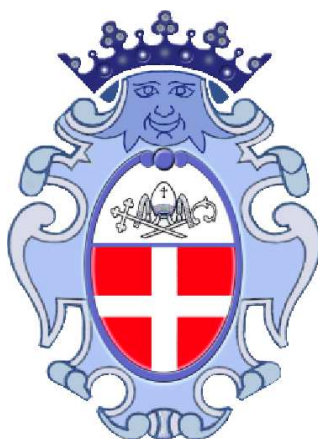


**Azienda di Servizi alla Persona Istituzioni  
Assistenziali Riunite di Pavia**



CARTA DEI SERVIZI

**RSA F. Pertusati**

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 dell’Anziano”, nonché delle normative Regionali in materia di assistenza, qualità e servizi preposti alla cura ed assistenza dell’anziano.

**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 addiende alla fusione degli enti in un’unica amministrazione ed alla trasformazione in moderna Azienda di Servizi alla Persona.

**DOVE SIAMO**

**www.asppavia.it**

**Sede legale:**

**Amministrazione Presidenza e Direzione Generale**

Email: [Presidenza@asppavia.it](mailto:Presidenza@asppavia.it)

Email:

Email: [segreteriaidirettoregenerale@asppavia.it](mailto:segreteriaidirettoregenerale@asppavia.it)

Viale Matteotti n° 63 27100 PAVIA

Telefono: 0382 3811

n° fax: 0382 381395

indirizzo e-mail: [info@asppavia.it](mailto:info@asppavia.it)

PEC: [protocollo.asp.pavia@pec.it](mailto:protocollo.asp.pavia@pec.it)

**Sedi operative:**

**Rsa Francesco Pertusati**

**Rsa S. Croce**

**Centro Diurno Integrato**

**Palestra di Fisiocinesiterapia**

**Viale Matteotti, n° 63 - 69**

Telefono: 0382 3811

Fax: 0382 381307

Email: [Direttore.MedicoRSA@asppavia.it](mailto: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](mailto:Direzione_SanitariaIDR@asppavia.it)

**RSD Gerolamo Emiliani**

Via Vivai, 17

Tel 0382 3811

Fax 0382 520679

Email: [DirezionemedicaRSD@asppavia.it](mailto:DirezionemedicaRSD@asppavia.it)

## QUALI SERVIZI EROGHIAMO

### 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
- 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
- 28.780 trattamenti ambulatoriali presso il S. Margherita
- 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. Vasche per Riabilitazione in acqua. Riabilitazione del pavimento pelvico perineale. Tel. 0382 381253
- Responsabile: Dr. Bruno Mazzacane E mail: [Amb\\_FKT@asppavia.it](mailto:Amb_FKT@asppavia.it)

Geriatrica: 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](mailto: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

### Centro Disturbi Cognitivi e Demenze Ex Ambulatorio CHRONOS/UVA

Centro specializzato nella presa in carico e nella diagnosi della malattia di Alzheimer e altre demenze. Le nostre competenze geriatriche, neurologiche e psichiatriche sono a disposizione per seguire e curare nel tempo il paziente.

Responsabile Dr. Cuzzoni E mail: [Gianni\\_Cuzzoni@asppavia.it](mailto: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.

Endocrinologia: Visite specialistiche endocrinologiche (per info sulle prestazioni: <http://aspnutrizione.wixsite.com/home>), valutazione densità ossea (Dexa) email: [amb\\_dexa@asppavia.it](mailto:amb_dexa@asppavia.it);

Tel. 0382 381123

Responsabile: Dr.ssa Mariangela Rondanelli E mail: [Serv.Nutrizione@asppavia.it](mailto: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](mailto: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

#### **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](mailto: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](mailto:info@asppavia.it)

**Sito web:** [www.asppavia.it](http://www.asppavia.it)

#### **I COSTI E LE RETTE**

Nella seduta del 27 Dicembre 2018 il Consiglio di Indirizzo ha deliberato le seguenti variazioni di retta di ospitalità per l' anno 2019:

<b>Unità di Offerta:</b>	<b>retta/die</b>
CDI S. Margherita	23,00 euro
Rep Solventi Autorizzati S. Margherita	68,00 euro
RSA Pertusati Solventi	67,00 euro
RSA Pertusati accreditati	55,00 euro
CDI Pertusati	23,24 euro
RSA S. Croce Autorizzati	67,00 euro
RSD G. Emiliani	54,00 euro

### **Rapporto con gli Ospiti e con i Familiari**

- 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 dell'anziano, 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 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 nelle nostre UdO si uniforma a principi privi di discriminazione di qualsiasi genere.

### **Principio dell'Imparzialità e Obiettività**

Ogni persona che opera all'interno dell'Unità di Offerta, 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 degli anziani ospiti della R.S.A..

### **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'UdO. 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 Regolamento Europeo sulla Privacy, alla D.lgs 193/03 così come modificata dalla L. 101/18 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 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'anziano, pur operando secondo metodologie il più possibili accoglienti, umane e volte a ricreare l'habitat e gli stili di vita dell'anziano.

### **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 RSA.

L'organizzazione ha come obiettivo il miglioramento continuo del livello di qualità delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali.

#### **LA MISSION    Gli obiettivi principali delle UdO gestite da ASP possono essere così riassunti**

- Garantire un'elevata qualità tecnica nell'assistenza affiancata ad un'alta umanità;
- Sviluppare la capacità funzionale residua dell'anziano;
- Affrontare in maniera globale i problemi degli anziani 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 con le condizioni psicofisiche dell'anziano.

### **CODICE ETICO**

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

#### ***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.

#### **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**

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 degli anziani 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.

### **Qualità e controlli nel settore dell'alimentazione**

Presso il settore magazzino e cucina della RSA "F. Pertusati" e presso i locali porzionamento dell'IDR S. Margherita e del G. Emiliani vengono messe in atto tutte le procedure di controllo concernenti il sistema H.A.C.C.P. ( D.L.vo n°155/97) al fine di garantire agli ospiti delle 3 strutture la salubrità igienico-sanitari degli alimenti che vengono consumati.

I principi su cui si basa il sistema H.A.C.C.P. sono i seguenti:

#### **1: Individuazione dei pericoli**

Per pericolo si intende ogni potenziale causa in grado di compromettere la salute del consumatore

#### **2: Identificazione dei punti critici di controllo (CCP)**

**Un punto critico di controllo è il punto di una operazione di preparazione di un prodotto alimentare a livello del quale si può esercitare un controllo**

per eliminare, prevenire o minimizzare un pericolo.

#### **3: Decisioni da adottare riguardo ai punti critici individuati**

Ogni volta che viene individuato un punto critico è necessario prevedere dei mezzi di correzione (albero delle decisioni) da applicare nel caso in cui venga rilevata una procedura pericolosa che non garantisca l'igiene dell'alimento

#### **4: Identificazione ed applicazione di procedure di controllo e di sorveglianza dei punti critici(CCP)**

**I punti critici devono essere adeguatamente controllati mediante un monitoraggio continuo che implica sistematiche osservazioni e registrazioni dei fattori significativi del controllo del pericolo. Le procedure di monitoraggio di un CCP devono essere semplici, ma sempre accurate e riproducibili, tali da fornire risultati chiari, quantificabili e confrontabili. Inoltre, le procedure di monitoraggio scelte devono permettere di poter prendere misure correttive in situazioni sfuggite al controllo sia prima che durante una determinata operazione.**

**5: Riesame periodico**, ed in occasione di variazioni di ogni processo e della tipologia dell'attività, dell'analisi dei rischi, dei punti critici e delle procedure di controllo e di sorveglianza.

### **Formazione del Personale**

Tutto il personale che lavora nella RSA 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:

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 Ascolto del Cliente, dopo aver avviato idonea attività istruttoria, dare una risposta alle segnalazioni nel più breve tempo possibile e non oltre il termine di 15 gg..

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

CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO (DGR N. 7/7435 del 14/12/2001)

<b>La persona ha il diritto</b>	<b>La società e le istituzioni hanno il dovere</b>
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Di accudire e curare l'anziano fin dov'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 per la riabilitazione.

<b>La persona ha il diritto</b>	<b>La società e le istituzioni hanno il dovere</b>
Di vivere con chi desidera.	Di favorire, per quanto possibile , la convivenza della persona anziana con i famigliari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione.	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 essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	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 essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità ed il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza	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.

## **VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DELLE PRESTAZIONI EROGATE**

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



**ASP**  
**Istituzioni Assistenziali Riunite di 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 ed al Regolamento Europeo, 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.*

**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

**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  
**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  
Dall'utente con l'aiuto di un operatore

*Grazie per la collaborazione*



AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA  
Istituzioni Assistenziali Riunite - Pavia

**SEGNALAZIONI/RECLAMI/ENCOMI**

**Facoltativo:**

Il/La Sottoscritto/a		M	F
Degente	Parente del degente	Utente	
Presso l'istituto	IDR S. Margherita RSA/CDI F. Pertusati RSD G. Emiliani	rep. _____	RSA S. Croce
Degli ambulatori	Geriatría Endocrinologia e Diabetologia Ambulatorio di FKT c/o S. Margherita Palestra di Fisiocinesiterapia per esterni in V.le Matteotti		

Segnala in data \\_ \\_ \\_ \\_ \\_ relativamente a:

Reclami \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Apprezzamenti \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Osservazioni \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Consegnato \_\_\_\_\_ Nell'apposita casella  
Ulteriori specifiche \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
Altro \_\_\_\_\_

Grazie per la collaborazione

Non è obbligatorio compilare i dati anagrafici, ma la compilazione può essere indispensabile se il reclamo riguarda un caso specifico. Si precisa e si sottolinea che i dati anagrafici sono tutelati secondo i criteri stabiliti dalla **L. 196/03 e che il reclamo seguirà le procedure di cui agli articoli 30, 31 e 32 del Regolamento di Organizzazione e Contabilità dell'ASP dei quali si trova copia presso le cassette previste per la deposizione del medesimo reclamo.**



## 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 la possibilità di essere identificato (nome, qualifica);
- il personale che opera nelle strutture amministrative è in borghese;
- all'interno delle strutture potrebbero essere presenti studenti universitari o laureati in formazione e personale di associazioni autorizzate dalla direzione che collaborano all'assistenza del residente.

### INFORMAZIONI GENERALI SULLA STRUTTURA

[www.asppavia.it](http://www.asppavia.it)

La RSA è accreditata presso la Regione Lombardia, come da DGR n° 7/136333 del 14/7/2003 (Burl Serie Ordinaria n° 31 del 28/7/2003).

#### *Dove si trova e come raggiungerla*

Il complesso architettonico della RSA è immerso in un parco storico fruibile dagli ospiti ed aperto alla città.

La proprietà si affaccia lungo Viale Matteotti al n° civico 63, ed è inserita in un contesto urbano con destinazione prevalentemente residenziale facilmente raggiungibile sia con mezzi pubblici (autobus di linea n° 4 con fermata prospiciente, stazione autobus extraurbani e ferroviaria nelle immediate vicinanze, che con mezzi propri, trovandosi in zona servita da ampi parcheggi. La struttura è in raccordo con l'organizzazione sanitaria di zona e con quelle di carattere socializzante: attività culturali, ricreative, sportive e del tempo libero. Si trova all'interno di una rete di pubblici trasporti che favoriscono la continuità dei rapporti familiari e sociali. E' stata realizzata nel rispetto di tutte le caratteristiche normative e funzionali previste dagli standard della Regione Lombardia.

Nel corpo storico, al piano terra sono ubicati due nuclei abitativi:

- nucleo Alzheimer
- nucleo D1

Al primo piano, esistono n° 5 nuclei abitativi:

- Sez. Rossa 1
- Sez. Rossa 2
- Sez. Gialla M1
- Sez. Gialla D2
- Sez. Gialla D3

Tra la sezione Gialla e la Rossa sono localizzati i 4 posti letto dedicati agli Stati Vegetativi.

Al piano mansardato:

- Sez. Rossa 2°.

Nella struttura adiacente comunemente nominata Sezione Protetta sono ubicati n° 5 Nuclei abitativi: SP 1

- SP 2
- SP 3
- SP 4
- SP 5

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:

Centralino	0382 3811
Direzione Medica Dr. M. Rollone	0382 381356
Direzione Medica uffici	0382 381358
Amministrativi	0382 381359
Economato	0382 381347 0382 381352

## INFORMAZIONI GENERALI PER IL RICOVERO

### STATI VEGETATIVI

**Gli utenti in condizione dichiarata e validata dall'ATS di SV non seguono il percorso di ricovero descritto a seguito. L'ingresso in RSA è infatti subordinato ad una decisione presa dalla locale ATS. Pertanto a fronte di una richiesta di ricovero formulata al Direttore Medico di Presidio, la RSA concorderà con la locale ATS circa le eventuali modalità di accoglimento.**

#### **All'RSA è possibile accedere:**

1) direttamente presentando domanda di ammissione (all. 2) 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 pagamento della retta

nella misura fissata dal Consiglio di Amministrazione dell'ASP, secondo il contratto di ingresso (all.ti 3a, 3b, 3c).

Attualmente il valore della retta ammonta a:

- € 55,00 al giorno per tutti gli utenti dei posti letto accreditati;
- € 67,00 al giorno per gli ospiti solventi che accedono alla RSA dall'esterno in condizioni di non autosufficienza;
- (l'ultima quota non comprende l'assistenza sanitaria di base, le spese farmaceutiche, gli ausili/presidi sanitari; garantiscono la vigilanza e l'assistenza: infermieristica, socioassistenziale - animativa - riabilitativa e l'assistenza medica in caso di emergenza, diurna, festiva, prefestiva e notturna, come da contratto).
- L'ospite, che al momento dell'ingresso in struttura viene accolto quale degente autorizzato, può contare sul fatto, che nel momento in cui risultasse nuovamente disponibile un posto letto accreditato, quest'ultimo verrà assegnato ad un paziente autorizzato, rispettando tanto le condizioni cliniche, quanto l'ordine cronologico della lista d'attesa. Poiché l'emissione delle impegnative per i degenti occupanti posti letto accreditati avviene ad opera del servizio medico di struttura mentre quella per gli occupanti posti letto autorizzati viene emessa dal medico di base dell'ospite, il passaggio da ospite autorizzato ad accreditato, assoggetta il degente automaticamente al regime dell'emissione delle impegnative da parte del servizio medico di struttura.
- 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

#### **Che cosa portare**

E' possibile portare con se 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 muoversi in reparto.

**Vedi "Consigli per il Corredo"**

### **SERVIZI OFFERTI:**

#### **LE CAMERE**

Le camere, ad 1, 2, 3 o 4 posti letto, sono collegate a servizi igienici attrezzati di ausili per la non autosufficienza e dotate di ogni comfort:

climatizzazione dell'aria	erogatore di ossigeno
televisore	letti a due snodi e a tre sezioni ad altezza variabile
Telefono	materassi antidecubito
Filodiffusione	

Attrezzatura idonea ad ospiti disabili e/o non deambulanti e/o non autosufficienti.

#### **I PASTI - SERVIZIO DI NUTRIZIONE**

Presso l'Istituto è attivo il servizio di Nutrizione per la valutazione e la preparazione di diversi menù o di diete individuali.

*I pasti vengono consumati nei seguenti orari:*

Colazione	ore 7.00
Pranzo	ore 12.00
Tè	ore 15.00
Cena	ore 18.00
Camomilla	ore 19.00

Gli ospiti allettati sono serviti in camera. Il personale infermieristico avrà ulteriore cura nel caso di diete o di esigenze particolari.

#### **SONO INOLTRE ATTIVI I SEGUENTI SERVIZI:**

**PARRUCCHIERE** (non nei reparti in regime di solvenza)

**PODOLOGO**

**GUARDAROBA** (Distribuzione giornaliera della biancheria, e la possibilità di usufruire del servizio lavanderia).

### **RELAX**

Locale soggiorno dotato di apparecchio televisivo

### **PUNTO RISTORO.**

Aule dotate di maxischermo per video proiezioni e films. Si svolge attività di animazione e socializzazione nei locali di uso comune, nei reparti e nelle camere per ospiti allettati. E' possibile richiedere il programma annuale di animazione dettagliato.

### **CIRCOLO SOCIALE**

- Biblioteca cineteca;

Manifestazioni sociali e culturali (teatro, cinema, visite guidate, mostre).

### **BAR, DISTRIBUTORI BEVANDE**

E' in funzione un punto ristoro con:

- distributori di bevande calde o fredde;
- distributori di gelati;
- distributori di snack.

### **ASSISTENZA RELIGIOSA**

Il servizio religioso all'interno della RSA è svolto dal cappellano e da una madre canossiana. Ha lo scopo di armonizzare le esigenze di carattere fisico e spirituale.

**Oltre alle funzioni religiose in cappella di cui sono riportati gli orari, il servizio di assistenza religiosa porta sollievo spirituale nei reparti o al letto degli ospiti immobilizzati e si direttamente organizza incontri di svago e di intrattenimento culturale gestendo direttamente una parte del servizio di animazione.**

#### **Orari funzioni religiose:**

**Sabato** nella Cappella di Santa Croce

S. Rosario ore 15.30

S. Messa ore 16.00

**Domenica** al Punto Ristoro

S. Messa ore 9.30

### **ASSOCIAZIONE DI VOLONTARIATO AVULSS**

#### **Volontari AVULSS**

All'interno della RSA F. Pertusati opera l'AVULSS (Associazione per il Volontariato nelle Unità locali dei Servizi Socio-Sanitari),

L'AVULSS è un'associazione promossa dall'O.A.R.I. e nata dalla Legge quadro 833 del 23 /12/78 di istituzione del SSN. Ha sede legale a Brezzo di Bedero (Varese), cap 21010, in Località Canonica, 3: tel. 0332 507038 Fax 0332 507020 e possiede un proprio statuto.

Intende operare nell'ambito delle Unità socio sanitarie secondo lo spirito e l'ordinamento della legislazione italiana in materia di sanità e di servizi sociali.

Opera sul territorio e nei quartieri attraverso l'istituzione di nuclei locali, quale strumento di promozione, difesa e tutela della salute dell'uomo, di sensibilizzazione, di educazione sanitaria, di animazione e di impegno socio politico nel mondo socio sanitario, per dare adeguate risposte ai bisogni dei cittadini attraverso servizi continuativi, gratuiti ed organizzati, offerti da persone adeguatamente qualificate e competenti.

Gli organi dell'associazione sono: il Presidente a cui competono compiti di guida, programmazione, organizzazione e rappresentanza; il vicepresidente, al quale spetta il compito di fare le veci del presidente in caso di sua assenza ed al quale è affidata la responsabilità della gestione economica con l'incarico di Amministratore.

**Al responsabile culturale spettano i compiti relativi alla formazione del nucleo e dei singoli operatori professionali. Il Consiglio di nucleo predispone i piani di lavoro e approva i programmi dei gruppi territoriali e settoriali. A livello locale sono istituiti Nuclei locali, raggruppati in Delegazioni Zonali. Gli associati effettivi della zona, sono membri effettivi delle delegazioni. Ciascun nucleo locale è gestito da un presidente, da due vicepresidenti, da una Segretaria, da un Responsabile culturale e da diversi coordinatori di gruppo, dislocati nelle diverse strutture nelle quali si svolge attività di volontariato. Attualmente gli iscritti sono 75 all'AVULSS del nucleo di Pavia, ma altri 42 stanno terminando il corso di base di formazione.**

## VISITATORI

L'orario di visita è fissato dalla Direzione Medica e in particolari situazioni vi possono essere delle deroghe.

### **Feriali**

Mattino dalle ore 11.00 alle ore 13.00  
Pomeriggio dalle ore 16.00 alle ore 19.00

### **Festivi**

dalle ore 9.50 alle ore 13.00  
dalle ore 16.00 alle ore 19.00

## **Come identificare il personale dell'Istituto**

Tutto il personale dell'Istituto indossa un camice bianco e porta un cartellino identificativo, su cui si possono leggere nome, cognome, qualità e ruolo.

### **Da ricordare...**

Tutti sono diffidati dal gettare qualsiasi oggetto dalla finestra e dal collocare qualsiasi cosa sui davanzali.

L'inosservanza di questa norma, oltre a comportare possibili gravi rischi a terzi, provoca responsabilità civili e penali.

E' vietato dare somme di denaro al personale.

Il posto letto assegnato al momento del ricovero potrà essere cambiato per motivi organizzativi o d'urgenza.

Per favorire il riposo notturno è obbligatorio il silenzio dalle 22.30 alle 6.30.

## **ATTIVITÀ**

Nel pieno rispetto della Legge Regionale del 31/7/97 che sancisce e regola l'integrazione tra l'assistenza sanitaria e quella sociale, presso l'Istituto si persegue tale obiettivo. Tutti gli ospiti domiciliati presso l'Istituto sono in primo luogo oggetto di cura ed in secondo luogo di osservazione e

di riabilitazione.

**L'attività medica è garantita 24 ore: dalle ore 8.00 alle 20.00 dal personale medico dipendente, mentre dalle 20.00 alle 8.00 dal servizio di guardia medica interno. Tutte le attività specialistiche sono garantite da consulenti esterni che in sede, valutano i differenti casi clinici. Esercitano attività medica libero professionale o convenzionata:**

un medico dietologo per la riabilitazione nutrizionale

un medico fisiatra per la riabilitazione fisica

L'attività medica è strettamente integrata con l'attività di socializzazione grazie al coordinamento delle attività fisiatriche e neurologiche e della collaborazione ai programmi di recupero sia individuali che di gruppo, dell'attività di animazione e delle animatrici.

Obiettivo principale delle attività sociali e sanitarie è il raggiungimento del miglior livello di qualità della vita dell'ospite. In quest'ottica si sta sviluppando il settore della ricerca clinica applicata, attraverso la stesura di protocolli terapeutici coordinati, già standardizzati e quindi ben valutabili.

#### **ALTRI SERVIZI:**

##### **Centro Diurno Integrato**

**E' attivo il Servizio del Centro Diurno Integrato per 12 posti autorizzati dalla Regione Lombardia. L'accesso a questo servizio è regolamentato dall'Assessorato ai Servizi sociali del Comune, presso il quale è possibile ottenere tutte le informazioni per la domanda.**

Il CDI è aperto tutti i giorni, domenica e festivi esclusi, dalle ore 8.00 alle ore 18.00. Vengono erogati i pasti principali e le merende. Gli ospiti possono avvantaggiarsi dei bagni assistiti, del servizio di lavanderia, del parrucchiere e del podologo, dell'attività di animazione e di fisioterapia. Nonostante l'ospite permanga sotto la tutela sanitaria del proprio medico di famiglia, il personale medico è a disposizione per tutte le prime necessità.

##### **Nucleo Alzheimer**

**E' attivo il Nucleo Alzheimer per 20 ospiti affetti da questo morbo. Giacché tali ospiti richiedono prestazioni medico sanitarie ed assistenziali particolari, essi abitano in camerette collocate in una struttura "protetta", accreditata presso la Regione Lombardia essendo in possesso di requisiti di conformità adeguati.**

##### **Stati Vegetativi**

**Ai sensi della normativa vigente in materia, la RSA ha dedicato 4 posti letto ordinari all'accoglienza di utenti dichiarati e validati dalla locale ATS in condizione di Stato Vegetativo.**

Agli utenti portatori di questa grave condizione, la RSA garantisce la non accessibilità della zona a ospiti con demenza e capacità di deambulazione conservate o con problemi psichiatrici attivi, in quanto le camere sono sorvegliate da personale sia medico che infermieristico nei locali contigui, assicurando in tal modo anche la costante sorveglianza degli accessi;

- esclude la mobilitazione senza l'ausilio di presidi meccanici;
- lo standard gestionale adeguato a rispondere ai bisogni delle persone in SV.

Si garantisce altresì un'equipe assistenziale composta da:

- Medico con funzioni di coordinamento e reperibilità sulle 24 ore 7 giorni su 7;

- Infermiere sulle 24 ore;
- Tecnici della riabilitazione;
- Operatori Socio Sanitari, ASA, OTA;
- Animatori, musicoterapisti;
- Assistente sociale;

nonché le consulenze specialistiche di:

- Neurologo;
- Fisiatra;
- Psicologo;
- Specialista in nutrizione clinica,

prevedendo altresì che in presenza di persone in ventilazione meccanica sia obbligatoriamente garantita la consulenza di uno pneumologo; tutto quanto sopra in virtù dell'esistenza della Convenzione in essere tra ASP ed il Policlinico S. Matteo di Pavia in materia di prestazioni specialistiche; e inoltre, nella RSA si garantisce la lunga e consolidata esperienza del personale operante presso ASP nella gestione delle persone fragili del personale specificatamente dedicato all'assistenza e la specifica formazione prevista al personale operante per le persone in SV.

L' ASP garantisce altresì:

- l'identificazione del Medico responsabile che al momento dell'ammissione in struttura procede alle valutazioni indispensabili, alla raccolta delle informazioni essenziali dai famigliari. Riceve le relazioni di dimissione dalla struttura dimettente e provvede alla prescrizione delle terapie e degli interventi infermieristici e assistenziali immediatamente necessari. Entro 48 ore dall'ingresso in RSA lo stesso Medico segnala all'ATS competente l'avvenuta presa in carico della persona e la corretta attivazione dei servizi necessari;
- l'apertura contestuale del Fascicolo socio assistenziale e sanitario dell'ospite e la predisposizione del Piano Assistenziale Individuale;
- la verifica della completezza della documentazione ricevuta dalla struttura dimettente, con particolare riferimento alla documentazione clinica, alla Scheda diagnosi persona in SV, al Progetto individuale di massima dell'ATS.

### **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 - alimentazione studiata per SV 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**

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.

## **DESCRIZIONE DELLA GIORNATA TIPO DEGLI OSPITI**

Si prevede l'alzata degli ospiti tra le ore 7.00-8.00, a seguito della quale verrà effettuata l'igiene personale ad ogni ospite, e successivamente la somministrazione delle terapie orali ed iniettive, ed eventuali medicazioni, oltre alla prima colazione.

Nel frattempo verranno riordinate le camere di ogni ospite.

Dalle ore 9.15 alle ore 11.30 gli ospiti verranno accompagnati alle attività previste individuali (fisioterapia, ergoterapia, attività ludico ricreative, laboratorio della memoria, e quanto già previsto nella presente carta dei servizi).

Dalle ore 12.00 alle ore 13.00 verrà distribuito il pranzo negli appositi luoghi (sala da pranzo o in camera per chi impossibilitato).

Dalle ore 13.00 alle ore 14.45 è prevista la possibilità del riposo pomeridiano.

Dalle ore 15.30 alle ore 16.00, verrà effettuato per chi lo desidera, un leggero spuntino a base di frutta, yogurt, the biscotti e verrà somministrata l'eventuale terapia farmacologica.

Dalle ore 16.00 alle ore 18.00 si proseguirà nelle varie attività strutturate che possono comprendere anche uscite all'esterno della struttura.

Nel frattempo il personale di reparto, provvederà nuovamente alla pulizia ed al riassetto delle camere, provvedendo anche al controllo ed al cambio della biancheria intima e dell'abbigliamento personale.

Dalle ore 18.00 alle ore 19.00 avverrà la distribuzione della cena, con le stesse modalità del pranzo.

Dalle ore 20.00 alle 21.00 gli ospiti sono liberi di occupare gli spazi comuni (soggiorno, bar, sala polifunzionale) per le varie attività ricreative (visione film, gioco delle carte, televisione ed altre attività) oppure se lo desiderano, possono ritirarsi nelle camere, ed effettuare l'eventuale igiene. Una volta alla settimana, gli ospiti possono essere accompagnati alla SS. Messa che si celebra presso la nostra cappella.

## **LA DIREZIONE SANITARIA**

### **è responsabile dei seguenti settori:**

- Alimentazione
- Mobilizzazione
- Igiene personale
- Igiene ambientale
- Bisogni sanitari
- Protezione
- Animazione

Mediante una struttura organizzativa divisa in unità operative per nuclei abitativi di degenti che prevede:

- Medico
- Infermieri Professionali (IP)
- Terapisti della Riabilitazione (TDR)
- Operatori Socio Assistenziali (OSS)
- Animatore
- volontariato: (Avulls - Lyons - CRI) per attività integrate di
- conforto - animazione - socializzazione.
- consulenti specialisti esterni mediante convenzioni con strutture estere (ASL - IRCSS S. Matteo - IRCCS Mondino)
- consulenza Nutrizionistica Dietologica
- attività di ricerca scientifica con convenzioni con l'Università degli studi di Pavia
- (scuola di specializzazione in Geriatria e Gerontologia)
- (scuola di specializzazione in Scienze dell'Alimentazione)

**L'obiettivo assistenziale in RSA è il raggiungimento e/o il mantenimento del miglior livello possibile della vita, mediante:**

1. INDIVIDUAZIONE ED EVENTUALE TRATTAMENTO di tutti gli aspetti patologici (demenza osteoporosi, artrosi, infezioni, cardiovasculopatie, incontinenza urinaria) che possono interferire negativamente sulla qualità della vita dell'ospite.
2. Prevenzione dell'emarginazione ed isolamento conseguenti all'istituzionalizzazione.
3. Massimo recupero possibile delle capacità residue della compromissione funzionale.
4. Prevenzione della sindrome da immobilizzazione (piaghe da decubito, malnutrizione, patologie infettive)
5. Facilitazione delle attività del ricoverato con contemporanea stimolazione delle capacità creative ed occupazionali residue.

6. Mantenimento del massimo grado possibile di sicurezza dell'ospite e contemporanea riduzione del rischio di cadute (che costituiscono una delle principali cause di perdita di autonomia).
7. Mantenimento della privacy e tutela della dignità del ricoverato (l'ambiente ed i ritmi di vita all'interno della struttura si discostino il meno possibile da quelle della vita "civile esterna").

PROGETTI OBIETTIVI
--------------------

1. FORMAZIONE, QUALIFICAZIONE E RIQUALIFICAZIONE DEL PERSONALE
2. OBIETTIVI ASSISTENZIALI SCHEDA DI VALUTAZIONE MULTIDIMENSIONALE INFORMATIZZATA
3. OSPITALITA'
4. INFORMATIZZAZIONE (Progetto Strumentale)
5. QUALITA' E CONTROLLO DELLA QUALITA'
6. RECUPERO FUNZIONALE
7. DIETA PERSONALIZZATA
8. IGIENE AMBIENTALE
9. ASSISTENZA PSICOSOCIALE E ANIMAZIONE

FASCICOLO SOCIO SANITARIO - SCHEDA DI VALUTAZIONE
MULTIDIMENSIONALE - PAI

**La scheda di valutazione è indispensabile per la programmazione del Piano Assistenziale e la verifica nel tempo.**

- Classifica il degente a secondo della disabilità e del conseguente carico assistenziale.
  - E' informatizzata, insieme al Piano Assistenziale Individuale elaborato dal gruppo interdisciplinare.
  - Permette la creazione di una banca dati indispensabile per il controllo della qualità ed i conseguenti aggiustamenti programmatori del servizio.
- La scheda nella prima e successiva compilazione è il nucleo di base del Fascicolo Socio-Sanitario, dove vengono riportati anche gli aggiornamenti relativi ai dati clinici ed infermieristici, ovvero SOSIA.

PROTOCOLLI OPERATIVI
----------------------

Dopo l'ammissione e gli interventi immediati è necessaria una attenta e continua osservazione del degente per un tempo di 15 giorni per individuare tutte quelle situazioni che possano interferire negativamente sulla qualità di vita, e che perciò vanno trattate.

Alla fine del periodo di osservazione il gruppo interdisciplinare interno della RSA compila una scheda di valutazione multidisciplinare e conseguentemente il piano individualizzato di assistenza - PAI.

**Dopo un periodo di 2 mesi la scheda del degente è aggiornata dal controllo dei risultati**

**raggiunti rispetto agli obiettivi fissati dalla stesura iniziale del Piano di Assistenza Individualizzato.**

Il piano individualizzato di assistenza è realizzato mediante tutte le prestazioni ed i servizi indispensabili per raggiungere gli obiettivi precedentemente indicati.

PRESTAZIONI E SERVIZI

**ASSISTENZA MEDICA**

Il servizio viene garantito nel rispetto dei parametri della normativa vigente.

Il medico/Medici di struttura garantiscono l'attività medica diurna di diagnosi e cura; (effettua tutte le prestazioni e redige le eventuali certificazioni concernenti l'esercizio dell'attività di medicina generale, assicura il raccordo con i presidi ospedalieri in caso di ricovero, provvede alla tenuta e dall'aggiornamento per la parte sanitaria della cartella socio sanitaria) La presenza del Medico di struttura è garantita 24 ore su 24.

**E' previsto per ogni degente visita settimanale, visite secondo necessità, anche pluriquotidiane su chiamata.**

Partecipazione alle riunioni di lavoro del gruppo interdisciplinare per la stesura del piano individualizzato di assistenza e per i controlli periodici dei risultati raggiunti.

Collaborazione con i Consulenti Specialisti. Decisione in casi di emergenza sull'uso di mezzi di contenzione fisica o chimica e/o su trattamenti particolari (alimentazione parenterale o per via naso/gastrica in ospiti dementi o in fase terminale).

**ASSISTENZA INFERMIERISTICA**  
**COORDINATORE INFERMIERISTICO**

**E' responsabile e coordina l'attività del lavoro del personale infermieristico ed ausiliario controllandone i compiti e le mansioni ed i risultati prodotti.**

Partecipa al gruppo interdisciplinare deputato alla pianificazione individualizzata dell'assistenza.

**Controllo quotidiano del Reparto e delle condizioni igienico sanitarie ambientali.**

**INFERMIERE PROFESSIONALE**

Il servizio viene garantito nel rispetto dei parametri della normativa vigente.

Il personale infermieristico garantisce l'assistenza infermieristica operando in stretta collaborazione con il personale medico ed in particolare:

somministra i farmaci come da prescrizione medica

esegue la terapia orale, iniettiva ecc., trattamento delle piaghe da decubito, controllo e tenuta dei farmaci, educazione sanitaria nei confronti degli ospiti, dei famigliari e del personale ASA

partecipa al gruppo interdisciplinare deputato al piano individualizzato di assistenza.

Esegue il piano assistenza individuale stabilito dal gruppo interdisciplinare per quanto di sua

competenza, con presenza continua nelle 24 ore.

### **TERAPISTI DELLA RIABILITAZIONE**

Il servizio garantisce interventi terapeutici e preventivi, volti a mantenere e/o recuperare le capacità residue degli ospiti e a migliorare la qualità di vita in soggetti completamente dipendenti; l'attività si svolge in palestra, mediante l'utilizzo di adeguate attrezzature: Si effettua mediante trattamento individuale e/o trattamento di gruppo. In caso di ospite allettato l'operatore esegue la propria prestazione direttamente al letto del paziente. (es. deambulazione con l'utilizzo di ausili per disabili, pratica di ginnastica, passiva ed attiva, fisiochinesiterapia a persone colpite da paraplegia, stesura ed implementazione PAI).

Il Terapista svolge inoltre attività di supporto e consulenza al personale addetto all'assistenza di base ed al personale infermieristico operante nella struttura, con l'obiettivo di ottenere una migliore capacità motoria degli ospiti.

### **ATTIVITA' DI ANIMAZIONE**

L'attività di animazione si integra con le attività sanitarie e assistenziali per:  
Valorizzare la persona nella sua globalità.

Attivare e mantenere nell'anziano l'interesse per una socialità viva e positiva.

Gli animatori organizzano a favore degli ospiti e/o famigliari numerose attività (laboratori, momenti ricreativi, promozione di attività esterne, sostegno individuale, coinvolgimento dei famigliari).

### **ASSISTENZA DI BASE SOCIO SANITARIA**

L'assistenza di base agli ospiti viene garantita da personale qualificato ASA e OSS: gli operatori suppliscono alle carenze di autonomia degli ospiti stessi, nelle loro funzioni personali essenziali:

1. Servizi di assistenza alla persona:

- Igiene personale (es. fare il bagno)
- Interventi di mobilizzazione (Es. l'aiuto per l'alzata dal letto, la vestizione, la deambulazione, la conduzione in reparto, in ambienti comuni, all'aperto...)
- Nutrizione (distribuzione dei pasti, e se necessario alla nutrizione dell'ospite stesso qualora non sia in grado di farlo autonomamente, servizio alle persone allettate)
- Governo dell'ambiente (cura delle condizioni igieniche delle camere giornaliero, rifacimento e cambio del letto, riordino e pulizia dell'armadio due volte la settimana, pulizia ausili ecc...)
- Il personale socio - assistenziale, rappresentato da operatori che più di altri rimane accanto agli ospiti, rileva le particolari ed immediate esigenze e gli eventuali cambiamenti che intervengono durante la giornata e che vanno comunicati alla figura di riferimento. E' a pieno titolo componente dell'equipe socio-sanitaria operante nella struttura e si rimarca la sua partecipazione alla strutturazione ed implementazione del PAI per ogni singolo ospite.

### **SERVIZIO DI NUTRIZIONE**

Il Servizio di Nutrizione coadiuva la Direzione Sanitaria nel controllo dell'applicazione delle norme di corretta prassi igienica per quanto riguarda il ricevimento e lo stoccaggio delle derrate

alimentari e per quanto riguarda la preparazione dei piatti serviti agli Ospiti, i quali risultano quindi igienicamente sicuri.

Inoltre, il Servizio di Nutrizione prepara mensilmente il menù per gli Ospiti della Struttura, seguendo la stagionalità; tale menù viene redatto sulla base delle particolari esigenze degli Ospiti (digeribilità, facilità di masticazione, palatabilità,..) offrendo una notevole varietà di cibi in modo tale da permettere all'Ospite di seguire una dieta variata soddisfacendo i fabbisogni nutrizionali.

Durante la permanenza dell'Ospite nella Struttura, il Servizio di Nutrizione interviene per effettuare visite specialistiche, su chiamata del Medico di Reparto nel caso vengano individuate problematiche di tipo nutrizionale; la visita specialistica avviene mediante l'utilizzo di un'apposita cartella nutrizionale con il fine di individuare con precisione il problema e permettendo quindi di mettere in atto una tempestiva e corretta terapia: dieta personalizzata, prescrizione di integratori...

Il Servizio di Nutrizione partecipa poi al gruppo multidisciplinare preposto alla stesura del piano individualizzato di assistenza, con particolare riferimento alla dieta personalizzata.

#### **ASSISTENZA FARMACEUTICA**

Rifornimento farmaci. Scadenario. Diminuzione dei tempi di latenza.

#### **SERVIZIO SANITARIO SPECIALISTICO AGGIUNTIVO**

**Ambulatorio odontoiatrico monospecialistico:**

..comprese nella retta sono offerte per il tramite di professionisti volontari (odontoiatri e tecnici di odontoiatria) a ciò abilitati, prestazioni odontoiatriche autorizzate in un ambulatorio realizzato e autorizzato all'interno della struttura, e donato dal Sovrano Militare Ordine di Malta, Sezione Periferica di Pavia..

\_\_\_\_\_o\_\_\_\_\_

#### **Settore Amministrativo**

**sovrintende i seguenti:**

- Servizio Cucina
- Servizio Centralino/Portineria

#### **SERVIZIO CUCINA**

Il Servizio Cucina si occupa della preparazione dei pasti sulla base del menù predisposto dal Servizio di Nutrizione .

#### **SERVIZIO CENTRALINO/PORTINERIA**

Il Servizio centralino /portineria è aperto dalle ore 7.00 alle ore 21.00 per 365 giorni all'anno e pertanto costituisce un sicuro e costante punto di riferimento per tutti i soggetti che accedono alla Struttura. Gli addetti al centralino svolgono le seguenti mansioni fondamentali:

- a) Gestione del centralino telefonico con particolare riguardo al sollecito e puntuale smistamento delle telefonate in arrivo e in partenza.
- b) Apertura al mattino e chiusura serale del portone di ingresso alla Struttura.
- c) Controllo delle persone che accedono alla Struttura.
- d) Prima consulenza ai soggetti che richiedono informazioni.
- e) Distribuzione dei moduli di richiesta per l'accoglimento degli Ospiti nella Struttura.
- f) Raccolta della posta destinata agli ospiti e consegna della stessa ai parenti che la richiedono.

Il settore amministrativo, svolge altresì una serie di funzioni di pertinenza dell'utenza:

- A:

- a) Gestione delle somme previste in occasione dei Funerali Religiosi celebrati all'interno della Struttura.
- b) Gestione delle pratiche relative all'accoglimento degli ospiti.
- a) Gestione dell'attività comprendente la fatturazione agli Enti (Comuni ed A.S.L. di Pavia) dei contributi erogati per sostenere il pagamento parziale o totale delle rette degli Ospiti.
- b) 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.
- c) Calcolo annuale, ai fine della redazione della dichiarazione dei redditi, dei costi di mantenimento degli ospiti e compilazione del prospetto relativo.
- d) Controllo delle fatture e relativa liquidazione.
- a) Calcolo mensile delle rette degli Ospiti da effettuarsi tassativamente entro i primi giorni di ogni mese. Gestione dei rimborsi spettanti agli eredi o all'Ospite stesso delle rette pagate e non fruito.
- b)** Gestione dei rapporti giornalieri con il pubblico (Ospiti, Parenti, Postini e Vigili Urbani, Addetti delle pompe funebri, Fornitori).

o

## 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**

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 degli anziani 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 RSA 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:

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 5 gg..

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

**CODICE ETICO – COMPORTAMENTALE**  
**EX D.LGVO 231/2001 E MODELLO ORGANIZZATIVO**  
richiedere in segreteria o scaricare dal sito [www.asppavia.it](http://www.asppavia.it)



**ASP**  
**Istituzioni**  
**Assistenziali Riunite**

**RSA “F. PERTUSATI”**  
V.le Matteotti, 63  
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:

- **CERTIFICAZIONE SANITARIA PERSONALE**
- **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 GRADUATORIA**



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

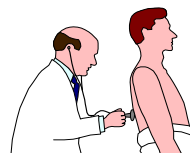
- ***Completare la documentazione, presentando i seguenti documenti:***

- **AUTOCERTIFICAZIONE SE IN GRADO DI INTENDERE E DI VOLERE (allegato 1), ALTRIMENTI, 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 RSA "FRANCESCO PERTUSATI" È SUBORDINATA ALL'ESITO DI UNA VISITA MEDICA DA PARTE DELLA COMMISSIONE MEDICA.**

1. L'Ufficio di Statistica contatterà telefonicamente i famigliari dell'interessato per farlo sottoporre ad una **visita pre-ricovero** da parte



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

## *Al momento del ricovero bisogna presentare:*

- **EVENTUALE LETTERA DI DIMISSIONE, oppure FOTOCOPIA CARTELLA 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 16,00 €;**
- **ORIGINALI DEI DOCUMENTI PRESENTATI IN PRECEDENZA.**

### • *E per quanto riguarda la retta?*

#### RETTE GIORNALIERE DI OSPITALITA' – DALL'ANNO 2017



L'importo della retta giornaliera è:

- **€ 55,00** al giorno
- **€ 67,00** per i posti autorizzati solventi.

**Al momento del ricovero, è necessario che un parente firmi l'impegnativa di pagamento oppure consegni 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 Medica con almeno 30 giorni di preavviso.

## ● *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 famigliari con il congiunto che deve essere ricoverato si presenteranno presso la Direzione Medica per la consegna dei documenti.



Il nuovo Ospite sarà accolto dall'Assistente Sanitaria che lo accompagnerà presso la sua camera di degenza dove vi saranno anche le Animatrici ad aspettarlo per l'inserimento

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

➤ *Leggere attentamente i consigli per il **CORREDO DEGLI OSPITI***

# CONSIGLI PER IL CORREDO DEGLI OSPITI

Gli Ospiti della RSA PERTUSATI 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.

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° 3 TUTE
  - ◆ n° 4 PIGIAMI/CAMICIE DA NOTTE
  - ◆ n° 2 VESTAGLIE
  - ◆ n° 2 FELPE E/O GOLFINI
  - ◆ n° 2 PAIA DI CALZATURE (pantofole e/o scarpe)
- 
- il corredo dovrà essere consegnato al Guardaroba dell'Istituto (orario di apertura dalle ore 08,00 alle ore 14,00).
  - Il Servizio Guardaroba provvederà ad annotare l'elenco del corredo su un blocchetto con ricevute in duplice copia (per il familiare e per il Servizio guardaroba) e quindi provvederà alla codifica di tutti i capi consegnati
  - Ogni qualvolta che i familiari desiderino fornire nuovi capi per il corredo dei loro Cari ricoverati, dovranno consegnarli esclusivamente in Guardaroba per la loro codifica,
  - Qualora si verificasse **un deterioramento di un capo, dovuto a carenze imputabili alla Ditta appaltatrice**, i familiari segnaleranno il fatto in Guardaroba, che seguirà la procedura del caso.
  - Se il deterioramento è dovuto ad usura, il Guardaroba provvederà a depennarlo dall'elenco informando contemporaneamente i familiari che, dopo averne preso visione, procederanno anch'essi a depennarlo dal loro elenco.
  - I familiari, utilizzando la numerazione fornita dal Servizio Guardaroba all'atto del ricovero, dovranno comunque far annotare il nuovo capo al Servizio Guardaroba con le stesse modalità e con il rilascio della ricevuta in duplice copia,
  - **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.**

data di ricevimento  
domanda:

Al Direttore Generale dell'ASP IIAARR  
RSA "Francesco Pertusati"  
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 RSA del\_\_ suddett\_\_ Signor \_\_\_\_\_

nat\_\_ a \_\_\_\_\_ Prov. di \_\_\_\_\_ il \_\_\\_\_\\_\_\_\_\ e residente in

Via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ Prov\_\_

in qualità di:

ospite autorizzato accreditato (retta 55,00 € /die);

ospite autorizzato solvente (retta 67,00 € /die);

e 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, \_\_\\_\_\\_\_\_\_\

Firma

Indirizzo: \_\_\_\_\_





**ASP**

Istituzioni Assistenziali  
Riunite di Pavia

**RSA "F. PERTUSATI"**

V.le Matteotti, 63  
27100 PAVIA – tel. 0382 – 3811

**SCHEDA ANAGRAFICA**

Cognome e Nome \_\_\_\_\_

Codice Fiscale \_\_\_\_\_

Titolo di studio \_\_\_\_\_

Professione esercitata prima del pensionamento \_\_\_\_\_

Tipo di Pensione:

	Anzianità		Reversibilità
	Invalidità		Nessuna
	Altro: _____		

N. tessera sanitaria \_\_\_\_\_

Esenzione ticket n. \_\_\_\_\_

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:

(specificare parentela o se soggetto civilmente obbligato): \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



**ASP**

Istituzioni Assistenziali  
Riunite di Pavia

**RSA “F. PERTUSATI”**  
V.le Matteotti, 63  
27100 PAVIA – tel. 0382 – 3811

**SCHEDA SOCIALE**

Cognome e Nome \_\_\_\_\_

Luogo di nascita \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_\_ data \_\_\_\_ \ \_\_\_\_ \ \_\_\_\_ \ \_\_\_\_

Stato civile: \_\_\_\_\_ Cognome e nome del coniuge \_\_\_\_\_

n° figli |\_\_|

n° figli viventi maschi |\_\_| e loro stato civile \_\_\_\_\_

n° figli viventi femmine |\_\_| e loro stato civile \_\_\_\_\_

Condizione abitativa precedente al ricovero:

Residenza: \_\_\_\_\_

Domicilio: \_\_\_\_\_

Eventuali ricoveri in altri Istituti. \_\_\_\_\_

Motivo della richiesta di istituzionalizzazione:

Perdita autonomia (Decorso degenerativo)		Insufficienza del supporto familiare		Alloggio non idoneo
Stabilizzazione stato clinico (Post Acuzie)		Solitudine		Altra motivazione sociale

# ALLEGATO 1

## AUTOCERTIFICAZIONE

(art.2. legge 15/1968 – mod. dall'art. 3, legge 15 maggio 1997, n.127)

Il/La sottoscritto/a .....

Nato/a a ..... prov. ....

Il ..... residente a .....

In via ..... n° .....

Codice Fiscale

### dichiara

di essere nato/a a ..... il .....

di essere residente a ..... via ..... n° .....

di essere cittadino/a italiano/a (oppure) .....

di essere: celibe nubile coniugato/a con .....

di essere vedovo/a di .....

che lo stato di famiglia è composto, oltre che da me, dalle seguenti persone:

Parentela	Cognome e Nome	Luogo di nascita	Data di nascita

Data .....

Il/La dichiarante



ASP

Istituzioni  
Assistenziali

**RSA "F. PERTUSATI"**  
V.le Matteotti, 63  
27100 PAVIA – tel. 0382 – 3811

**CERTIFICAZIONE SANITARIA PERSONALE**

(da compilarsi da parte del medico curante)

Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_ F M

Nato il \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_

**CONDIZIONI GENERALI ATTUALI:** Buone                      Mediocri                      Gravi

***Mobilità***

**1. IL SOGGETTO SI SPOSTA DALLA SEDIA (O CARROZZINA) AL LETTO E  
VICEVERSA (INCLUSO IL SEDERSI SUL LETTO)**

- |  |   |
|--|---|
| Non collabora al trasferimento. Necessarie 2 persone per trasferire il paziente con o senza un sollevatore meccanico   | 1 |
| Collabora ma richiede massimo aiuto da parte di una persona per uno o più aspetti del trasferimento  | 2 |
| Necessario minimo aiuto da parte di una persona per uno o più aspetti del trasferimento  | 3 |
| Necessaria la presenza di una persona per maggiore fiducia o per supervisione a scopo di sicurezza   | 4 |
| Capace di avvicinarsi con sicurezza al letto, bloccare i freni, sollevare le pedane, trasferirsi con sicurezza sul letto, sdraiarsi, rimettersi seduto sul bordo, cambiare la posizione della carrozzina, trasferirsi con sicurezza. E' indipendente durante tutte le fasi | 5 |

**2. DEAMBULAZIONE (SE SI SPOSTA CON LA CARROZZINA COMPILARE  
ALLA VOCE 3)**

- |  |   |
|--|---|
| Non in grado di deambulare   | 1 |
| Necessita della presenza costante di uno o più assistenti durante la deambulazione   | 2 |
| Necessita della presenza di una persona per raggiungere gli ausili e/o per la manipolazione degli stessi   | 3 |
| Indipendente nella deambulazione ma con autonomia limitata (inferiore a 50 metri). Necessita di supervisione per maggiore fiducia o sicurezza in situazioni pericolose.                | 4 |
| Capace di portare una protesi se necessario, bloccarla, sbloccarla, assumere la stazione eretta, sedersi e piazzare gli ausili a portata di mano. In grado di usare stampelle, bastone | 5 |

o walker e di deambulare per 50 metri senza aiuto o supervisione

### 3. USO DELLA CARROZZINA (ALTERNATIVO A DEAMBULAZIONE)

*Usare questo item solo se il paziente è stato classificato "O" nella Deambulazione e comunque solo dopo che sia stato istruito nell'uso della carrozzina.*

Dipendente negli spostamenti con la carrozzina	1
Capace di spostamenti solo per brevi tratti e su superfici piane, necessaria assistenza per tutte le manovre	2
Necessaria la presenza e l'assistenza costante di una persona per avvicinare la carrozzina al tavolo, al letto, ecc.	3
Capace di spostarsi autonomamente per periodi ragionevolmente lunghi, su terreni e superfici regolari. Può essere necessaria assistenza per fare curve strette	4
Capace di compiere autonomamente tutti gli spostamenti (girare attorno agli angoli, rigirarsi Avvicinarsi al tavolo, letto, wc, ecc.). L'autonomia deve essere superiore ai 50 metri	5

### 4. ALIMENTAZIONE

Capace di alimentarsi da solo quando i cibi sono preparati su di un vassoio o tavolo raggiungibili. Se usa un ausilio deve essere capace di utilizzarlo, tagliare la carne, e, se lo desidera, usare sale e pepe, spalmare il burro ecc.	5
Indipendente nell'alimentarsi con i cibi preparati su di un vassoio, ad eccezione di tagliare la carne, aprire il contenitore del latte, girare il coperchio di un vasetto, ecc. Non è necessaria la presenza di un'altra persona.	4
Capace di alimentarsi da solo, con supervisione. Richiede assistenza nelle attività associate come versare latte nel thè, usare sale e pepe, spalmare il burro, girare il piatto di portata o altro.	3
Capace di utilizzare una posata, in genere un cucchiaino, ma qualcuno deve assistere attivamente durante il pasto.	2
Dipendente per tutti gli aspetti. Deve essere imboccato.	1

### 5. IGIENE PERSONALE

Capace di lavarsi mani e faccia, pettinarsi, lavarsi i denti e radersi. Un uomo deve essere capace di usare senza aiuto, qualsiasi tipo di rasoio, comprese tutte le manipolazioni necessarie. Una donna deve essere capace di truccarsi, se abituata (non sono da considerare le attività relative all'acconciatura dei capelli)	5
In grado di attendere all'igiene personale, ma necessità di aiuto minimo prima e/o dopo le operazioni	4
Necessita di aiuto per una o più operazioni dell'igiene personale	3
Necessita di aiuto per tutte le operazioni	2
Incapace di attendere all'igiene personale, dipende sotto tutti gli aspetti	1

# Cognitività

## 1. CONFUSIONE

E' completamente confuso, così che sono compromesse la capacità di comunicare e le attività cognitive; la personalità è completamente distrutta	1
E' chiaramente confuso e non si comporta, in determinare situazioni come dovrebbe	2
Appare incerto e dubbioso nonostante sia orientato nello spazio e nel tempo	3
E' in grado di pensare chiaramente ed ha contatti non alterati con l'ambiente	4

## 2. IRRITABILITA'

Qualsiasi contatto è causa di irritabilità	1
Uno stimolo esterno, che non dovrebbe essere provocatorio, produce spesso irritabilità, che non sempre è in grado di controllare	2
Mostra ogni tanto segni di irritabilità, specialmente se gli vengono rivolte domande indiscrete	3
Non mostra segni di irritabilità ed è calmo	4

## 3. IRREQUIETEZZA

Cammina avanti e indietro incessantemente, senza fermarsi, ed è incapace di stare fermo persino per brevi periodi di tempo	1
Appare chiaramente irrequieto, non riesce a stare seduto, si muove continuamente: si alza in piedi durante la conversazione, contorce le mani, toccando in continuazione gli oggetti a portata di mano	2
Mostra segni di irrequietezza, si agita e gesticola durante la conversazione: ha difficoltà nel mantenere fermi mani e piedi e tocca continuamente vari oggetti	3
Non mostra alcun segno di irrequietezza motoria, è normalmente attivo con periodi di tranquillità	4

## COMPROMISSIONE DI TIPO PSICHICO

- epilessia	SI	NO
- disturbi della coscienza	SI	NO
- deficit intellettivo	SI	NO
- disturbi comportamentali	SI	NO

## Comorbilità

	assente	lieve	moderata	grave	molto grave
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
<b>Cardiaca</b> (solo cuore)					
<b>Ipertensione</b> (si valuta la severità, gli organi coinvolti sono considerati separatamente)					
<b>Vascolari</b> (sangue, vasi, midollo, sistema linfatico)					
<b>Respiratorie</b> (polmoni, bronchi, trachea sotto la laringe)					
<b>O.O.N.G.L.</b> (occhio, orecchio, naso, gola, laringe)					
<b>Apparato G.I. Superiore</b> (esofago, stomaco, duodeno, albero biliare, pancreas)					
<b>Apparato G.I. Inferiore</b> (intestino, ernie)					
<b>Epatiche</b> (solo fegato)					
<b>Renali</b> (solo rene)					
<b>Altre patologie Genito-Urinarie</b> (uteri, vescica, uretra, prostata, genitali)					
<b>Sistema Muscolo-Scheletrico – Cute</b> (muscoli, scheletro, tegumenti)					
<b>Sistema Nervoso Centrale e Periferico</b> (non include la demenza)					
<b>Endocrine Metaboliche</b> (include diabete, infezioni, stati tossici)					
<b>Psichiatrico – comportamentali</b> (demenza, depressione, ansia, agitazione, psicosi)					
<b>Totale</b>					

DIAGNOSI: \_\_\_\_\_

DATA: \_\_\_\_\_

TIMBRO E FIRMA DEL MEDICO

\_\_\_\_\_

-----

Riservato al Direttore Medico RSA "F. Pertusati ":

IL DIRETTORE MEDICO  
(Dr. Marco Rollone)

VALUTAZIONE

**INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**  
**in applicazione del “Codice in materia di protezione dei dati**  
**personali”**  
**e del D. to Lgs. n. 196/2003 del Regolamento UE 2016/679**

**1. Perché questa Informativa?**

Questa informativa serve a spiegare all'interessato le ragioni per le quali viene chiesto il suo consenso al trattamento dei dati personali, fornendogli gli elementi necessari a valutare se fornire tale consenso. L'informativa risponde ad un obbligo di legge, espressamente previsto dal Codice in materia di protezione dei dati personali (D. Lgs. 196/2003 e s.m.i.), accoglie le indicazioni espresse dal Gruppo dei Garanti Europei (Gruppo ex art. 29 - WP131 del 2007) e dall'Autorità Garante per la Protezione dei dati personali nelle Linee Guida in tema di Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) e di dossier sanitario, emesse il 16 luglio 2009 e le indicazioni previste dal Codice Europeo n. 679/16.

**2. Qual è il trattamento per cui si richiede il consenso?**

Il trattamento per cui si richiede il consenso è quello concernente il trattamento dei dati personali e sanitari che sarà effettuato da ASP di Pavia solo con il consenso dell'interessato. E' un trattamento di dati personali sanitari costituito da un complesso di operazioni tra cui la raccolta, l'utilizzo, la comunicazione dei dati, ecc., così come descritte dall'art. 4, co. 1, lett. a) del Codice per il trattamento dei dati personali.

Le finalità del trattamento dei dati sono quelli di cui al punto 4 della presente informativa ed il consenso si esprime alla struttura socio-sanitaria per ottenere la prestazione richiesta.

**3. Quali dati sono trattati ?**

Fanno parte del trattamento i dati anagrafici e sanitari dell'interessato, in particolare: prescrizioni, patologie, eventi sanitari, referti, verbali di pronto soccorso, lettere di dimissione, piani terapeutici, dati relativi alle cure in corso.

**4. Finalità**

Le finalità del trattamento sono quelle di prevenzione, diagnosi, ricovero, cura e riabilitazione e sono perseguite dai soggetti del Servizio sanitario nazionale e dei Servizi socio-sanitari regionali che prendono in cura l'interessato.

**5. Modalità del trattamento**

I dati dell'interessato sono trattati con strumenti elettronici e cartacei e sono trasmessi attraverso reti telematiche in caso di richiesta da parte di altre Strutture Sanitarie o per rendicontazioni di attività effettuate nell'ambito delle attività di verifica e controllo condotte da ATS o Regione.

Ogni operazione su tali dati avviene con un livello di sicurezza elevato. In particolare, sono adottate tutte le misure di protezione indicate nella normativa sulla protezione dei dati personali. I dati sanitari sono separati dai dati identificativi, sono firmati digitalmente e sono crittografati. L'autenticazione del personale per l'accesso ai dati avviene mediante procedura basata su firma elettronica, attraverso un'apposita carta a microprocessore.

I dati sono conservati per il tempo previsto dalla normativa vigente. All'interessato è data la possibilità di esercitare a più livelli il controllo sul trattamento dei suoi dati, come illustrato dal punto 12 della presente informativa.

**6. Conferimento dei dati e conseguenze dell'eventuale rifiuto**

Il conferimento dei dati personali per il trattamento non è di natura obbligatorio. Il rifiuto al conferimento comporta però, l'impossibilità di fruire servizio stesso.

**7. Chi presta il consenso?**

Soltanto l'interessato al quale i dati sanitari si riferiscono. Se l'interessato non è in grado o sotto tutela, sono i soggetti che hanno la potestà legale a esprimere il consenso. E' valido anche il consenso verbale.



## **8.Soggetti che possono accedere al Trattamento una volta prestato il consenso**

Soltanto con il consenso dell'interessato e sempre nel rispetto del segreto professionale, i soggetti che possono accedere al Trattamento sono i medici, il personale sanitario e socio sanitario di ASP e il personale amministrativo per lo svolgimento delle pratiche connesse, oltre all'interessato.

## **9.Accesso in stato di emergenza**

Il personale sanitario può accedere, senza le autorizzazioni previste nel punto 8, ai dati dell'interessato nei casi di emergenza sanitaria, igiene pubblica, rischio grave, imminente ed irreparabile per la salute o l'incolumità fisica dell'interessato. Lo stato di emergenza è esplicitamente dichiarato e sottoscritto dal medico. Tali dichiarazioni sono memorizzate.

## **10.Titolare del trattamento**

Titolare del trattamento dei dati, ai sensi del Codice in materia di protezione dei dati personali è ASP Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia, nella figura del Legale Rappresentante.

## **11.Categorie di incaricati**

Ai sensi del Codice in materia di protezione dei dati personali sono incaricati del trattamento i medici e il personale socio sanitario e sanitario specificatamente designati, comunque vincolati all'obbligo del segreto professionale.

## **12.Esercizio dei diritti dell'interessato**

Ai sensi dell'art. 7 del Codice in materia di protezione dei dati personali L.196/03 ed ai sensi dell'art.15 e succ.vi del Reg.Eur.679/16 l'interessato può far valere i seguenti diritti:

- diritto di accesso ai dati, richiedendo le seguenti informazioni: origine dei dati; finalità e modalità del trattamento; logica applicata al trattamento; estremi identificativi del titolare e dei responsabili; soggetti o categorie di soggetti cui i dati possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di responsabili o di incaricati;
- diritto di richiedere l'aggiornamento, la rettifica ovvero l'integrazione dei dati;
- diritto di richiedere la cancellazione (diritto all'oblio), la trasformazione in forma anonima dei dati ed il blocco dei dati se trattati in violazione di legge, fatti salvi tutti gli obblighi di conservazione imposti dalla legge;
- diritto di limitazione di trattamento;
- diritto alla portabilità dei dati;
- diritto di opporsi per motivi legittimi al trattamento dei dati. L'interessato può far valere i summenzionati diritti rivolgendo istanza al titolare attraverso Direttore Generale di ASP Viale Matteotti, 63 – 27100 Pavia nei termini degli artt. 8-10 del Codice in materia di protezione dei dati personali.

## **13.Informazioni pratiche**

L'interessato può esprimere il consenso firmando l'allegato documento:

Per ogni altra informazione sulle finalità perseguite e le funzionalità disponibili è possibile rivolgersi al Numero 0382381360

Per avere informazioni su come presentare istanze relative all'esercizio dei diritti di cui sopra, l'interessato può rivolgersi all'URP di ASP Viale Matteotti, 63 – 27100 Pavia o [info@asppavia.it](mailto:info@asppavia.it)

**Formula di acquisizione del consenso per il trattamento di dati in forma scritta  
in applicazione del “Codice in materia di protezione dei dati  
dati personali”  
e del D. to Lgs. n. 196/2003 del Regolamento UE 2016/679**

Luogo ..... Data .....

Il/La sottoscritto/a, Cognome ..... Nome .....

Acquisite le informazioni contenute nell’Informativa allegata

- presta il suo consenso per il trattamento dei dati ai fini diagnostici, terapeutici e per il relativi adempimenti amministrativi
- Firma leggibile .....
- presta il suo consenso per la comunicazione dei dati ai soggetti indicati nell’informativa.



Firma leggibile .....

**Formula di acquisizione del consenso per il trattamento di dati in forma scritta**

**Espressione del consenso del Tutore/Curatore per conto dell'interessato inabilitato  
in applicazione del "Codice in materia di protezione dei dati  
dati personali"  
e del D. to Lgs. n. 196/2003 del Regolamento UE 2016/679**

Io sottoscritto

\_\_\_\_\_

Nato a \_\_\_\_\_ il

\_\_\_\_\_

Residente a

\_\_\_\_\_

In via

\_\_\_\_\_

in qualità di

- Tutore/Amministratore di Sostegno
- Familiare
- Prossimo congiunto
- Convivente



acquisite le informazioni contenute nell'Informativa allegata

presta il suo consenso per il trattamento dei dati ai fini diagnostici, terapeutici e per il relativi  
adempimenti amministrativi in nome e per conto del/la signor/a

\_\_\_\_\_

Nato/a a \_\_\_\_\_ il

\_\_\_\_\_

Residente a

\_\_\_\_\_

In via

\_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Luogo ..... Data .....

**La Lista di attesa**, (<https://www.ats-pavia.it/sito.nsf/News.xsp/Strutture-SOCIO-SANITARIE-e-SOCIALI>) è costituita in base ai criteri stabiliti con Delibera di Consiglio di Amministrazione n. 318/93, aggiornata con la n.5973/99 ed integrata dalla Delibera di Giunta Regionale 7435/02 che prevede la classificazione SOSIA dell'utenza e che modifica quanto corrispondente al Coefficiente parziale Cp1 che dal 2002, corrisponde alla Classe SOSIA. Si riportano sotto i criteri:

**b) Formulazione della graduatoria**

La lista d'attesa è costituita da una graduatoria la cui composizione è basata sulla formulazione di un coefficiente determinato dalla sommatoria di due parametri:

$$Cp1 + Cp2 = C \quad C = 100$$

coefficiente parziale 1      coefficiente parziale 2      coefficiente totale

Cp1 = coefficiente parziale 1 corrisponde al giudizio della Commissione Medico-Sanitaria quantificato numericamente per il 50% rispetto al totale C.

Cp2 = coefficiente parziale 2 corrisponde alla sommatoria del punteggio ottenuto dalla valutazione di singole variabili oggettive e pesa per il 50% rispetto al totale C.

Il Cp1 corrispondente al giudizio della Commissione Medico Sanitaria è formulato in seguito alla valutazione della richiedente sotto il profilo della situazione sanitaria, socio-familiare e dell'adeguatezza della Struttura rispetto alle esigenze che nella fattispecie si prospettano.

Alla congruità del ricovero rispetto all'adeguatezza della Struttura sono riservati sino a un massimo di 30 punti. Agli altri fattori si potrà attribuire un punteggio massimo di 20 punti.

Il Cp2 è determinato dalla somma dei punteggi ottenuti dai sottospecificati parametri oggettivi:

**a.a. Età**

- da 65 a 75 = 1 punto
- da 75 a 80 = 2 punti
- da 80 a 85 = 3 punti
- oltre 85 = 5 punti

**a.b. Presentazione domanda**

- meno di 6 mesi = 1 punto
- da 6 mesi a 1 anno = 2 punti
- da 1 a 2 anni = 3 punti
- oltre 2 anni = 5 punti

**a.c. Residenza**

- Pavia città = 20 punti
  - Comuni limitrofi = 5 punti
  - Comuni e associazioni convenzionati = 5 punti
  - Altri comuni della Provincia = 1 punto
- Comuni limitrofi, Comuni e associazioni convenzionati e Altri comuni della Provincia possono essere sommati i due parametri con le II.AA.RR.

**a.d. Provenienza**

- Altra R.S.A. = 1 punto
- Ospedale = 2 punti
- Domicilio = 3 punto

Istituto di Cura "S. Margherita" = 5 punti

**a.e. Certificazione d'urgenza**

Comune di Pavia (se semplice o definita urgente con le diverse gradualità) da 3 a 10 punti

A.S.L. (se semplice o definita urgente con le diverse gradualità) da 3 a 5 punti

**a.f. Situazione familiare**

- senza figlio = 5 punti
- con 1 figlio = 3 punti
- con 2 o più figli = 1 punto

**AZIENDA DI SERVIZI ALLA PERSONA**  
**Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia**  
**R.S.A. " F. Pertusati"**  
**Tel. 0382-3811**  
**Fax 0382-21362**  
**Viale Matteotti, 63**  
**27100 - Pavia**

Al Legale Rappresentante dell'Ente Gestore

**CONTRATTO DI INGRESSO**

**(a)**

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

**e/o**

il/la Sig./Sig.ra , c.f. , nato/a il , residente a in via , n in qualità di figlia dell'Ospite della RSA 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 residente, in qualità di tutore / curatore / amministratore di sostegno dell'Ospite della RSA, Sig./Sig.ra c.f., nato a , residente a Pavia 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 **26/11/2014**, 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 RSA 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 relative obbligazioni;  
- e/o il **tutore / curatore / amministratore di sostegno** chiede in nome e per conto dell'**Ospite** l'ingresso presso la RSA 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.

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 Assistenziali, 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 63,00 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 RSA 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 RSA. 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

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'RSA;
  - per **trasferimento in altra struttura**;
- 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'RSA

.....

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. 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14 del presente atto devono intendersi conosciute ed espressamente approvate per iscritto dalle parti, ai sensi dell'art. 1341, comma 2 del c.c.

PAVIA, li

L'Ospite.....

Il Terzo.....

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

L'Ente.....