



ASP Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia
RSD G. Emiliani



CARTA DEI SERVIZI

RSD
G. Emiliani



ASP Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia
RSD G. Emiliani



La Carta dei Servizi è stata redatta seguendo i contenuti del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 21 dicembre 1995 e successive disposizioni, si ispira ai principi fondamentali richiamati nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, e tiene conto in maniera organica della "Carta fondamentale dei Diritti del disabile", nonché delle normative Regionali in materia di assistenza, qualità e servizi preposti alla cura ed assistenza del disabile.

**ASP Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia
UNA AZIENDA DI SERVIZI ALLA PERSONA
PER LA COMUNITA'**

CHI SIAMO Origine delle Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia - II.AA.RR. - e delle II.PP.A.B. raggruppate: Istituto di Assistenza e di Cura "S. Margherita", Casa di Riposo "Mons. Francesco Pertusati", Centro Polivalente "Gerolamo Emiliani" e Fondazione Peppino Franchi Maggi.

La Congregazione di Carità di Pavia trae la sua origine dal disposto dell'art. 26 della Legge 3 agosto 1862 sulle Opere Pie e sostituisce il Pio Istituto Elemosiniere. Lo Statuto Organico della Congregazione di Carità fu approvato con Regio Decreto 27 dicembre 1874. Nel 1980, con legge 17 luglio n° 6972 si concentrarono nell'Ente Comunale di Assistenza le Istituzioni Pubbliche di assistenza e di beneficenza - II.PP.A.B. già amministrate dalla Congregazione di Carità al 1939, anno in cui il Regio Decreto 16 marzo ne affidò la gestione ad una Amministrazione unica. Con atto deliberativo 23 febbraio 1966 n° 555 il Consiglio di Amministrazione del Raggruppamento di II.PP.A.B. stabilì che la denominazione di "Opere Pie Riunite" fosse sostituita con quella di "Istituzioni Assistenziali Riunite". A seguito dell'estinzione di alcune II.PP.A.B. raggruppate, stabilita con Decreto 17 marzo 1992 del Presidente della Regione Lombardia pubblicato sul Bollettino Regionale dell'11 maggio stesso anno, le II.AA.RR. amministrano le quattro II.PP.A.B. residue e cioè: la Casa di Riposo "Mons. Francesco Pertusati"; l'Istituto di Assistenza e di Cura "S. Margherita"; il Centro Polivalente "Gerolamo Emiliani"; la Fondazione Peppino Franchi Maggi. Nel 2003 si addiuvine alla fusione degli enti in un'unica amministrazione ed alla trasformazione in moderna Azienda di Servizi alla Persona.



ASP Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia
RSD G. Emiliani



DOVE SIAMO

Sede legale:

Amministrazione Presidenza e Direzione Generale
Email: Presidenza@asppavia.it
Email: Segreteria.direttoregenerale1@asppavia.it
Viale Matteotti n° 63 27100 PAVIA
Telefono: 0382 3811
n° fax: 0382 381395
indirizzo e-mail: info@asppavia.it

Sedi operative:

Rsa Mons. Francesco Pertusati

Rsa S. Croce

Centro Diurno Integrato

Palestra di Fisiokinesiterapia

Viale Matteotti, n° 63 - 69

Telefono: 0382 3811

Fax: 0382 381307

Email: Direttore.MedicoRSA@asppavia.it

Istituto di Cura S. Margherita

Reparti solventi

Centro Diurno Integrato

Ambulatori

Laboratorio Analisi

Via Emilia, 12

Tel 0382 381200

Fax 0382 381218

Email: Direzione.SanitariaIDR@asppavia.it

RSD Gerolamo Emiliani

Via Vivai, 17

Tel 0382 3811

Fax 0382 520679

Email: DirezionemedicaRSD@asppavia.it



ASP Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia
RSD G. Emiliani

I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLE NOSTRE STRUTTURE SONO:

- il rispetto delle leggi e delle norme internazionali che regolano i diritti tra stato-struttura assistenziale- cittadino;
- l'ospite ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto delle dignità umane e delle proprie convinzioni religiose e di vita;
- nessun ospite, nel pieno delle proprie facoltà, può essere sottoposto a trattamenti sanitari senza il consenso informativo suo o dei suoi parenti o tutori;
- in caso di incapacità di intendere e di volere da parte del paziente (attestato da parere medico specialistico) la Direzione Sanitaria può attuare il Trattamento Sanitario Obbligatorio (TSA);
- la riservatezza delle informazioni sulla salute degli assistiti è garantito dalla legge e dal codice deontologico degli esperti sanitari;
- l'ospite e i suoi parenti hanno il diritto di ottenere dalla struttura le informazioni e le modalità dell'erogazione dei servizi e sono in grado di identificare il personale operativo;
- il paziente o i famigliari hanno il diritto di conoscere il proprio stato di salute e la possibilità di trattamenti alternativi erogati da Enti specializzati alle caratteristiche della Sua necessità;
- l'ospite e famigliari devono rispettare l'organizzazione della struttura e collaborare per un idoneo funzionamento.

IL PERSONALE DELL'ASP

Al fine di un rapporto chiaro e sereno con le figure professionali presenti all'interno delle strutture si ricorda che:

- ogni operatore sanitario ha sul camice o casacca un cartellino con il nome, cognome e professione;
- il personale che opera nelle strutture amministrative è in borghese;
- all'interno delle strutture potrebbero essere presenti studenti universitari o laureati in formazione;
- personale di associazioni autorizzate dalla direzione che collaborano all'assistenza del residente.

A. SERVIZI

Posti Residenziali:

- 246 autorizzati con decreto ASL di Pavia n. 505/50 del 26/12/2009 di cui 238 per anziani non autosufficienti (20 riservati ad ospiti affetti da malattia di Alzheimer) accreditati SSR con compartecipazione al pagamento della retta e n. 8 autorizzati - solventi, ovvero senza contributo regionale
- 42 posti autorizzati -solventi, ovvero senza contributo regionale (RSA S. Croce)
- 156 di riabilitazione Generale e Geriatrica di mantenimento più 4 autorizzati in regime di solvenza
- 18 di Riabilitazione Geriatrica di Reinserimento/Mantenimento più due autorizzati in regime di solvenza
- 18 di riabilitazione geriatria specialistica



ASP Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia
RSD G. Emiliani

- 10 per malati terminali nel Nucleo Hospice accreditati SSR presso l' Istituto di Cura S. Margherita;
- 19 di riabilitazione geriatrica di mantenimento, in regime di solvenza per l'utenza esterna, autorizzati, ma non accreditati
- 19 di riabilitazione geriatrica di mantenimento in regime di solvenza per l'utenza esterna, autorizzati, ed accreditati ex Progetto Sperimentale Regione
- 30 per disabili gravi fisici e psichici accreditati SSR presso la Residenza Sanitaria per Disabili Gerolamo Emiliani

Posti non Residenziali:

- 15 di trattamento in ciclo diurno continuo S. Margherita
- 20.680 trattamenti ambulatoriali
- 30 per ospiti affetti da Alzheimer al Centro Diurno Integrato S. Margherita
- 12 al Centro Diurno Integrato F. Pertusati

Servizi Ambulatoriali

- Palestre di Fisiocinesiterapia situate in V.le Matteotti, 69 e in via Emilia, 12
- Trattamenti ambulatoriali per pratiche riabilitative secondo le metodologie di: Bobath, McKenzie, Kabath. Ozonoterapia per cure di ernie discali e cervicali, gonartrosi, artrosi di spalla con periartrite. Tel. 0382 381253

Responsabile: Dr. Bruno Mazzacane E mail: Amb_FKT@asppavia.it

- Geriatria: Visite specialistiche geriatriche visite di controllo per ex-degenti valutazioni multidimensionali in vista del riconoscimento dell'indennità di accompagnamento
Tel. 0382 381135

Responsabile: Dr. Roberto Bonacasa E mail: Roberto_Bonacasa@asppavia.it

Aperto dal lun al ven dalle 8.30-13.00 Martedì e Giovedì dalle 14.00 -17.00 Via Emilia, 12

- Endocrinologia: Visite specialistiche endocrinologiche
Tel. 0382 381123

Responsabile: Dr.ssa Mariangela Rondanelli E mail: Serv.Nutrizione@asppavia.it

Aperto dal lun al ven dalle 9.30-13.00 Via Emilia, 12

- Diabetologia Visite specialistiche per lo screening ed il trattamento della malattia diabetica mediante dosaggio strumentale di glicemia e glicosuria Tel. 0382 381123

Responsabile: Prof. Bruno Solerte E mail: Bruno_Solerte@asppavia.it

Aperto Lunedì e Mercoledì dalle 8.30 alle 17.00. Il venerdì dalle 8.30 alle 13.30.

- Laboratorio di Analisi Chimico Cliniche: Sezione Base di Biochimica Clinica
Tel. 0382 381 137 per l'esecuzione dei prelievi: tutti i giorni dalle 8.00 alle ore 10.00
per il ritiro dei referti: tutte le mattine dalle 12.00 alle 13.00 ed il mercoledì pomeriggio dalle 15.00 alle 16.00 presso la reception

- Ambulatorio CHRONOS/UVA

Per la cura e la prevenzione delle patologie dell'invecchiamento e dell'Alzheimer



ASP Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia
RSD G. Emiliani

Responsabile Dr. Cuzzoni E mail: Gianni_Cuzzoni@asppavia.it
aperto il martedì, mercoledì e venerdì dalle 9.00 alle 13.00 ed il giovedì dalle 14.00 alle 18.00.

Servizi Domiciliari

- Assistenza Domiciliare Integrata - Voucher Socio Sanitario
- RSA Aperta

PRESTAZIONI OFFERTE: Assistenza Geriatrica infermieristica, Assistenza Geriatrica Socio Assistenziale - Attività di riabilitazione fisioterapica

Responsabile Dr. Segù E mail: Direttore.medicoRSA@asppavia.it

PER AVERE ALTRE INFORMAZIONI:

Dal Lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 13.00

Centralino: Tel. 0382 3811

Ufficio Relazione con il Pubblico ASP - dr.ssa B. Magnani: tel. 0382 381360

Email: info@asppavia.it

Sito web : www.asppavia.it

RAPPORTI OSPITI

- Il rapporto medico - OSPITE è fiduciario. Le persone ricoverate devono accettare ogni decisione da parte del medico della struttura che è un pubblico ufficiale.
- Le condizioni DELL'OSPITE di norma vengono comunicate ai familiari che hanno richiesto la degenza.
- Per qualsiasi informazione il familiare si può rivolgere al medico di reparto nei giorni prefissati
- per particolari urgenze è possibile rivolgersi alla segreteria della Direzione Medica per un colloquio urgente segnalando il nominativo dell'ospite.
- Nel rispetto della privacy e delle leggi non è possibile fornire informazioni telefoniche sugli ospiti
- I familiari devono lasciare indirizzo e numeri telefonici per comunicazioni urgenti comunicando ogni variazione.

Principio dell'eguaglianza e rispetto

Dall'articolo 3 della Costituzione Italiana, comma 2°, discende la necessità di un trattamento differenziato e modulare, teso a ripristinare, partendo dalla peculiarità della condizione di fragilità, la sua eguaglianza con tutti gli altri cittadini.

All'interno della nostra realtà, questo principio si configura come un'eguale considerazione per ogni singola persona, al di là del sesso, della religione e dei costumi sociali, sviluppando



ASP Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia RSD G. Emiliani

modelli di intervento il più possibile mirati e personalizzati, considerando l'UNICITA' di ciascun individuo, nel rispetto di un benessere psico - fisico - sociale.

Pertanto la vita nella RSD si uniforma a principi privi di discriminazione di qualsiasi genere.

Principio dell'Imparzialità e Obiettività

Ogni persona che opera all'interno dell' RSD, deve prestare il proprio servizio professionale con imparzialità ed obiettività, attraverso manifestazioni di cura ed assistenza e garantendo

standard di qualità del servizio il più possibile vicino all'immagine "di ciò che desidereremmo per un nostro caro.....".

Il servizio di assistenza è garantito per le 24 ore.

Per ogni Ospite è previsto un piano di assistenza personalizzato con precisi momenti di verifica, al fine di garantire continuità nelle prestazioni sanitarie e sociali. Ogni intervento viene preventivamente verificato ed i momenti di analisi periodica possono portare ad una sospensione degli interventi (se l'obiettivo è stato raggiunto), ad un ulteriore prolungamento (in caso di mancato raggiungimento degli obiettivi predefiniti) o alla definizione di una nuova strategia, se i criteri adottati risultassero inefficaci e poco raggiungibili.

Diritto di Scelta

Ogni persona, a qualunque punto del decorso della sua inabilità o malattia, ha diritto a veder riconosciuta e promossa la propria autonomia.

Con questo termine si vuole esprimere il concetto di "spazio di autodeterminazione" e "auto decisione" all'interno di una relazione tra persona in condizione di bisogno e servizi erogati. Per ogni persona, infatti, si lavora favorendo la sua decisione nelle scelte della vita quotidiana. Per coloro che sono deteriorati cognitivamente, si dà molta importanza alla comunicazione non verbale, che crea in ogni modo una relazione profonda tra la persona in stato di bisogno e colui che lo assiste.

Le diverse figure professionali hanno il compito di favorire e stimolare le scelte, e perciò l'autonomia maggiore possibile, nelle attività quotidiane dei disabili ospiti della RSD.

Principio di Partecipazione e Rispetto della Privacy

La persona è la protagonista del nostro servizio ed è a lei che dobbiamo offrire gli strumenti per favorire una partecipazione attiva all'interno dell' RSD. Partecipazione che deve coinvolgere i familiari per renderli protagonisti attraverso l'informazione sugli obiettivi della struttura, creando una continua relazione, un feed-back, tra Struttura e familiari.

E', sempre, garantita la corretta INFORMAZIONE e il rispetto della privacy in adempimento al D.lgs 193/03 per il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche con particolare riferimento alla



ASP Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia RSD G. Emiliani

riservatezza e alla identità personale, nelle relazioni tra operatori e professionisti da un lato e ospiti e familiari dall'altro, prevedendo spazi regolamentati nei quali raccogliere osservazioni, lamentele e/o suggerimenti, con l'obiettivo di superare le possibili incomprensioni e le difficoltà che comunque si incontrano durante il processo di "cambiamento sociale" che comporta "l'istituzionalizzazione" dell'abile, pur operando secondo metodologie il più possibili accoglienti, umane e volte a ricreare l'habitat e gli stili di vita del disabile.

PRINCIPIO DI EFFICACIA ED EFFICIENZA

Tutte le prestazioni assistenziali erogate devono essere sicuramente efficaci ed il personale deve verificare che gli obiettivi previsti siano stati raggiunti e che le risorse impegnate siano utilizzate al meglio sia nell'attività Residenziale che nello sviluppo delle attività della RSD. L'organizzazione ha come obiettivo il miglioramento continuo del livello di qualità delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali.

LA MISSION

Gli obiettivi principali della RSD possono essere così riassunti

- Garantire un'elevata qualità tecnica nell'assistenza affiancata ad un'alta umanità;
- Sviluppare la capacità funzionale residua del disabile;
- Affrontare in maniera globale i problemi dei disabili con interventi mirati e personalizzati;
- Garantire la formazione continua del personale per sostenere la motivazione e sviluppare la preparazione professionale.

In conclusione il nostro obiettivo generale è quello di garantire la migliore qualità di vita possibile compatibilmente con le condizioni psicofisiche del disabile.

CODICE ETICO

Tutti gli operatori all'interno della RSD si adeguano ai principi etici di comportamento previsti dal Codice Etico - Comportamentale Ex D.Lgvo 231/2001 e Modello Organizzativo (allegato)

Principio dell'Imparzialità e Obiettività

Ogni persona che opera all'interno dell' R.S.D., deve prestare il proprio servizio professionale con imparzialità ed obiettività, attraverso manifestazioni di cura ed assistenza e garantendo standard di qualità del servizio il più possibile vicino all'immagine "di ciò che desidereremmo per un nostro caro.....".



ASP Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia RSD G. Emiliani



Il servizio di assistenza è garantito per le 24 ore.

Per ogni Ospite è previsto un piano di assistenza personalizzato con precisi momenti di verifica, al fine di garantire continuità nelle prestazioni sanitarie e sociali. Ogni intervento viene preventivamente verificato ed i momenti di analisi periodica possono portare ad una sospensione degli interventi (se l'obiettivo è stato raggiunto), ad un ulteriore prolungamento (in caso di mancato raggiungimento degli obiettivi predefiniti) o alla definizione di una nuova strategia, se i criteri adottati risultassero inefficaci e poco raggiungibili.

Diritto di Scelta

Ogni persona, a qualunque punto del decorso della sua inabilità o malattia, ha diritto a veder riconosciuta e promossa la propria autonomia.

Con questo termine si vuole esprimere il concetto di "spazio di autodeterminazione" e "auto decisione" all'interno di una relazione tra persona in condizione di bisogno e servizi erogati. Per ogni persona, infatti, si lavora favorendo la sua decisione nelle scelte della vita quotidiana. Per coloro che sono deteriorati cognitivamente, si dà molta importanza alla comunicazione non verbale, che crea in ogni modo una relazione profonda tra la persona in stato di bisogno e colui che lo assiste.

Le diverse figure professionali hanno il compito di favorire e stimolare le scelte, e perciò l'autonomia maggiore possibile, nelle attività quotidiane dei disabili ospiti della R.S.D..

Principio di Partecipazione e Rispetto della Privacy

La persona è la protagonista del nostro servizio ed è a lei che dobbiamo offrire gli strumenti per favorire una partecipazione attiva all'interno dell' R.S.D.. Partecipazione che deve coinvolgere i familiari per renderli protagonisti attraverso l'informazione sugli obiettivi della struttura, creando una continua relazione, un feed-back, tra Struttura e familiari.

E', sempre, garantita la corretta INFORMAZIONE e il rispetto della privacy in adempimento al D.lgs 193/03 per il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche con particolare riferimento alla riservatezza e alla identità personale, nelle relazioni tra operatori e professionisti da un lato e ospiti e familiari dall'altro, prevedendo spazi regolamentati nei quali raccogliere osservazioni, lamentele e/o suggerimenti, con l'obiettivo di superare le possibili incomprensioni e le difficoltà che comunque si incontrano durante il processo di "cambiamento sociale" che comporta "l'istituzionalizzazione" del disabile, pur operando secondo metodologie il più possibili accoglienti, umane e volte a ricreare l'habitat e gli stili di vita del disabile.

PRINCIPIO DI EFFICACIA ED EFFICIENZA



ASP Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia RSD G. Emiliani

Tutte le prestazioni assistenziali erogate devono essere sicuramente efficaci ed il personale deve verificare che gli obiettivi previsti siano stati raggiunti e che le risorse impegnate siano utilizzate al meglio sia nell'attività Residenziale che nello sviluppo delle attività della RSD. L'organizzazione ha come obiettivo il miglioramento continuo del livello di qualità delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali.

LA MISSION

Gli obiettivi principali della RSD possono essere così riassunti

- Garantire un'elevata qualità tecnica nell'assistenza affiancata ad un'alta umanità;
- Sviluppare la capacità funzionale residua del disabile;
- Affrontare in maniera globale i problemi dei disabili con interventi mirati e personalizzati;
- Garantire la formazione continua del personale per sostenere la motivazione e sviluppare la preparazione professionale.

In conclusione il nostro obiettivo generale è quello di garantire la migliore qualità di vita possibile compatibilmente con le condizioni psicofisiche del disabile.

CODICE ETICO

Tutti gli operatori all'interno della R.S.D. si adeguano ai principi etici di comportamento previsti dal Codice di Comportamento dell'ASP aggiornato ed approvato dal CdA nella seduta del 24 Gennaio 2012, che si allega (all. 2).

INFORMAZIONI GENERALI SULLA STRUTTURA

www.asppavia.it

Dove si trova e come raggiungerla

La struttura è inserita in un contesto urbano tranquillo, e gode della vicinanza di aree verdi. E' raggiungibile sia con mezzi propri che con mezzi pubblici, (fermata linea 4 via Riviera).

E' collocata in un unico piano, nel rispetto della normativa vigente in merito alle barriere architettoniche (legge 13/1989); è molto luminosa per la presenza di ampie vetrate particolarmente nella zona giorno; si articola in tre corpi senza soluzione di continuità ed è presente una piscina coperta ad uso terapeutico.

E' circondata da una porzione di verde e da n.2 cortili utilizzati, nella bella stagione, per merende e feste all'aperto.

Ai fini di facilitare l'accesso ai servizi e di consentire un immediato intervento, sono di seguito riportati i numeri di telefono dei servizi più importanti:

Servizi	Numeri telefonici	
---------	-------------------	--



ASP Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia
RSD G. Emiliani

Centralino	0382 3811	
Direttore Medico	0382 381281/356	Dr. Filippo Segù
Ufficio Amministrativo	0382 381347	
Sala Infermieristica	0382 381281	

Informazioni Generali per il ricovero

L'inserimento avviene per segnalazione da parte dei Servizi Sociali del territorio, dell'ASL o direttamente dai familiari tramite richiesta scritta al rappresentante Legale dell'Ente correlata dei dati socio-sanitari riguardanti il futuro ospite. (ALL.1).

Il Consiglio di Amministrazione è l'organo competente a deliberare le ammissioni, previo parere favorevole del Direttore Sanitario della RSD "G. Emiliani".

(Tipologia utenza: All'interno della RSD vengono ospitati portatori di handicap psico-fisico grave e gravissimo che sono impossibilitati a rimanere nel proprio nucleo familiare di età non superiore ai 65 anni.)

Non possono essere accolti in struttura soggetti con patologie psichiatriche. Una volta avvenuto l'inserimento i primi tre mesi di residenzialità saranno considerati periodo di prova. L'inserimento definitivo avviene alla fine di questo periodo qualora l'esito sia positivo.

L'ospite può essere dimesso se il periodo di prova ha dato esito negativo o su volere dei familiari.

Dopo aver espresso parere positivo sull'inserimento, viene effettuata la visita domiciliare per conoscere l'ospite, valutarne i bisogni e per raccogliere dati anamnestici, clinici e personologici.

Successivamente viene fissato un colloquio con i familiari e viene raccolta la documentazione cartacea e le informazioni utili alla conoscenza dell'ospite.

INFORMAZIONI GENERALI PER IL RICOVERO

All'RSD è possibile accedere:

1) direttamente presentando domanda di ammissione (all. 1) all'Amministrazione dell'ASP Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia, mediante l'utilizzo di apposita modulistica disponibile presso la portineria dalle 7.00 alle 19.00. La domanda va consegnata il lunedì, mercoledì e venerdì dalle 11.00 alle 13.00 all'Ufficio di statistica dell'ASP, sito in via Emilia, 12, presso l'IDR S. Margherita tel .0382 381360/376.

Lo stesso Ufficio, provvederà ad informare sulla situazione della pratica, motiverà in ordine all'eventuale impossibilità di aderire alla richiesta, sui tempi e sulle liste d'attesa.

Rette Giornaliere

L'ammissione dell'ospite è subordinata alla sottoscrizione da parte dello stesso, del congiunto, di terzi o del Comune competente per domicilio di soccorso, dell'impegno al



ASP Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia RSD G. Emiliani

pagamento della retta nella misura fissata dal Consiglio di Amministrazione dell'ASP, secondo il contratto di ingresso (all. 3).

Attualmente il valore della retta ammonta a € 51.00 al giorno.

- Si richiede il versamento della retta anticipato di 15 giorni.
- Eventuali dimissioni volontarie devono essere comunicate alla Direzione Medica con almeno 30 (trenta) giorni di preavviso.
- L'Ente gestore garantisce massima trasparenza circa le rette applicate e fornisce informazioni a contributi pubblici o a forme di integrazione economica; inoltre sarà rilasciata, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi, apposita certificazione riepilogativa dei costi alberghieri e dei costi sanitari detraibili ai fini fiscali, come previsto dalle normative vigenti.

Modalità di dimissione dell'ospite

in caso di dimissione dell'ospite per il suo rientro in famiglia o per il trasferimento in altra struttura socio assistenziale o sanitaria, a seguito di sua espressa richiesta o di richiesta da parte dei familiari, verrà compilata e consegnata una esauriente relazione, indirizzata al medico di famiglia o all'equipe assistenziale della struttura accogliente, contenente il percorso assistenziale effettuato e tutte le informazioni necessarie per il proseguo della assistenza. Si procederà alla dimissione dell'ospite determinata dalle mutate condizioni sanitarie dello stesso, o in caso di ritardo o non avvenuto pagamento della retta, informando sempre i familiari e/o le persone di riferimento. In tal caso l'Ente gestore si attiverà perché le dimissioni avvengano in forma assistita dal Comune e dall'ASL.

Indicazione della clausola in materia di contenzioso

In caso di inadempienza degli obblighi assunti, l'ASP si riserva il diritto di dimettere l'ospite e di provvedere giudizialmente al recupero di quanto di sua spettanza, addebitando allo stesso ed ai suoi garanti tutte le eventuali spese giudiziarie e quanto altro per il recupero dei crediti. Il foro di competenza è il Tribunale di Pavia.

Assicurazioni

Esiste polizza di responsabilità civile verso terzi, compreso gli Ospiti e verso prestatori di lavoro.

Informazioni per i pazienti

Occorrente per il ricovero

E' possibile portare con sé quanto si ritiene opportuno, anche se è consigliabile attenersi al minimo indispensabile.

Come abbigliamento si deve portare la biancheria personale, diurna e notturna, e quanto occorre per vivere gli spazi interni/esterni e gli spazi cittadini.

Tutta la biancheria personale dell'ospite deve essere codificata da parte dei familiari, con una sigla ed un numero che verrà comunicato prima dell'inserimento.

Da ricordare gli articoli per la toilette personale.



ASP Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia RSD G. Emiliani

Nei giorni successivi all'ingresso, dopo aver constatato le reali necessità, è sempre possibile farsi portare quanto appaia ulteriormente necessario.

Rette giornaliere

La retta giornaliera a carico dell'ospite è di 51,00 €

- L'ammissione dell'ospite è subordinata alla sottoscrizione da parte del Rappresentante legale o del Comune competente per domicilio di soccorso dell'impegno di pagamento della retta nella misura fissata dal Consiglio di Amministrazione
- Si richiede il versamento della retta anticipato di 30 giorni.
- Dalla retta sono escluse:
 - a) le spese di trasporto con autolettighe.
 - b) le spese relative alle uscite esterne degli ospiti (es. piscina, pranzi, visite a musei, aperitivi, gelati ecc.). Per tali spese, i tutori legali e/o i familiari possono decidere di lasciare in struttura una cifra a loro discrezione, in modo volontario.
- Eventuali dimissioni volontarie devono essere comunicate al Responsabile Sanitario con almeno 30 (trenta) giorni di preavviso.

Servizio religioso

Il servizio atto a soddisfare le esigenze religiose degli ospiti e favorire la socializzazione esterna di chi lo desidera è possibile seguire la S. Messa presso la Parrocchia di San Lanfranco, di cui è Parroco Don Emilio Carrera.

Vita quotidiana

Orari Visite

Per favorire e stimolare i rapporti con la rete parentale all'interno della RSD sono stati definiti gli orari per le visite agli ospiti:

- tutti i giorni dalle ore 14.45 alle ore 17.15
- salvo deroghe concordate con il Direttore Sanitario in casi particolari

La definizione di una fascia oraria si è ritenuta necessaria per rispettare i tempi di riposo dell'ospite e le attività programmate del servizio.

Gli eventuali rientri dell'ospite in famiglia vengono concordati preventivamente.

I familiari possono usufruire per gli incontri degli appositi spazi di accoglienza.

Servizi accessori alla persona

I servizi accessori alla persona, in una realtà come questa, sono sempre e comunque integrati in una complessa attività di équipe con un ruolo educativo - relazionale. Vedi quindi il paragrafo: *Attività Educative*.

Le camere

I 30 posti letto sono distribuiti in tre nuclei. Le camere da 2-3 letti sono dotate di bagno privato con lavabo, vaso/bidet, doccia. In ogni nucleo è presente un bagno assistito e una cucina.

Nella struttura sono localizzate n.2 sale da pranzo nelle cui adiacenze sono presenti n.2 sale polivalenti per attività educative e di socializzazione, n.1 laboratorio per le attività



ASP Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia
RSD G. Emiliani

espressive, n.1 palestra.

I Pasti - Servizio di Nutrizione

Gli orari in cui vengono serviti sono i seguenti:

Colazione	ore 8.00 - 10.00
Pranzo	ore 12.00 - 13.00
Cena	ore 18.00 - 19.00

Identificazione del personale

- n.1 Direttore Medico Dr. Filippo Segù;
- n. 1 Medico Specialista Dr. ssa Francesca La Bruna;
- n.1 Coordinatore educativo: Dott.ssa Tiziana Cavallotti
- n.6 Educatori professionali che coprono la fascia oraria dalle ore 8.00 alle ore 19.00 dal lunedì al venerdì; dalle ore 8.00 alle ore 18.00 il sabato
- n.4 Infermieri professionali, presenti in struttura dalle ore 7.00 alle ore 21.00 durante la settimana; n. 1 Infermiere professionale presente nel turno dalle ore 21.00 alle ore 7.00 con n.° 2 OSS,
- n.15 Operatori socio sanitario che turnano nelle 24 ore durante la settimana;
- n. 1 arteterapeuta;
- n.3 Ausiliario Socio Assistenziale con turnazioni nelle 24 ore durante la settimana;
- n.1 operatore servizi vari autista che copre la fascia oraria dalle 8.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì;

All'interno della RSD "G. Emiliani" è presente la figura dello psicologo per 22 ore settimanali. La struttura si avvale dell'intervento di personale ASA/OSS/Educativo di una Cooperativa esterna qualificata per la integrazione e/o sostituzione dei propri operatori nel rispetto della normativa vigente.

In caso di specifiche necessità sanitarie si usufruisce dei servizi sanitari disponibili sul territorio.

Attività

Gli interventi all'interno della RSD sono finalizzati a garantire il miglior livello di qualità di vita possibile ai propri ospiti attraverso:

1. soddisfazione dei bisogni primari
2. mantenimento e sviluppo di autonomie e capacità
3. disponibilità relazionali
4. significativi scambi affettivi in un clima sereno e familiare.

La finalità del servizio nella RSD viene garantita dall'esistenza di un progetto operativo e di una programmazione periodica, dal lavoro di rete, dalla integrazione dell'area sanitaria, pedagogica-educativa ed assistenziale, dal lavoro di équipe e dai progetti personalizzati.

Nella RSD si opera mediante una presa in carico globale dell'ospite al fine di dare una risposta a tutti i bisogni e la modalità di agire è obbligatoriamente quello della vicinanza emotiva operatore-utente. Periodicamente (di anno in anno) alle singole famiglie viene presentato il profilo psico-funzionale, le finalità dell'intervento educativo-assistenziale e le metodologie messe in atto per ciascun ospite, dopo una attenta analisi dei singoli bisogni attuata



ASP Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia
RSD G. Emiliani



attraverso una scheda osservativa dell'utente piano educativo - individualizzato sintetico a disposizione di tutto il personale) che comprende l'analisi di diverse aree, quali:

- autonomie di base
- aspetti senso percettivi
- aspetti espressivo - comunicativi
- maturazione affettiva e sociale
- regolamentazione del ciclo sonno - veglia

Giornata tipo

Si riporta uno schema semplificato di una giornata tipo settimanale all'interno della RSD "G. Emiliani":

Alzata mattutina/

Igiene personale dalle ore 7.00 alle ore 9.00

Colazione

dalle ore 8.00 alle ore 10.00

Attività educative/ricreative

Interne/esterne dalle ore 9.30 alle ore 12.00

Pranzo dalle ore 12.00 alle ore 13.00

Igiene orale/

riposo (facoltativo) dalle ore 13.00 alle ore 15.00

Idratazione dalle ore 14.45 alle ore 15.15

Attività educative/

Ricreative interne dalle ore 15.30 alle ore 18.00

Cena dalle ore 18.00 alle ore 19.00

Preparazione per

la notte dalle ore 19.30 alle ore 21.00

Servizio Mensa

I pasti vengono preparati nella cucina della struttura da personale qualificato.

Diete speciali: sono previste diete speciali personalizzate in base alle diverse tipologie dismetaboliche (diete per epatici - diabetici - neuropatici - etc...). Ci si avvarrà della consulenza specialistica del servizio nutrizionale interno.

Il menù giornaliero e settimanale, sarà regolarmente esposto e ben leggibile, negli appositi spazi previsti per ogni nucleo e vi sarà un incaricato che raccoglierà le indicazioni e i suggerimenti, al fine di soddisfare i gusti personali. Pertanto è prevista la somministrazione di un questionario sul grado di soddisfazione e qualità del servizio

Servizio telefonico



ASP Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia RSD G. Emiliani

Ogni posto letto è dotato di presa per il telefono installabile a richiesta.

E' possibile ricevere telefonate dall'esterno: il centralino provvederà a dirottare la telefonata sull'apparecchio telefonico del nucleo in cui è accolta la persona desiderata.

Servizio Pulizia e Sanificazione Ambientale

Il servizio è svolto in relazione alla pianificazione dei lavori elaborata dal personale responsabile garantendo l'igiene, la sanificazione cadenzata di ogni ambiente ed il mantenimento in tutta la struttura.

Il Silenzio e la Tranquillità

Per non arrecare disturbo agli altri anziani, preghiamo l'ospite ed i visitatori di evitare il più possibile rumori e di moderare il volume della radio e della televisione. Per favorire il riposo non sono previsti rumori ai nuclei dalle ore 13.30 alle 15.00 e dalle 22.30 alle ore 07.00.

Il Fumo

Per disposizione di legge e soprattutto per rispetto della salute propria e delle altre persone è assolutamente vietato fumare nelle stanze, nei corridoi, nei soggiorni ed in genere in tutti i locali della Struttura.

Si specifica che gli operatori non sono responsabili della perdita o del danneggiamento di orologi, bracciali e monili in genere lasciati agli utenti dai propri famigliari. Inoltre sarebbe opportuno limitare l'introduzione di tali oggetti in Struttura, previo comunque accordo con Coordinatrice Educativa.

Servizi

Nella RSD il servizio è garantito da molteplici figure professionali nel rispetto degli standard gestionali previsti dalle leggi regionali vigenti.

Servizio assistenziale

Il servizio è rivolto primariamente al soddisfacimento dei bisogni primari attraverso un'assistenza di tipo "tutelare" che si attua mediante un'assistenza personalizzata e diretta alla persona.

L'attività assistenziale fornisce un supporto integrativo agli interventi di tipo educativo e di tipo ricreativo-culturale e psicologico, partecipando con gli educatori agli interventi rivolti a favorire la vita di relazione.

L'area assistenziale è di competenza dell'ausiliario socio-assistenziale e dell'operatore socio-sanitario che svolge la propria attività sotto la diretta responsabilità dell'infermiera professionale con la quale collabora e partecipa all'attuazione del Piano Assistenziale Individualizzato-PAI.

Nello specifico l'ausiliario socio-assistenziale e l'operatore socio-sanitario:

- a) presta attenzione diretta alla persona relativamente all'alimentazione, alla mobilitazione, all'evacuazione, all'igiene ed alla protezione;
- b) si occupa della pulizia giornaliera ordinaria degli spazi di vita, degli arredi e delle attrezzature degli ospiti;



ASP Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia RSD G. Emiliani

Al fine di garantire continuità ed efficienza nell'attuazione del Piano Assistenziale Individualizzato -PAI è stato individuato per ciascun ospite un tutor ASA/OSS come referente privilegiato per ciò che attiene le mansioni prettamente assistenziali e di cura degli effetti personali degli ospiti.

Servizio Educativo

Il servizio è rivolto ad individuare, attraverso progetti educativi individualizzati-PEI (aggiornati ogni 6 mesi, con la relazione e condivisione con i familiari) i bisogni relazionali e funzionali degli ospiti. Le attività educative e riabilitative stimolano la crescita affettivo-relazionale, sollecitano le capacità di rapporto sociale, mantengono e/o recuperano l'autonomia personale, favoriscono la socializzazione, la comunicazione, l'espressione di sé e mantengono il proprio patrimonio culturale.

L'attenzione educativa è focalizzata sul trattamento del singolo individuo ospitato nella RSD, nella sua specificità e nella complessità dei suoi processi formativi. La relazione educativa è intesa come relazione d'aiuto rivolta allo sviluppo delle complesse e globali funzioni della personalità umana mediante interventi consapevoli, progettabili e controllabili.

Per il perseguimento di tali obiettivi, nell'ambito del sistema organizzato ed integrato dalle risorse sanitarie e sociali, l'Educatore Professionale utilizzando metodologie centrate sul rapporto interpersonale svolge interventi mirati ai singoli ed alle famiglie. Contribuisce inoltre a promuovere ed integrare la presa in carico clinica-sociale e riabilitativa dell'ospite in un'ottica di mediazione e collaborazione con le altre figure dell'equipe professionale, fornendo loro inoltre un apporto fondamentale circa le modalità relazionali più appropriate per ogni utente.

All'interno della RSD si promuove un approccio clinico del lavoro educativo nel senso dell'analisi dell'aderenza ai singoli casi, ai particolari e singolari bisogni di aiuto che emergono dalla persona o dalle situazioni. Attraverso la strutturazione di materiali, spazi e tempi si avviano lavori individuali, di gruppo e di intergruppo al fine di applicare le procedure e le tecniche più adeguate per il miglior sviluppo possibile dei soggetti in stato di bisogno. Si favorisce l'assimilazione di nuovi schemi psico-senso-motori, l'adeguamento di schemi acquisiti a situazioni diverse, stimolando l'integrazione sia all'interno che all'esterno della struttura.

Si accolgono e si favoriscono i bisogni ricreativi, culturali e creativi che si articolano in rapporto alla dimensione individuale, propria di ciascun ospite ed alla dimensione collettiva.

Gli interventi rivolti alla dimensione individuale tendono a valorizzare o sviluppare le attitudini, gli interessi, le esperienze precedenti e che scaturiscano dalla storia personale di ciascun ospite.

Gli interventi rivolti alla dimensione collettiva sono riferiti alla costituzione di piccoli gruppi basati sulle affinità oggettive (ad es. condizioni di autonomia) e soggettive (propensioni, interessi, simpatie, ecc.) ma anche con soggetti esterni (volontariato, associazioni ecc.)

L'area educativa è di competenza dell'educatore professionale che:

- a) valuta la diagnosi e l'inquadramento clinico evolutivo del soggetto;
- b) rileva le capacità psico-funzionali dell'ospite;
- c) individua i bisogni/problema;
- d) progetta l'intervento a breve, a medio e a lungo termine;
- e) avvia trattamenti educativi personalizzati;
- f) controlla il processo formativo integrandolo con le alte attività dell'equipe professionale;



ASP Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia RSD G. Emiliani

Al fine di garantire un intervento complessivo adeguato, a ciascun ospite viene affiancato un educatore che ne diventa referente privilegiato sia per quanto concerne il progetto di vita che le comunicazioni con le famiglie.

Servizio sanitario

Il servizio è sotto la responsabilità del Direttore Sanitario, che subentra al medico di base e diventa il titolare dei bisogni sanitari dell'ospite dal momento del suo inserimento nella struttura.

L'intervento sanitario è rivolto all'identificazione degli stati patologici acuti e cronici, dei deficit psichici e motori, dei bisogni della persona per poter attuare cure necessarie per prevenire o curare mediante la somministrazione di un adeguato trattamento farmacologico e successivo monitoraggio per garantire il miglior stato di salute possibile.

La prevenzione degli stati morbosi viene effettuata attraverso l'attuazione di strategie che servono a preservare lo stato di autonomia presente e nel limite del possibile a migliorarla, con lo scopo di procrastinare nel tempo l'insorgenza della non autosufficienza.

Periodicamente viene effettuata una valutazione multidimensionale dell'ospite riguardante l'aspetto fisico, psichico, cognitivo con costante monitoraggio dello stato di salute.

L'area sanitaria interagisce attivamente con l'area socio-assistenziale e con quella socio-educativa nella pianificazione dei programmi di strategie operative.

Nell'ambito dell'assistenza sanitaria rientrano anche le programmazioni di progetti rivolti alla riabilitazione cognitiva e fisica in collaborazione con gli specialisti dei vari settori per il recupero e lo sviluppo delle capacità residue.

Collabora con l'équipe di specialisti che si occupano dell'utente (nutrizionista, fisiatra), per realizzare una valutazione globale del soggetto nella sua integrità personologica, evitando le valutazioni settoriali della stessa.

Partecipa all'attuazione delle linee guida dell'ASP ed alla futura realizzazione di progetti di ricerca mirati allo studio del ritardo mentale.

L'area sanitaria è di competenza del medico, dell'infermiere professionale

La figura dell'infermiere professionale è quella che:

- a) pianifica, gestisce e valuta l'intervento infermieristico;
- b) garantisce la corretta applicazione delle prestazioni diagnostico-terapeutiche;
- c) agisce sia individualmente sia in collaborazione con gli altri operatori sanitari e sociali;
- d) per l'espletamento delle funzioni si avvale, ove necessario, dell'opera del personale di supporto (ASA/OSS);
- e) contribuisce alla formazione del personale di supporto e concorre direttamente all'aggiornamento relativo al profilo professionale e alla elaborazione delle programmazioni e delle relative verifiche;
- f) collabora con gli educatori alla stesura della scheda individuale e nei rapporti con le famiglie.

Servizio Amministrativo

Oltre a svolgere i compiti d'ufficio, è responsabile delle seguenti voci di interesse per gli utenti:



ASP Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia
RSD G. Emiliani

- a) Gestione delle pratiche relative all'accoglimento degli ospiti.
- a) Preparazione, riscossione e controllo, in accordo con il Tesoriere dell'Ente, degli esatti pagamenti delle rette da parte degli Ospiti ed eventuale segnalazione all'Amministrazione dei ritardi nei pagamenti.
- b) Calcolo annuale, ai fine della redazione della dichiarazione dei redditi, dei costi di mantenimento degli ospiti e compilazione del prospetto relativo.
- a) Calcolo mensile delle rette degli Ospiti
- b) Gestione delle pratiche relative al cambio di residenza degli Ospiti accolti nella Struttura.

_____ O _____

Servizi Generali

I servizi generali sono integrativi rispetto alle necessità degli ospiti con gli altri servizi sopra esposti :

- Servizio di trasporto con mezzo appositamente attrezzato (pulmino) per permette lo svolgimento delle attività socio-ricreative esterne;
- Servizio di lavanderia e stireria esterno incaricato a garantire il lavaggio e la stiratura della biancheria personale dell'ospite e della biancheria piana della camera;
- Servizio mensa esterno con la consegna dei pasti due volte al giorno. La valutazione e la preparazione di diversi menù e di diete individuali è garantita dal Servizio di nutrizione attivo all'interno delle ASP. Al momento del pasto è garantita per ciascun ospite una scelta personalizzata;
- Servizio di pulizia ordinaria e straordinaria appaltato a ditta esterna,
- Servizio di parrucchiere con frequenza mensile
- Servizio religioso atto a soddisfare le esigenze religiose degli ospiti e favorire la socializzazione esterna degli ospiti per chi lo desidera è possibile seguire la S. Messa presso la Parrocchia di San Lanfranco, di cui è Parroco Don Emilio Carrera.

LA FILOSOFIA DEL LAVORO PER PROTOCOLLI

L'utilizzo di protocolli assistenziali garantisce agli ospiti un elevato standard assistenziale.

Attualmente vengono applicati i seguenti protocolli:

- igiene dell'ospite nel rispetto della privacy
- prevenzione e trattamento delle piaghe da decubito
- prevenzione delle cadute
- trattamento dell'incontinenza
- somministrazione degli alimenti e delle bevande
- corretto utilizzo dei mezzi di tutela e protezione dell'Ospite

STANDARD DI QUALITA'
Lavoro per Progetti Individualizzati



ASP Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia RSD G. Emiliani

L'operare per progetti è una modalità complessa che vede tutta l'organizzazione impegnata nel lavoro per "obiettivi e risultati" e non più per prestazioni.

Il primo momento consiste nella rilevazione dei bisogni dei disabili per accertare la loro situazione fisica, psicologica e relazionale. Dopo la fase valutativa effettuata all'interno dell'Unità Operativa Interna, si definisce un progetto operativo per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire, rallentare od impedire il decadimento funzionale.

Si procede, infine, alla verifica dei risultati conseguiti grazie alla quale si ridefinisce un nuovo intervento.

Tutte le figure professionali facenti parte dell'organizzazione lavorano in modo integrato e coordinato per avere un risultato di salute sugli ospiti.

Gli interventi sono personalizzati, i comportamenti e le attenzioni degli operatori sono finalizzati a soddisfare i bisogni dell'ospite.

Formazione del Personale

Tutto il personale che lavora nella RSD è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale.

All'interno della Struttura vengono organizzati corsi di formazione obbligatori per il personale allo scopo di migliorarne le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica di lavorare per progetti individualizzati.

Annualmente viene pianificata la partecipazione delle figure professionali a corsi di formazione esterni ed a convegni sulle tematiche di interesse per ciascuna professionalità.

Corretto utilizzo delle Risorse

Per verificare il corretto utilizzo delle risorse nella Struttura si usufruisce di un programma informatico allo scopo di monitorare i processi riabilitativi ed assistenziali per la produzione di risultati di qualità ed il controllo dei costi ad essi collegati.

L'elaborazione dei dati viene realizzata dal nucleo di controllo di gestione e qualità.

L'ufficio svolge un importante ruolo di "controller" in ordine alle tematiche di controllo di gestione e della valutazione della qualità.

Tale ufficio è addetto alla progettazione ed alla realizzazione dei supporti contabili ed organizzativi per la Direzione, volti a verificare che l'impiego delle risorse sia efficiente ed efficace e quindi coerente con gli obiettivi che ci si è posti.

Sistemi Informativi Scritti

Sono a disposizione del personale degli strumenti di informazione scritti ed aggiornati a seconda del variare dei bisogni degli ospiti, allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili.

Gli strumenti a disposizione del personale raccolti nei nuclei in appositi contenitori sono:



ASP Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia
RSD G. Emiliani

protocolli, procedure, linee guida, circolari, piano di assistenza individualizzato, piano di lavoro.

In ambulatorio sono a disposizione del personale per la consultazione, il libro delle consegne socio assistenziali ed il verbale delle riunioni dell'Unità Operativa Interna.

Attuazione D.Lgs.81/2008

La Residenza ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza, diversificato a seconda delle varie zone della residenza.

A tutti i lavoratori è stata data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti, sulle misure di prevenzione da adottare, sulle procedure da seguire in emergenza, e sull'uso dei dispositivi di protezione individuale.

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Gli obiettivi di miglioramenti in corso di sviluppo sono:

- Collaborare per una maggior apertura al territorio aumentando l'integrazione tra Unità d'offerta sociosanitarie, ASL, Comune e promuovendo incontri per identificare obiettivi comuni.
- Trovare degli indicatori per monitorare la qualità del servizio erogato determinata dai seguenti fattori: accessibilità, efficienza, efficacia, appropriatezza, continuità, privacy, riservatezza.
- Effettuare indagini sulla soddisfazione degli ospiti, familiari e degli operatori mediante la somministrazione di questionari.

Ufficio Relazioni con il Pubblico - URP

Obiettivo dell'Amministrazione è quello di rendere la permanenza presso la struttura il più sereno e confortevole possibile, perciò riteniamo fondamentale conoscere l'opinione sui servizi erogati e sulla qualità degli interventi.

Per raggiungere questo obiettivo è stato istituito l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, dove è possibile effettuare delle segnalazioni sui servizi ricevuti: i familiari o persone esterne possono compilare l'apposito modulo a disposizione presso l'URP, mentre i residenti possono contattare direttamente l'Educatore-Animatore. Sarà cura del Responsabile dell'Ufficio, dopo aver avviato idonea attività istruttoria, dare una risposta alle segnalazioni nel più breve tempo possibile e non oltre il termine di 30 gg..

Le segnalazioni e i suggerimenti ci consentiranno di adeguare sempre più i servizi alle aspettative del cliente.



[REDACTED]

Age Group	Percentage
18-24	10%
25-34	20%
35-44	30%
45-54	25%
55-64	15%
65-74	10%
75-84	5%
85+	5%

Pag. 22



ASP Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia
RSD G. Emiliani





ASP Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia
RSD G. Emiliani



Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione dei servizi erogati.



ASP
Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia
RSD F. Pertusati
IDR S. Margherita
RSD G. Emiliani
V.le Matteotti, 63 - Pavia

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI

Gentile Signora, Gentile Signore,

Saremmo interessati a conoscere la sua opinione rispetto e ai servizi erogati dalle strutture da noi amministrate. Per questo motivo le chiediamo di compilare il presente questionario.

Grazie alle sue indicazioni sarà possibile migliorare la qualità del servizio offerto.

Le chiediamo di compilare il questionario in forma anonima, garantendo comunque, ai sensi del DL 196/2003, la massima riservatezza circa le risposte che vorrà dare alle domande.

Le siamo grati per la collaborazione e la sincerità dei giudizi che vorrà esprimere.



ASP Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia
RSD G. Emiliani



Le chiediamo innanzitutto alcune informazioni generali

Reparto/Nucleo: _____

Sesso:

☐ M ☐ F

Età: _____

Data del ricovero: _____

Data della dimissione: _____

Il ricovero è avvenuto:

☐ Su richiesta del Medico di Base

☐ Su richiesta del Medico Specialista

☐ Si è rivolta/o autonomamente alla struttura

Quando è arrivata qui ha avuto difficoltà nel trovare il luogo in cui doveva recarsi?

☐ Sì ☐ No

Vorremo ora un suo giudizio sui servizi e sull'ambiente che ha trovato nella struttura

Qualità e adeguatezza del vitto:

☐ Ottimo ☐ Soddisfacente ☐ Insoddisfacente ☐ Pessimo ☐ Non saprei

Orario dei pasti:

☐ Ottimo ☐ Soddisfacente ☐ Insoddisfacente ☐ Pessimo ☐ Non saprei

Igiene e pulizia degli ambienti (camere, corridoi, letti, ecc.):

☐ Ottimo ☐ Soddisfacente ☐ Insoddisfacente ☐ Pessimo ☐ Non saprei

Tranquillità e comfort personale:

☐ Ottimo ☐ Soddisfacente ☐ Insoddisfacente ☐ Pessimo ☐ Non saprei

Organizzazione della giornata (orari delle visite, delle pulizie, ecc.):

☐ Ottimo ☐ Soddisfacente ☐ Insoddisfacente ☐ Pessimo ☐ Non saprei



ASP Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia
RSD G. Emiliani



Servizi igienici (qualità, pulizia, accessibilità):

☐ Ottimo ☐ Soddisfacente ☐ Insoddisfacente ☐ Pessimo ☐ Non saprei

Telefoni, distributori automatici... (numero, collocazione, accessibilità):

☐ Ottimo ☐ Soddisfacente ☐ Insoddisfacente ☐ Pessimo ☐ Non saprei

Ora le chiediamo dei giudizi :

sull'assistenza medica ricevuta

Frequenza delle visite mediche:

☐ Ottimo ☐ Soddisfacente ☐ Insoddisfacente ☐ Pessimo ☐ Non saprei

Disponibilità dei medici a fornire spiegazioni sugli esami, sulle terapie, gli interventi necessari:

☐ Ottimo ☐ Soddisfacente ☐ Insoddisfacente ☐ Pessimo ☐ Non saprei

Sull'assistenza ricevuta dagli infermieri

Frequenza delle visite infermieristiche:

☐ Ottimo ☐ Soddisfacente ☐ Insoddisfacente ☐ Pessimo ☐ Non saprei

Sollecitudine e cortesia degli infermieri nel rispondere alle richieste:

☐ Ottimo ☐ Soddisfacente ☐ Insoddisfacente ☐ Pessimo ☐ Non saprei

Sull'assistenza ricevuta dagli Ausiliari (ASA)

Frequenza delle attività assistenziali:

☐ Ottimo ☐ Soddisfacente ☐ Insoddisfacente ☐ Pessimo ☐ Non saprei

Sollecitudine e cortesia degli ASA nel rispondere alle richieste:

☐ Ottimo ☐ Soddisfacente ☐ Insoddisfacente ☐ Pessimo ☐ Non saprei

Sull'assistenza ricevuta dai fisioterapisti

Frequenza delle attività riabilitative:

☐ Ottimo ☐ Soddisfacente ☐ Insoddisfacente ☐ Pessimo ☐ Non saprei

Sollecitudine e cortesia dei fisioterapisti nel rispondere alle richieste:

☐ Ottimo ☐ Soddisfacente ☐ Insoddisfacente ☐ Pessimo ☐ Non saprei

Sull'assistenza ricevuta dal Servizio di Animazione/Educativo



ASP Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia
RSD G. Emiliani

Frequenza delle attività di animazione/Educativa:

☐ Ottimo ☐ Soddisfacente ☐ Insoddisfacente ☐ Pessimo ☐ Non saprei

Sollecitudine e cortesia degli animatori/Educatori nel rispondere alle richieste:

☐ Ottimo ☐ Soddisfacente ☐ Insoddisfacente ☐ Pessimo ☐ Non saprei

Sulle prestazioni professionali ricevute dagli Uffici Amministrativi

Sollecitudine e cortesia degli operatori nel rispondere alle richieste:

☐ Ottimo ☐ Soddisfacente ☐ Insoddisfacente ☐ Pessimo ☐ Non saprei

Qualche altra considerazione su aspetti generali del ricovero

Ha avuto problemi con gli altri ospiti della sua stanza?

☐ Sì ☐ No

Se sì, di che tipo?

☐ Rumore ☐ Sovraffollamento ☐ Altro

Ha avuto problemi per le visite da parte dei suoi parenti o amici?

☐ Sì ☐ No

Se sì, di che tipo?

Troppi visitatori Difficoltà con gli orari Mancanza di spazio Altro

Come considera l'aspetto della riservatezza personale?

☐ Ottimo ☐ Soddisfacente ☐ Insoddisfacente ☐ Pessimo ☐ Non saprei

Dovendo esprimere un giudizio complessivo come considera i servizi che le sono stati offerti?

☐ Ottimi ☐ Soddisfacenti ☐ Insoddisfacenti ☐ Pessimi ☐ Non saprei

La preghiamo inoltre di segnalare:

1) Gli aspetti che ha gradito maggiormente:

2) Gli aspetti che ritiene più negativi:

3) Eventuali suggerimenti:

Da ultimo, Le chiediamo cortesemente di voler segnalare da chi è stato compilato il questionario:

Direttamente dall'utente Da un parente Dall'utente con l'aiuto di un parente



ASP Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia
RSD G. Emiliani



Dall'utente con l'aiuto di un operatore

Grazie per la collaborazione



SEGNALAZIONI/RECLAMI/ENCOMI

Il/La Sottoscritto/a	M	F
----------------------	---	---

Degli ambulatori
 Geriatria Endocrinologia e Diabetologia
 Ambulatorio di FKT c/o S. Margherita
 Palestra di Fisiocinesiterapia
 per esterni in V.le Matteotti

Reclami _____

Apprezzamenti _____

Osservazioni _____

Consegnato	Nell'apposita casella
------------	-----------------------

Ulteriori specifiche _____

Altro _____

Grazie per la collaborazione



ASP Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia
RSD G. Emiliani



ASP
Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia
V.le Matteotti, 63
27100 Pavia

Informativa ex art.13 D. Lgs. 196/2003 per il trattamento di dati personali e sensibili
Gentile Signore/a,

ai sensi del D.Lgs. 196/2003, sulla tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali, il trattamento delle informazioni che La riguardano, sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e tutelando la Sua riservatezza e i Suoi diritti.

Inoltre, ai sensi dell'articolo 13 del predetto decreto, Le forniamo quindi le seguenti informazioni.

I dati sensibili, di cui all'art.4 comma 1 lett. d), nonché art.26 del D.lgs.196/2003 (*nonché, nel caso specifico, i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute*) possono essere oggetto di trattamento, ai sensi dell'art.76, da parte di Esercenti le professioni sanitarie e organismi sanitari pubblici anche senza l'autorizzazione del Garante e solo con il consenso scritto dell'interessato,

Prestando il Suo consenso al trattamento dei dati, gli stessi sensibili da Lei forniti verranno trattati per le seguenti finalità:

- Procedure amministrative inerenti l'espletamento delle prestazioni ambulatoriali e/o sanitarie e socio assistenziali di ricovero da Lei richieste;
- Valutazione dello stato di salute e decisioni assistenziali, riabilitative e terapeutiche da parte del personale sanitario;
- Nell'ambito del Progetto CRS-SISS, l'eventuale utilizzo nel mio Fascicolo Sanitario Elettronico -FSE. La comunicazione al medico di base dell'evento sanitario che la sta riguardando, sia l'utilizzo dei dati sanitari, tramite il mio FSE, potranno avere luogo solamente qualora Lei abbia espresso il relativo specifico consenso, così come richiesto e precisato nel documento "Trattamento di dati personali in ambito CRS-SISS - Informativa ex art.76 D.Lgs. 196/2003" che la Regione Lombardia ha fornito e ampiamente divulgato.

1. Il trattamento sarà effettuato con le seguenti modalità:

- registrazioni manuali ed informatiche

3. Il conferimento dei dati è obbligatorio e l'eventuale rifiuto a fornire tali dati



ASP Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia
RSD G. Emiliani

comporta la mancata esecuzione delle procedure di cui sopra

2. I dati potranno saranno comunicati ai servizi competenti della locale ASL e della Regione Lombardia ai quali l'Azienda Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia è tenuta ai fini dell'assolvimento del debito informativo.
4. Il titolare del trattamento è: il Direttore Generale dell'ASP Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia;
5. Il responsabile del trattamento per l'RSD G. Emiliani è il Direttore Sanitario Dr. F. Segù (tel 0382 381356/281).
6. Il rappresentante del titolare nel territorio dello Stato è il Consiglio di Amministrazione, nella figura del suo Legale Rappresentante
7. In ogni momento potrà esercitare i Suoi diritti nei confronti del titolare del trattamento, ai sensi dell'articolo 7 del D.lgs.196/2003, che per Sua comodità riproduciamo integralmente:

Decreto Legislativo n.196/2003,

Art. 7 - Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti

1. L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.
2. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:
 - a) dell'origine dei dati personali;
 - b) delle finalità e modalità del trattamento;
 - c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
 - d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2;
 - e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.
3. L'interessato ha diritto di ottenere:
 - a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
 - b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
 - c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.
4. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:
 - a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
 - b) al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

L'ASP
Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia



ASP Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia
RSD G. Emiliani



ASP
Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia
V.le Matteotti, 63
27100 Pavia

Acquisizione del consenso dell'interessato per il trattamento di dati personali

Il/la sottoscritto/a, acquisendo le informazioni fornite dal titolare del trattamento, ai sensi dell'articolo 13 del D.Lgs. 196/2003,

- dichiara di avere preso visione della informativa riportata in calce ai sensi del citato D.Lgs. 196/03
- in merito al consenso al trattamento dei dati personali per i fini indicati nella suddetta informativa

Presta il consenso Nega il consenso

- in merito alla comunicazione dei dati personali per le finalità ed ai soggetti indicati nell'informativa?

Presta il consenso Nega il consenso

- in merito al trattamento dei dati personali, necessari per lo svolgimento delle operazioni indicate nell'informativa.

Presta il consenso Nega il consenso

Nome Cognome

Luogo Data

Firma leggibile

.....



ASP Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia
RSD G. Emiliani



ASP
Istituzioni
Assistenziali Riunite

RSD "G. EMILIANI"

Via Vivai, 17

27100 PAVIA – tel. 0382 – 3811

- *Che cosa si deve presentare per fare domanda per il ricovero?*

Alla **DOMANDA DI ISTITUZIONALIZZAZIONE** è necessario allegare SUBITO la seguente documentazione:

- **DOCUMENTAZIONE CLINICA**
- **SCHEDA SOCIALE**
- **SCHEDA ANAGRAFICA**
- **CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

- *In che giorni bisogna consegnare le domande di ricovero?*



**SI CONSEGNAANO PRESSO L'UFFICIO DI STATISTICA –
DIREZIONE GENERALE – ISTITUTO DI CURA S.
MARGHERITA - VIA EMILIA, 12 - PAVIA**

NEI SEGUENTI GIORNI:

Lunedì – Mercoledì – Venerdì
dalle ore 11.00 alle ore 13.00.

A QUESTO PUNTO LA DOMANDA SARÀ INSERITA ALL'INTERNO DI UNA



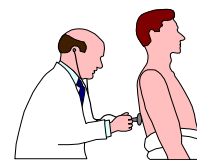
N.B.: Si può conoscere la propria posizione all'interno della graduatoria contattando telefonicamente l'Ufficio di Statistica.

- **Completare la documentazione, presentando i seguenti documenti:**
 - CERTIFICATO CUMULATIVO ORIGINALE DELLO STATO DI FAMIGLIA, DI RESIDENZA E ANAGRAFICO RILASCIATO DAL COMUNE DI RESIDENZA;
 - 1 FOTOGRAFIA FORMATO TESSERA;
 - FOTOCOPIA LIBRETTO SANITARIO ED EVENTUALE ESENZIONE TICKET;
 - FOTOCOPIA DELL'EVENTUALE STATO DI INVALIDITÀ CIVILE;
 - FOTOCOPIA CARTA D'IDENTITÀ;
 - FOTOCOPIA TESSERA SANITARIA MAGNETICA.
-
- **Che cosa succede quando si arriva nelle prime posizioni della graduatoria?**

L'ACCETTAZIONE NELLA RSD "GEROLAMO EMILIANI" È SUBORDINATA ALL'ESITO DI UNA VISITA MEDICA DA PARTE DELLA COMMISSIONE MEDICA.

1. L'Ufficio di Statistica contatterà telefonicamente i famigliari

sottoporlo ad una **visita pre-ricovero** da parte del medico competente, del coordinatore educativo e dallo psicologo



dell'interessato per

2. Successivamente, l'Ufficio di Statistica contatterà telefonicamente per informare circa il giorno e l'ora del ricovero.



ASP Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia
RSD G. Emiliani



Al momento del ricovero bisogna presentare:

- EVENTUALE LETTERA DI DIMISSIONE, oppure FOTOCOPIA DI TUTTA LA DOCUMENTAZIONE ATTESTANTE LA STORIA CLINICA (se l'utente è stato ricoverato recentemente presso altri Ospedali);
- LETTERA DEL MEDICO CURANTE NELLA QUALE SI CERTIFICANO LE PATOLOGIE E LA TERAPIA IN ATTO;
- N°1 MARCA DA BOLLO DA 14.62 €;
- ORIGINALI DEI DOCUMENTI PRESENTATI IN PRECEDENZA.



- *E per quanto riguarda la retta?*

RETTE GIORNALIERE DI OSPITALITA' -ANNO 2017

A carico dei famigliari, del Rappresentante Legale, o di chi ne fa le veci è
pari
a 51,00 €

Al momento del ricovero, è necessario che un parente o il Legale Rappresentante firmi l'impegnativa di pagamento oppure consegna l'impegnativa rilasciata dal Comune di residenza.

Si richiede inoltre il versamento anticipato del primo mese.

Dalla retta sono esclusi eventuali spese di trasporto con autolettighe.

Eventuali dimissioni volontarie devono essere comunicate alla Direzione Sanitaria con almeno 3 giorni di preavviso.



ASP Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia
RSD G. Emiliani

● Come si svolgerà il ricovero?

- ◆ L'Ufficio di Statistica vi contatterà telefonicamente per indicarvi il giorno e l'ora del ricovero.



- ◆ Il giorno fissato per il ricovero, i familiari con il congiunto che deve essere ricoverato si presenteranno presso la Direzione Medica per la consegna dei documenti.

Il nuovo Ospite sarà accolto dall'Equipe che lo accompagnerà presso la sua camera di degenza ed inizierà la fase di inserimento.

- ◆ Nel frattempo i familiari si recheranno presso l'ufficio dell'Economato per il pagamento della retta di degenza.





➤ Leggere attentamente i consigli per il CORREDO MINIMO DEGLI OSPITI

CONSIGLI PER IL CORREDO MINIMO DEGLI OSPITI

Gli Ospiti della RSD G. EMILIANI sono liberi di portare con sé, all'interno della struttura, quale corredo personale, ciò che ritengono opportuno, compatibilmente con le esigenze organizzative ed abitative della Struttura. OGNI CAPO DI ABBIGLIAMENTO DOVRA' ESSERE CODIFICATO COME DA DISPOSIZIONI.

E' tuttavia vivamente consigliato di portare con sé almeno 4 cambi di abbigliamento comodo diurno, da alternare secondo la stagione; articoli per la toilette personale, nonché la seguente dotazione minima di corredo:

- ◆ n° 6 MAGLIETTE INTIME DI COTONE
 - ◆ n° 6 MUTANDE SE L'OSPITE NON E' INCONTINENTE
 - ◆ n° 6 PAIA DI CALZE
 - ◆ n° 4 TUTE
 - ◆ n° 4 PIGIAMI/CAMICIE DA NOTTE
 - ◆ n° 2 FELPE E/O GOLFINI
 - ◆ n° 2 PAIA DI CALZATURE
- il corredo dovrà essere consegnato all'Infermiera Professionale di turno, la quale provvederà ad annotare l'elenco del corredo su un blocchetto con ricevute in duplice copia (per il familiare)
- Ogni qualvolta che i familiari desiderino fornire nuovi capi per il corredo dei loro Cari ricoverati, dovranno consegnarli esclusivamente all'infermiera di turno, già codificati.
- Qualora si verificasse **un deterioramento di un capo, dovuto a carenze imputabili alla Ditta appaltatrice**, i familiari segnaleranno il fatto all'IP di turno, che seguirà la procedura del caso.
- Se il deterioramento è dovuto ad usura, l'IP provvederà a depennarlo dall'elenco informando contemporaneamente i familiari che, dopo averne preso visione, procederanno anch'essi a depennarlo dal loro elenco.
- **Si invitano i familiari a non mettere in circolazione capi di biancheria non codificati, né registrati, poiché in tal caso l'Istituto non può assumersi responsabilità, né rivendicare alcuna contestazione sul deterioramento o smarrimento dei capi non codificati.**



ASP Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia
RSD G. Emiliani

data di ricevimento
domanda:

Al Signor Presidente
della RSD "Gerolamo Emiliani"
V.le Matteotti, 63
PAVIA

Domanda di Istituzionalizzazione

__l__ sottoscritt __ Nome e Cognome _____
nat__ a _____ Prov. di _____ il _________\ e residente in
Via _____ n. ____ a _____

Prov. di _____ in qualità di _____
del__ signor__ Nome e Cognome _____

chiede l'istituzionalizzazione

presso codesta RSD del__ suddett__

Signor _____

nat__ a _____ Prov. di _____ il _________\ e residente in
Via _____ n. ____ a _____ Prov _____

con la condizione che il ricovero deve intendersi in via di esperimento per un mese,
salvo conferma dell'Istituto.

Con la presente, si impegna sin d'ora, a corrispondere all'Amministrazione di
codesto Istituto l'importo della retta in vigore, accettando, nel contempo, gli
eventuali aumenti che verranno apportati alla retta stessa.

Fiducios__ nell'accoglimento della presente, anticipatamente ringrazia e porge
i più deferenti ossequi.

Pavia, _________\



ASP Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia
RSD G. Emiliani

Firma



Indirizzo: _____



ASP

Istituzioni Assistenziali
Riunite di Pavia

RSD "G. EMILIANI"
Via Vivai, 17
27100 PAVIA – tel. 0382 – 3811

SCHEDA ANAGRAFICA

Cognome e Nome _____

Paternità _____ Maternità _____

Luogo di nascita _____ Prov. _____ data ____________\

Cittadinanza _____

Stato civile: _____ Cognome e nome del coniuge _____

Codice Fiscale _____

Titolo di studio _____

Pensione/ente _____ Cat. _____ n. _____

Importo mensile _____

Pensione/ente _____ Cat. _____ n. _____

Importo mensile _____

Assistenza Mutualistica ASL n. _____

Esenzione ticket n. _____

Usufruisce di buono socio-sanitario? si domanda presentata no

Usufruisce di assegno di accompagnamento? si domanda presentata no

Usufruisce di ADI (Assistenza Domiciliare Integrata)? si no

Indirizzo e numero di telefono della persona a cui rivolgersi in caso di necessità:



ASP Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia
RSD G. Emiliani

(specificare il grado di parentela):



ASP

Istituzioni Assistenziali
Riunite di Pavia

RSD "G. EMILIANI"
Via Vivai, 17
27100 PAVIA – tel. 0382 – 3811

SCHEDA SOCIALE

Cognome e Nome _____

Luogo di nascita _____ Prov. _____ data _____________\

Condizione abitativa precedente al ricovero:

Località: _____

—

Persone conviventi : _____

Eventuali ricoveri in altri Istituti. _____

Motivo della richiesta di istituzionalizzazione: _____

**ALLEGARE DOCUMENTAZIONE CLINICA ATTESTANTE LA CONDIZIONE
DI DISABILITA'**



ASP Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia
RSD G. Emiliani





ASP Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia
RSD G. Emiliani



CODICE ETICO – COMPORTAMENTALE
EX D.LGVO 231/2001 E MODELLO ORGANIZZATIVO
Chiedere in segreteria o consultare il sito www.asppavia.it



ASP Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia
RSD G. Emiliani



AZIENDA DI SERVIZI ALLA PERSONA
Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia
R.S.D. Gerolamo Emiliani
Tel. 0382-3811
Fax 0382-21362
Viale Matteotti, 63
27100 - Pavia

Al Legale Rappresentante dell'Ente Gestore

CONTRATTO DI INGRESSO

il/la Sig./Sig.ra ..., c.f. ..., nato/a ... il ..., residente a ... in via ..., in qualità di ..., di seguito per brevità indicato come **Ospite**;

e/o

il/la Sig./Sig.ra ..., c.f. ..., nato/a ... il ..., residente a ... in via ..., in qualità di ... dell'Ospite della RSD ... Sig/ra ..., c.f. ..., nato a ... il ... residente a ... in via ..., di seguito indicato per brevità come **Terzo**";

e/o

(da compilare in caso di tutela / curatela / amministrazione di sostegno) il/la Sig./Sig.ra ..., c.f. ..., nato/a ... il ..., residente a ... in via ..., in qualità di tutore / curatore / amministratore di sostegno dell'Ospite della RSD, Sig./Sig.ra ... c.f. ..., nato a ... il ..., residente a ... in via ..., di seguito indicato per brevità come **"tutore / curatore / amministratore di sostegno"**;

si impegna e si obbliga

1. A seguito dell'accettazione della domanda presentata unitamente alla documentazione clinica in data, con il presente atto il sottoscritto/a chiede per sé (nel caso si tratti dell'Ospite o di altri nel caso si tratti della richiesta del tutore/Curatore/Amministratore di sostegno) il ricovero presso la RSD dichiarando che:

- l'obbligazione economica viene assunta in via solidale dal **Terzo** che sottoscrive il presente contratto di ingresso per accettazione e assunzione solidale delle correlative obbligazioni;

- e/o il **tutore / curatore / amministratore di sostegno** chiede in nome e per conto dell'Ospite l'ingresso presso la RSD in conformità al provvedimento del Tribunale di ... che si allega al presente contratto quale parte integrante dello stesso.

a) L'ingresso è fissato per il giorno .../.../... e si dà atto che si produce attestazione di pagamento della prima mensilità anticipata. Eventuali ritardi nell'ingresso daranno diritto all'Istituto di trattenere l'importo pattuito per un massimo di 30 giorni, conclusi i quali si provvederà, in persistenza di inadempimento, per l'ingresso di altro Ospite.



ASP Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia
RSD G. Emiliani

Il primo richiedente il Ricovero nulla potrà reclamare nei confronti dell'Istituto.

b) L'Ente verifica al momento dell'ingresso che l'Ospite ha le caratteristiche e manifesta le condizioni di bisogno previste per le Residenze Sanitarie per Disabili, assicurando per l'inserimento in struttura che la presa in carico avviene secondo criteri di appropriatezza, favorendo la continuità assistenziale e precisando che eventuali situazioni complesse saranno comunicate alla ASL o al Comune.

2. L'Ospite e/o il Terzo si obbliga / obbligano al pagamento della retta di ricovero al ricevimento del bollettino M.A.V. recapitato al domicilio del sottoscrittore del contratto e comunque entro e non oltre l'ultimo giorno del mese di riferimento

L'Ospite e/o il Terzo dichiara / dichiarano di farsi carico inoltre delle eventuali spese sanitarie non comprese nella retta giornaliera (visite specialistiche ed esami non riconosciuti dal SSR, utilizzo di autoambulanza) e delle spese personali (abbigliamento, generi voluttuari) così come delle spese di trasporto da e verso il domicilio.

Il sottoscrittore riconosce di essere l'unico obbligato nei confronti dell'ASP, sollevando quest'ultima da ogni obbligo di riparto dell'onere della retta, anche in presenza di altri congiunti tenuti per Legge a provvedere.

3) L'Ospite e/o il Terzo si impegna / impegnano al pagamento della retta giornaliera pari ad Euro 49,00 al netto del contributo sanitario regionale.

Nella retta sono inclusi i servizi indicati nella relativa Carta dei Servizi che in copia si consegna all'Ospite e/o al soggetto Terzo che qui rilascia quietanza dell'avvenuta consegna.

L'ospite è tenuto al rispetto del regolamento interno all'Istituto che è parte integrante del presente contratto.

4) Il pagamento della retta mensile dovrà avvenire entro e non oltre l'ultimo giorno del mese di riferimento, con le modalità specificate al punto 2 che precede. Ogni altra modalità di pagamento diversa da quelle ordinarie predette deve essere autorizzata dall'Ente; rimane comunque nella discrezionalità dell'Ente la modifica delle modalità di pagamento, previo congruo preavviso.

In caso di mancato pagamento nei termini stabiliti sopra, l'Ospite e/o il Terzo è / sono tenuto /tenuti a corrispondere gli interessi di ritardato pagamento nella misura pari al tasso legale vigente maggiorato di tre punti percentuali oltre ad una penale per recupero spese di istruttoria pari ad € 100,00. In caso di mancato pagamento entro 30 giorni dalla costituzione in mora , il contratto si intende risolto di diritto e l'Ospite ha l'obbligo di lasciare la RSD entro gli ulteriori 15 giorni, fatto salvo il diritto dell'Ente di agire presso le competenti sedi per il recupero dei crediti stessi.

L'Ente si attiverà affinché le dimissioni avvengano in forma assistita dal Comune o dalla ASL.

5) Qualora l'Ospite e/o il Terzo intenda / intendano recedere dal presente contratto, dovrà /dovranno dare preavviso all'Ente con comunicazione scritta almeno 30 giorni prima della data determinata ed entro il medesimo termine l'Ospite deve lasciare la RSD. Il mancato rispetto del termine di preavviso comporta *il pagamento della parte temporale di preavviso non rispettata.*

6) In caso di decesso la retta viene comunque calcolata comprendendo l'ultimo giorno di presenza. Le giornate successive eventualmente già coperte dal pagamento anticipato saranno rimborsate entro 60 giorni dalla richiesta effettuata da chi a ciò legittimato.

Resta fermo l'obbligo da parte dell'Ospite e/o del Terzo di corrispondere le eventuali rette



ASP Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia
RSD G. Emiliani

arretrate e maturate fino alla data indicata nella disdetta come termine del ricovero. Le assenze dovute a qualsiasi causa che non comportino le dimissioni dell'Ospite, obbligano lo stesso al pagamento della retta per l'intero importo stabilito e per tutta la durata dell'assenza. In caso di decesso, qualora la retta non fosse ancora stata corrisposta, i tenuti per Legge dovranno corrispondere la retta per i soli giorni fruiti.

7) L'Ospite e/o il Terzo prende / prendono atto del fatto che nel corso del ricovero la retta possa subire delle variazioni. L'Ente si riserva la facoltà di aumentare la retta sulla base di diversi indici quali l'aumento dell'indice ISTAT, i maggiori oneri derivanti dagli aumenti contrattuali del personale, i maggiori oneri derivanti dagli adeguamenti a normative nazionali e regionali. Dette variazioni devono essere rese note anche solo mediante annotazione sul sito aziendale e pubblicazione della relativa determina all'Albo Pretorio dell'Ente. L'Ospite e/o il Terzo hanno la facoltà, a fronte di detti aumenti, di recedere dal presente contratto con preavviso di 30 giorni.

8) Il/la sottoscritto/a assume, altresì, l'impegno morale e civile di visitare l'assistito almeno una volta la settimana.

9) A fronte del pagamento della retta l'Ente si impegna, ai sensi della normativa vigente, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo:

- ☐ alla stipula e al mantenimento dell'assicurazione per la responsabilità civile conforme alla normativa vigente nazionale e regionale;
- ☐ al rispetto della privacy dell'ospite ai sensi del D.lgs 196/2003 e s.m.i. ;
- ☐ alla predisposizione e aggiornamento della documentazione sanitaria e socio sanitaria;
- ☐ alla diffusione della carta dei servizi.
- alla stesura di un piano di assistenza individualizzato (PAI) corrispondente ai problemi/bisogni identificati per ogni ospite e a quelli da lui percepiti, e a predisporre e a conservare la documentazione socio-sanitaria nel fascicolo socio-sanitario personale

10) L'Ente si impegna, in conformità alla normativa nazionale e regionale vigente, a rilasciare la certificazione della retta ai fini fiscali, per i servizi che prevedono la compartecipazione al costo da parte dell'utente, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

L'Ente si impegna, altresì, ad assolvere a tutti gli obblighi che, a prescindere dal richiamo nel presente contratto, derivino dalla L.R. 3/2008 s.m.i. e/o dalla normativa vigente.

L'Ente Gestore A.S.P. Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia stabilisce che:

- Potrà effettuare la dimissione dell'Ospite qualora ricorrano gravi e comprovati motivi ovvero in caso di ritardati o omessi pagamenti della retta così come previsto all'art. 4, comma 2;
- Potrà effettuare la dimissione dell'Ospite con congruo preavviso:
 - per **incompatibilità** stabilita previa valutazione del Dirigente Medico dovuta ad accertata impossibilità a garantire un'adeguata assistenza per le mutate condizioni psico-fisiche dell'Ospite stesso, per problemi comportamenti o genericamente di sicurezza dell'utente stesso o verso altri Ospiti dell'RSD;
 - per **trasferimento in altra struttura**;



ASP Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia
RSD G. Emiliani

- Nei casi sopra citati l'Amministrazione garantirà il dimissionamento assistito da parte del Comune e dell'Asl.

11) Eventuali modifiche al presente contratto hanno efficacia solo ove apportate per iscritto e sottoscritte da entrambe le parti. Resta inteso che eventuali modifiche alla normativa vigente devono intendersi automaticamente recepite dal presente contratto.

12) Il presente contratto ha durata pari a 5 anni e non può essere ceduto dalle parti salvo che con il consenso scritto delle stesse parti.

13) In caso di controversie sul contenuto, sulla esecuzione e sull'eventuale risoluzione del presente contratto, ivi compresi i rapporti di natura economica, è competente il Foro di Pavia .

14) Tutte le spese del presente atto, ed ogni altra relativa e conseguente, si intendono a carico del/la sottoscritto/a.

Si autorizza l'utilizzo dei dati personali ai sensi della legge 196/03, in particolare ai sensi art. 13, e per gli usi consentiti dalle normative vigenti.

Accettazione in data

Firma Dirigente dell'RSD

.....

Documento trasmesso al cliente il

Firma Assistito.....

ADS/Tutore

Firma del parente Sig. in qualità di in

Poiché impossibilitato l'assistito a firmare e in attesa di nomina Ads.

Le clausole indicate ai n. ... del presente atto devono intendersi conosciute ed espressamente approvate per iscritto dalle parti, ai sensi dell'art. 1341, comma 2 del c.c.
..., lì ...

L'Ospite

Il Terzo

Il tutore / curatore / amministratore di sostegno in nome e per conto dell'Ospite

L'Ente

Il/La sottoscritto/a domiciliato/a a in

Via....., premesso che nella qualità di



ASP Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia
RSD G. Emiliani



del/la Sig./ra..... intende assumere a proprio carico l'onere
della retta relativa, con la presente scrittura

In riferimento al contratto d'ingresso dell' Ospite Sig./ra_____

il_____ per presa visione carta dei Servizi.

Firma Assistito.....

ADS/Tutore

Firma del parente Sig.in qualità di

in presenza di impossibilità dell'assistito a firmare e in attesa di nomina Ads.