiti prestazioni ad elevato grado di integrazione socio-sanitaria (mediche, educative, riabilitative, infermieristiche, socio-assistenziali) sulla base di programmi individualizzati che vedranno il coinvolgimento degli Ospiti, dei familiari o dei soggetti tutelanti le persone stesse.

### 2. Qualità della vita degli Ospiti

All'interno delle Unità Abitative della R.S.A. Solventi, così come in ogni U.O. di Casa Famiglia Padre F. Spinelli, ogni intervento professionale e operativo è finalizzato a garantire la 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.

Gli indicatori specifici di Qualità della Vita fanno riferimento agli otto domini del modello di Qualità della Vita: il benessere emozionale, le relazioni interpersonali, il benessere materiale, lo sviluppo personale, il benessere fisico, l'autodeterminazione, l'inclusione sociale, i diritti (R. Schalock e colleghi, 2000).

### 3. Finalità

L'Unità Abitativa per solventi 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 multiprofessionale

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 basata sugli indicatori della Qualità di Vita, secondo un approccio ecologico e fortemente centrato sui bisogni della persona. Gli indicatori specifici di qualità fanno riferimento agli otto domini del modello di Qualità della Vita in base alle indicazioni del OMS.

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 (P.I.) più appropriato. L'equipe multiprofessionale si incontra a cadenza settimanale o quindicinale ed è composta da personale altamente qualificato per garantire agli anziani prestazioni ad elevato grado di integrazione.

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

#### 5.1 Funzionigramma Ente gestore

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, altri professionisti sanitari non medici e personale di supporto.
- **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 ed all'effettuazione di colloqui di lavoro collaborando con l'addetta all'ufficio Gestione del Personale;
- ❖ Effettua la valutazione degli aspetti economici della gestione collaborando con la Referente della contabilità.
- ❖ Responsabile della puntuale approvazione e diffusione dei protocolli in uso.

### **RESPONSABILE SANITARIO**

- ❖ Ha la responsabilità istituzionale della Struttura per le funzioni socio-sanitarie.
- ❖ Referente Covid-19.
- ❖ Responsabile del trattamento dati Regolamento UE 679/2016.
- ❖ 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.
- ❖ E' 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 RSPP nel controllo norme di sicurezza.

#### *REFERENTE DELLA CONTABILITÀ*

- ❖ Gestisce la documentazione contabile della Struttura, gli adempimenti amministrativi e retributivi relativi al personale dipendente e ai collaboratori;
- ❖ Effettua e riceve i pagamenti;
- ❖ E' responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione.

#### *COORDINATORE AMMINISTRATIVO*

- ❖ Collabora con la Procuratrice Speciale e con il Responsabile Sanitario per la definizione dell'organizzazione del lavoro dell'ufficio amministrativo.
- ❖ Sub-responsabile del trattamento dati Regolamento UE 679/2016.
- ❖ 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, 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 e ne verifica l'applicazione.

#### *PERSONALE AMMINISTRATIVO*

- Segreteria
  - ❖ 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 e aggiorna i relativi registri.



- ❖ 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 o dimessi.
- ❖ Referente per le U.A. riguardo alla necessità di acquisto del materiale utile alle attività con gli Ospiti e per le loro spese personali quotidiane.
- ❖ Gestisce, su indicazioni dei Coordinatori, i trasporti degli Ospiti per le uscite sanitarie ed educative.
- ❖ In collaborazione con l'Assistente sociale redige e invia annualmente la statistica ISTAT

- Gestione Paghe

- ❖ Sub - Responsabile del trattamento dati Regolamento UE 679/2016.
- ❖ In collaborazione con l'ufficio gestione del personale:
  - effettua le rilevazioni presenze degli operatori per l'elaborazione dei cedolini mensili
  - gestisce l'elaborazione della matrice turni
  - verifica la turnazione di tutti gli operatori
  - in collaborazione con i coordinatori gestisce i cambi turno e le assenze giornaliere.
  - gestisce e organizza richieste di esami e visite periodiche con il Medico Competente.
  - collabora con lo studio paghe per pratiche di assunzione/proroghe/cessazioni e comunicazioni varie relative al personale
  - si occupa della formazione continua del 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.
    - ❖ Cura l'invio delle rendicontazioni trimestrali all'ATS competente.

- Gestione del Personale

- ❖ Sub - Responsabile del trattamento dati Regolamento UE 679/2016.
- ❖ In collaborazione con l'ufficio gestione paghe:
  - effettua le rilevazioni presenze degli operatori per l'elaborazione dei cedolini mensili
  - gestisce l'elaborazione della matrice turni
  - verifica la turnazione di tutti gli operatori
  - in collaborazione con i coordinatori gestisce i cambi turno e le assenze giornaliere
  - gestisce e organizza richieste di esami e visite periodiche con il Medico Competente
  - collabora con lo studio paghe per pratiche di assunzione/proroghe/cessazioni e comunicazioni varie relative al personale
  - si occupa della formazione continua del personale.
    - ❖ In collaborazione con la Procuratrice Speciale partecipa ai colloqui di lavoro del personale ed alla valutazione periodica dello stesso.

- ❖ Organizza e supervisiona le attività di tirocinanti e nuovi assunti.
- ❖ Partecipa, se necessario, agli incontri sindacali e mantiene rapporti con le RSU e OO.SS..
- Contabilita'
  - ❖ Sub - Responsabile del trattamento dati Regolamento UE 679/2016.
  - ❖ Cura la fatturazione, registrazione, gestione documenti, gestione clienti e fornitori, bonifici e 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.
  - ❖ Invia i dati del 730 precompilato agli enti competenti.
  - ❖ Gestisce la cassa quotidiana per le spese degli Ospiti in collaborazione con la Segreteria.
- ❖ Trasmette al commercialista incaricato mensilmente l'IVA e le ritenute d'acconto mensili da versare e trimestralmente la verifica dei registri IVA per l'invio delle LIPE.
- ❖ Collabora con il Revisore legale dei conti alla predisposizione della documentazione necessaria alla revisione annuale del bilancio.
- ❖ Cura l'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 segretariato sociale fornendo indicazioni sull'U.d.O. e sulle modalità di inserimento in lista d'attesa, anche presentando e mostrando la Struttura alle persone interessate.
- ❖ Valuta con il Responsabile Sanitario e la Procuratrice Speciale 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 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 di 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 e i servizi specialistici con i Familiari/tutori o amministratori di sostegno relativamente al Progetto di vita degli Ospiti. E' inoltre 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 ADS e ADS AD ACTA, segnalazioni al Tribunale di competenza, richieste agli uffici preposti di ATS, ASST di competenza.
- ❖ Collabora all'elaborazione e revisione dei Protocolli in uso per le specifiche competenze.
- ❖ Referente per i percorsi di Lavori di Pubblica Utilità e Lavori socialmente Utili in convenzione con il Tribunale di Cremona.
- ❖ Partecipa alle riunioni inerenti l'accordo locale R.S.A. presso l'Ambito Cremasco e ad eventuali Tavoli Tecnici istituiti dal Comune di Rivolta d'Adda.
- ❖ Redige e invia annualmente i dati ISTAT a scopi statistici riferiti alla Struttura (Ospiti e operatori) in collaborazione con la Segreteria.

#### ADDETTO URP

- ❖ Sub - Responsabile del trattamento dati Regolamento UE 679/2016.
- ❖ Ha la funzione di Preposto ai fini del D.Lgs.81/08.
- ❖ Raccoglie le segnalazioni di reclami/encomi da parte di Ospiti, familiari, Ads/Tutore relativamente al rapporto con i servizi della struttura.
- ❖ Fornisce informazioni relative all'iter di presa in carico delle segnalazioni reclami/encomi e alle modalità/tempi di risposta.
- ❖ Accoglie proposte tese ad ottimizzare la qualità dei servizi.
- ❖ Inoltra al Responsabile dell'U.R.P. le segnalazioni di reclami/encomi e proposte.
- ❖ Si occupa annualmente della somministrazione e della rilevazione dei report del questionario di soddisfazione (customer satisfaction) di Ospiti/Familiari/Tutori-AdS e personale dipendente.

#### COORDINATORE

- ❖ 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.
- ❖ Sub - Responsabile del trattamento dati Regolamento UE 679/2016.
- ❖ 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 operanti a livello di U.A./U.d.O.
- ❖ Fornisce alla Direzione una valutazione periodica del personale neo-assunto.
- ❖ Controlla la turnistica e, in collaborazione con l'addetta dell'ufficio personale e dell'ufficio gestione paghe, gestisce i cambi turno e le assenze giornaliere.
- ❖ 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.
- ❖ Organizza e partecipa alle riunioni di equipe.
- ❖ 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.
- ❖ E' responsabile della gestione del FaSAS e della documentazione relativa all'attività socio-sanitaria erogata.

- ❖ Per ciascun Ospite, stila e invia la richiesta di approvvigionamento farmaci al parente/persona di riferimento.

#### **MEDICO**

- ❖ Offre assistenza medica generica agli Ospiti anche relativamente a tutte le necessità di intervento medico (visita medica, prescrizione di farmaci e accertamenti diagnostici, vaccinazioni).
- ❖ Responsabile del trattamento dati Regolamento UE 679/2016.
- ❖ 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.O.S.I.A. per ogni Ospite secondo la normativa vigente e in collaborazione con il personale amministrativo cura l'invio dei flussi S.OS.I.A. Collabora all'elaborazione e revisione dei Protocolli in uso per le specifiche competenze.

#### **PSICHIATRA**

- ❖ Supervisiona la presa in carico dell'Ospite relativamente a tutte le necessità di intervento cognitivo-comportamentale da parte del personale educativo assistenziale.
- ❖ Responsabile del trattamento dati Regolamento UE 679/2016.
- ❖ 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**

- ❖ Valuta le necessità e la qualità dei farmaci e provvede agli ordini, privilegiando i farmaci generici e si occupa dello stoccaggio, della conservazione e del controllo delle scadenze dei farmaci nella farmacia centrale e smaltimento dei farmaci scaduti.
- ❖ Incaricato al trattamento dati Regolamento UE 679/2016.
- ❖ 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 con il personale amministrativo per la gestione e programmazione di richieste di esami e visite periodiche per il medico del lavoro.
- ❖ Collabora all'elaborazione e revisione dei Protocolli in uso per le specifiche competenze.

#### *FISIATRA*

- ❖ 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.
- ❖ Responsabile del trattamento dati Regolamento UE 679/2016

#### *FISIOTERAPISTA*

- ❖ 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.
- ❖ Traccia gli ausili presenti nel magazzino interno alla Struttura e quelli in uso agli Ospiti; ne illustra le caratteristiche e addestra all'uso l'operatore e l'Ospite (se possibile); ne verifica l'efficacia.
- ❖ Verifica le rispondenze 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.
- ❖ Incaricato al trattamento dati Regolamento UE 679/2016.

#### *INFERMIERE*

- ❖ Collabora con il coordinatore 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.

- ❖ Incaricato al trattamento dati Regolamento UE 679/2016.

#### *OPERATORE SOCIO SANITARIO - OSS -*

- ❖ 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.
- ❖ Incaricato al trattamento dati Regolamento UE 679/2016.

#### *AUSILIARIO SOCIO ASSISTENZIALE - ASA -*

- ❖ 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.
- ❖ Incaricato al trattamento dati Regolamento UE 679/2016.

#### *EDUCATORE PROFESSIONALE*

- ❖ 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.



- ❖ Incaricato al trattamento dati Regolamento UE 679/2016.

#### *PSICOMOTRICISTA*

- ❖ 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.
- ❖ Incaricato al trattamento dati Regolamento UE 679/2016.

#### *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 FaSAS digitale (CBA) è integrato dal Fascicolo degli Allegati cartacei, afferenti a diverse 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)
- P.I.P. (Progetto di intervento provvisorio)
- PI (Progetto individuale)
- Scale di valutazione
- Istruzioni operative per la gestione di comportamenti problema
- Progetti educativi/riabilitativi
- Scheda informativa assistenza
- Schede infermieristiche
- SoSIA
- 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

### 6.1 Prestazioni ed attività

Lo schema di giornata proposto a ciascuna persona accolta nell'Unità Abitativa R.S.A. per solventi di Casa Famiglia è scandito da diverse attività.

Attività di gestione dell'ambiente in cui si vive e vita di comunità, attività di socializzazione e inclusione sociale, attività di tempo libero, relax e attività di tipo occupazionale e/o laboratoriale.

### 6.2 Le attività di laboratorio

Le attività possono essere svolte sia all'interno di Casa Famiglia, nell'U.A. di appartenenza o presso i laboratori, sia nel territorio e possono essere individuali o strutturate a piccoli gruppi.

### 6.3 Attività relative alla vita nella comunità e sociali: in struttura e sul territorio

Partecipazione ad uscite individuali o di gruppo nel territorio o con meta individuata ad hoc: gite, partecipazione agli eventi sul territorio.

Partecipazione alle attività preferite nell'ambito della comunità: attività di formazione spirituale, partecipazione alle funzioni religiose, feste aperte al territorio.

### 6.4 Attività relative all'occupazione, all'insegnamento e all'educazione

Laboratori occupazionali.

### **6.5 Attività relative alla salute e alla sicurezza: nella palestra di FKT, negli ambulatori specialistici della residenza o sul territorio**

Monitoraggio clinico, prevenzione delle riacutizzazioni, assunzione dei farmaci, fisiokinesiterapia, utilizzo di tecniche e ausili per evitare complicanze posturali. Tutti gli interventi sociosanitari, assistenziali e riabilitativi atti a promuovere e a supportare il benessere fisico, psichico ed esistenziale della persona anziana.

### **6.6 Attività sviluppo della persona: in Struttura e sul territorio**

Colloqui e gruppi di discussione.

### **6.7 Attività comportamentali: in Struttura**

Attività di supporto al saper riconoscere e gestire al meglio la propria emotività facilitando così la relazione con se stessi e con il gruppo e per migliorare la propria autodeterminazione, i comportamenti e le abilità adattive.

### **6.8 Area Relazionale**

Attraverso l'intervento dell'educatore professionale e l'approccio psicomotorio alla persona, si mira a favorire stati di benessere psico-fisico e relazionale, che possano facilitare l'interazione e la comunicazione e, quindi, lo sviluppo della dimensione personale.

### **6.9 Area Espressivo-Artistica**

Promuove l'instaurarsi di risorse tramite la mediazione di materiali, che agevolano l'esplicitarsi di processi di cambiamento nei vari ambiti della personalità. La pittura viene usata come linguaggio attraverso il quale poter esprimere le proprie emozioni.

Le tecniche utilizzate sono collage, acquarelli, tempere, pennarelli.

## **7 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.

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.

La storia e la tradizione ereditata dal Fondatore, San Francesco Spinelli, dell'Istituto Casa Famiglia fanno da sostegno per l'adeguamento costante dei programmi, sia per la produzione normativa, sia per rispondere ai bisogni di tutte le figure professionali.

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.

## **8 Orari di funzionamento**

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

## 9 Servizi offerti

Vengono di seguito indicati i servizi che l'Istituto garantisce per le Unità d'Offerta di Casa Famiglia Spinelli.

### a. Servizi generali

Fatto salvo quanto stabilito dall'articolo riguardante la retta e le prestazioni comprese e non comprese, i servizi di carattere generale della unità abitativa per R.S.A. solventi 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:

- Menu 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.
- Menu 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 (morbido, tritato, frullato...), con possibilità di differenziazione in funzione dei gusti e delle necessità dell'Ospite, tenuto conto anche di eventuali indicazioni mediche.

Copia del Menù viene esposta in Unità Abitativa, a disposizione di Ospiti e visitatori.

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

#### Lavanderia e Guardaroba

La biancheria e il vestiario personale è a carico degli Ospiti o dei familiari. Per quanto riguarda la biancheria dei letti e le divise del personale, il servizio lavanderia viene effettuato da Ditta esterna convenzionata.

E' comunque possibile chiedere che il servizio venga effettuato all'interno della Struttura, con un aumento della retta giornaliera.

#### 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 con personale laico e religioso. Gli uffici sono diretti dalla Procuratrice speciale e vengono richieste consulenze esterne 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 Unità Abitativa per solventi e verificabili, per quanto riguarda le modalità organizzative, da parte dei familiari che possono richiedere delucidazioni ai diretti responsabili.

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

- 1 Servizio infermieristico ed assistenziale
- 2 Servizio medico.
- 3 Servizio educativo ed animativo.
- 4 Servizio di fisioterapia
- 5 Servizio sociale.

Nella R.S.A. per solventi il **servizio medico** continua ad essere fornito dal proprio medico di medicina generale, compresa la prescrizione dei farmaci che il familiare/persona di riferimento provvede a procurare in farmacia e a consegnare in Istituto.

L'Ospite può usufruire delle prestazioni di una **Parrucchiera** e di una **Podologa**, presenti in struttura su richiesta. Chi fosse interessato, può fissare un appuntamento rivolgendosi al Coordinatore o all'Educatore dell'Unità Abitativa. Il costo della prestazione è a carico dell'Ospite/familiare.

Oltre ai servizi sopra elencati, nell'Unità Abitativa R.S.A. solventi, così come nelle altre U.d.O. di Casa Famiglia, viene offerto agli Ospiti un Servizio di Assistenza Spirituale.

Il servizio religioso e di animazione spirituale si propone come obiettivo la crescita della vita spirituale, nel rispetto delle personali scelte ed opzioni religiose, mediante le espressioni di culto e di preghiera proprie della vita cristiana cattolica. In posizione centrale rispetto alla topografia dell'Istituto è ubicata la Chiesa, ove viene celebrata la S. Messa e adorato Gesù nel SS. Sacramento.

Qualora nella Casa siano ospitate persone appartenenti ad altre culti/religioni viene garantito il massimo rispetto e, su richiesta, il ministro del proprio culto religioso.

### 10 Giornata tipo

La giornata tipo si articola nelle seguenti attività:

- ore 7.00 **Sveglia.**
- ore 7.00 /9.00 **Igiene mattutina.**
- ore 8.00/9.30 **Colazione.**
- ore 10.00/12.00 **Attività educative e/o socializzanti e ludico ricreative** (secondo quanto indicato nel P.A.I., Piano assistenziale individualizzato) e **Interventi fisioterapici.**
- ore 12.00/13.00 **Pranzo.**
- ore 13.00/15.00 **Riposo** (secondo le necessità del singolo Ospite).
- ore 15.00/18.00 **Attività educative e/o socializzanti e ludico ricreative** (secondo quanto indicato nel P.A.I.)/**Interventi fisioterapici**  
**Merenda** effettuata nel corso del pomeriggio secondo modalità organizzative funzionali alla singola U.A..
- ore 18.00/19.15 **Cena**
- ore 19.15/22.00 **Messa a letto dell'Ospite**

In un giorno feriale e nei giorni festivi è proposta la partecipazione alla Santa Messa celebrata nella chiesa dell'Istituto, mentre al pomeriggio si realizzano proposte educative e animative organizzate anche in collaborazione con i volontari.

## 11 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 rivalutato 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

La retta relativa all'inserimento nella Unità Abitativa per solventi è omnicomprensiva di tutte le prestazioni erogate, in particolare:

- vino e acqua ai pasti
- merenda quotidiana;
- prodotti per l'igiene e cura della persona (marca e tipologia in uso alla Casa)
- riscaldamento invernale e condizionamento estivo;
- assistenza religiosa
- utilizzo della Camera mortuaria

### + Prestazioni non comprese nella retta

- Trasporti sanitari per esami, pre-ricoveri, ricoveri, Day Hospital, visite mediche specialistiche, invio e accompagnamento in Pronto soccorso, effettuati avvalendosi di ambulanza privata e non in regime di urgenza;
- Eventuale assistenza diurna o notturna durante esami, pre-ricoveri, ricoveri, Day Hospital, visite mediche specialistiche e in Pronto Soccorso;
- Farmaci, presidi, ausili come specificato nella Guida Ospiti e familiari;
- Vestiario personale dell'Ospite;
- Lavaggio biancheria intima e vestiario;
- Servizio rammendatura e stireria indumenti;
- Servizio di parrucchiere e podologo.
- Rinnovo carta d'identità e foto tessera.
- -Acquisto e riparazione di protesi ed ausili altamente personalizzati.
- Acquisto e riparazione di oggetti, attrezzature e materiali ad uso strettamente personale, quali ad esempio occhiali da vista protesi acustiche e dentali e oggetti di proprietà dell'Ospite.
- Spese funerarie.
- Quanto altro non esplicitato nel paragrafo "Prestazioni comprese nella retta".

### + Assenza Ospiti

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

## 12 Modalità rilascio dichiarazioni fiscali

Annualmente l'Istituto rilascia una dichiarazione attestante i costi sopportati presso l'Unità Abitativa R.S.A. per solventi di Casa Famiglia Padre F. Spinelli dagli utenti o dai loro congiunti, ove legalmente obbligati, 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 Delibera n. IX/3540 del 30/5/2012 della Regione Lombardia.

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

L'interessato/familiare/persona di riferimento, può presentare una richiesta di valutazione finalizzata all'inserimento nella lista d'attesa RSA solventi, compilando l'apposita modulistica, reperibile nel sito della Casa o presso gli Uffici. Ogni richiesta viene valutata dalla Direzione e, se idonea, viene inserita in lista d'attesa.

Alla comunicazione della disponibilità di un posto da parte della Struttura, se accettato dall'interessato/familiari/persona di riferimento, viene concordata la data di ingresso e vengono fornite le principali informazioni necessarie.

L'**accoglienza** nell'Unità Abitativa per solventi di Casa Famiglia Padre Spinelli si fonda su diverse fasi operative: il coinvolgimento del personale della Struttura nella preparazione dell'ingresso, l'accompagnamento dell'Ospite all'ingresso, il colloquio con l'Ospite/familiari referenti, la reciproca conoscenza a cui seguirà un periodo di osservazione e la conseguente stesura di tutta la documentazione prevista e necessaria alla presa in carico.

In caso di assenza di Nomina di Tutore, AdS per l'Ospite, al momento dell'ingresso e qualora il medico di Struttura ne valuti la necessità, viene avviata e condivisa con il familiare/persona di riferimento la "Scheda segnalazioni ai famigliari per necessità di attivazione procedimento di Tutela giuridica Ospite".

Le **dimissioni** devono essere programmate e concordate con l'Ospite e la sua famiglia, accompagnate da richiesta scritta indirizzata alla Direzione, con un preavviso di almeno 15 giorni lavorativi. Dopo l'accettazione costituisce automaticamente oggetto di rinuncia al posto. Le dimissioni d'ufficio avvengono eventualmente per assenze frequenti e continuative (periodo, ordinariamente, superiore ai 60 giorni continuativi), tali da compromettere il progetto individuale di intervento e devono risultare ingiustificate anche dopo ripetuti solleciti.

La **dimissione** di un Ospite può essere determinata da motivazioni varie (riportate nel Contratto d'ingresso), tra cui, ad esempio:

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

Qualora un Ospite venga trasferito presso altra Unità d'Offerta 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 48 ore.

All'interno della Struttura è presente una camera mortuaria situata nel piccolo edificio a sud-ovest del corpo principale aperta dalle ore 9:00 alle ore 19:00.



#### **14 Altri requisiti**

Per gli altri requisiti di cui alla D.G.R. 14 dicembre 2001 - n. 7435, alla D.G.R. 7.4.2003 - n. 12618 ed alla D.G.R. 2569 del 31/10/2014 relative al funzionamento dell'Unità Abitativa R.S.A. per solventi, si fa riferimento agli allegati delle delibere stesse, precisando che per la verifica del mantenimento degli standard è competente l'ATS della Valpadana la quale periodicamente effettua verifiche di controllo nel rispetto delle norme regionali in materia.

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

Il personale in servizio all'interno della Struttura è riconoscibile dal tesserino identificativo, esposto in modo visibile e 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**

All'interno della Struttura di "Casa Famiglia Padre F. Spinelli" esiste una significativa presenza di volontari appartenenti all'**Associazione Onlus 2+2 5**. Gli appartenenti all'Associazione si preoccupano di formarsi periodicamente secondo le linee socio-educative dei principi ispiratori; si occupano di attività di sostegno, animazione e compagnia.

Nella sede dell'Associazione viene tenuto un elenco aggiornato dei volontari. Ogni volontario ha un proprio tesserino di riconoscimento.

I volontari, che operano a Casa Famiglia Padre F. Spinelli, sono coperti da regolare assicurazione dell'Associazione, 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. 4*).

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

Da anni sono attive collaborazioni sul territorio mirate a diffondere una conoscenza della realtà e storia dell'Istituto e a condividere anche momenti di socializzazione e ludico ricreativi. Con alcune associazioni/parrocchie/scuole del territorio limitrofo il rapporto è collaudato ormai da tempo, con altre vi sono state collaborazioni sporadiche e l'Istituto si rende disponibile ad avviare nuovi contatti in merito.

#### **18 Aggiornamento, coinvolgimento, informazione ai familiari/Tutore/Curatore/Amm.re di Sostegno**

L'aggiornamento, il coinvolgimento, l'informazione di familiari/Tutore/Curatore/Amministratore di Sostegno è un aspetto importante nel percorso personalizzato di presa in carico dell'Ospite anziano e si concretizza anche attraverso il loro coinvolgimento/informazione circa il Progetto individuale degli Ospiti, tramite colloqui di aggiornamento periodici e confronto circa le varie aree legate alla cura dell'Ospite. 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 ai loro congiunti ogni giorno della settimana dalle ore 08.00 alle ore 20.00, concordando tempi e modi consoni alle esigenze sociosanitarie e socio-relazionali dell'Ospite. Per salvaguardare la privacy degli Ospiti e l'organizzazione del lavoro, si raccomanda che le visite siano fatte dopo le h 09.30, dopo le h 15.00 e non in orario dei pasti.

La presenza oltre le ore 20 non è consentita in via ordinaria, ma potrà essere concordata 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 l'ora di uscita e di rientro (*Allegato n. 5*).

E' possibile l'ingresso a *cani, gatti e conigli* presentando, anticipatamente e per ogni singolo ingresso, richiesta scritta su apposito modulo (*Allegato n° 6*)

### **20 Colloqui con la Direzione**

I familiari, Tutori, Amministratori di Sostegno degli Ospiti e gli Ospiti stessi inseriti nell'Unità Abitativa R.S.A. solventi possono incontrare la Direzione di Casa Famiglia Padre F. Spinelli previo appuntamento.

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

Pur tenendo conto che il servizio medico sarà a cura del medico di medicina generale, i medici dell'ente possono essere incontrati previo appuntamento.

### **22 Colloquio con il Responsabile Sanitario o con l'Assistente Sociale.**

Per particolari esigenze di colloquio con il Responsabile Sanitario o con l'Assistente Sociale occorre preventivamente concordare in via breve un appuntamento.

### **23 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.

### **24 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 ("Richiesta documentazione socio-sanitaria - *Allegato n°7*) disponibile nell'espositore presente alla reception 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 l'Unità Abitativa R.S.A. per solventi 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, Curatore 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:

- accoglimento 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 Unità di Offerta, tra le quali la stessa Unità Abitativa R.S.A. per solventi, sono luogo di valutazione dei problemi e dei bisogni, e di formulazione delle domande specifiche, finalizzate alla gestione della qualità di vita dell'Ospite. Gli operatori strutturano la propria attività tramite un'équipe tecnica-operativa per la realizzazione e il monitoraggio dell'intervento per l'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. 8 e n. 9*):

- 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 annualmente (nel primo trimestre dell'anno successivo) in formato digitale (inviato all'indirizzo email del parente/persona di riferimento) o in formato cartaceo (con apposito modulo reperibile nell'espositore presente alla reception).

I Questionari di valutazione della soddisfazione del personale vengono inviati all'indirizzo email dell'operatore in CBA.

Entrambi i Questionari vengono somministrati annualmente e poi raccolti; l'Addetto URP provvede alla rielaborazione dei 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 e vengono messi sul sito internet della Struttura. Inoltre vengono condivisi con il personale e i familiari/AdS/Tutori.

## ELENCO ALLEGATI

- Allegato n. 1.* Informativa per l'assistito al trattamento dei dati personali Reg. UE 2016/679
- Allegato n. 2.* Segnalazioni al Responsabile U.R.P.
- Allegato n. 3.* Retta giornaliera RSA Solventi anno 2022.
- Allegato n. 4.* Regolamentazione per le uscite degli Ospiti (con i volontari).
- Allegato n. 5.* Regolamentazione per le uscite degli Ospiti (Istituto)
- Allegato n. 6.* Richiesta di accesso animali domestici presso la struttura Casa Famiglia Padre F. Spinelli.
- Allegato n. 7.* Modulo richiesta documentazione socio-sanitaria.
- Allegato n. 8.* Questionario di valutazione della soddisfazione degli Ospiti o dei familiari o Tutori - AdS.
- Allegato n. 9.* Questionario di valutazione della soddisfazione del personale riferito all'anno 2021
- Allegato n. 10.* Guida per l'Ospite e i familiari Residenza Sanitaria per Anziani