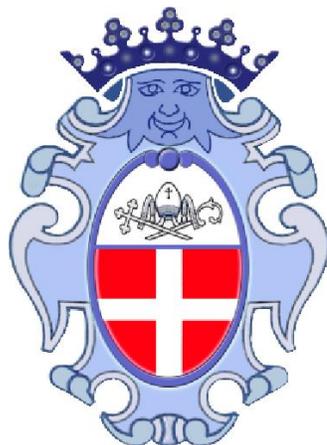


**AZIENDA DI SERVIZI ALLA PERSONA**  
**Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia**



CARTA DEI SERVIZI

**RSA S. CROCE**

## Pandemia da COVID-19

Tutte le Unità di Offerta di Asp hanno applicato le normative ministeriali nazionali e le direttive in materia regionali, dedicate ai fini del contenimento del contagio anche con l'obiettivo di portare i propri ospiti verso la guarigione dall'infezione.

Ciò potrà/può comportare disagi agli ospiti legati alla riduzione delle visite dei famigliari, agli isolamenti/quarantene da rispettare e a spostamenti di camere. Le modalità di accesso alla struttura per le visite ai propri congiunti, famigliari, circa la gestione della biancheria personale, telefonate, videochiamate, accesso alla stanza degli abbracci, è strettamente regolamentata dai Decreti Ministeriali specifici, ed è necessario rivolgersi alla Direzione Medica di Presidio, declinate per ogni Unità di offerta, per programmare gli opportuni appuntamenti.

**In particolar modo, in caso di pandemia, vale quanto segue.**

### *REGOLAMENTAZIONE DEGLI INGRESSI DEGLI UTENTI/PAZIENTI IN STRUTTURE SOCIOSANITARIE RESIDENZIALI*

*Le linee guida definite con l'ordinanza del Ministro della Salute 8 maggio 2021 e richiamate nella Legge n. 76/2021 all'art. 1-bis e tutte le successive modifiche ed integrazioni forniscono indicazioni anche per i nuovi ingressi di ospiti nelle strutture residenziali, tenendo conto del loro stato di immunizzazione e di quello vaccinale degli altri ospiti (cfr. in particolare la Tab. 1 della medesima Ordinanza) e, quindi, devono ritenersi di riferimento.*

*Si precisa che queste indicazioni possono essere applicate anche in caso di ingresso in una U.d.O. residenziale di un ospite/paziente proveniente da ricovero ospedaliero o da ricovero presso altra struttura.*

*Le uscite temporanee degli ospiti delle strutture residenziali, così come indicato all'art. 2 quater della Legge 17 giugno 2021, n. 87, sono consentite purché tali persone siano munite delle Certificazioni Verdi COVID-19, senza che sia necessario, dopo il rientro, ricorrere a specifiche misure di isolamento. Di seguito si raggruppano alcune macro fattispecie, per le quali risulta necessaria una valutazione da parte della Direzione Sanitaria o del responsabile medico dell'Unità di Offerta:*

*rientri da occasionali visite ambulatoriali/day hospital/Pronto Soccorso o dopo occasionali uscite programmate: valutazione caso per caso da parte del Responsabile sanitario o del medico dell'ospite/paziente di concerto col Referente COVID-19 della U.d.O. tenendo conto dello stato di immunizzazione/vaccinale dell'ospite e del contesto ove si è recato l'ospite;*

*accessi ospedalieri frequenti (ad esempio per dialisi, chemioterapia, radioterapia, ecc.) o dopo frequenti uscite programmate: screening periodico secondo tempistiche specifiche in base al livello di rischio che tiene conto della fragilità dell'ospite/paziente, del suo stato di immunizzazione/vaccinale e del contesto ove si è recato l'ospite;*

*U.d.O. dedicate alla gestione di pazienti COVID-19 positivi asintomatici/paucisintomatici: efficace isolamento dei casi COVID-19 mediante idonee misure strutturali e organizzative come indicato nella DGR N° 3913/2020.*

*Nel setting semiresidenziale/diurno e nel setting ambulatoriale con accessi frequenti, con attività di gruppo o con permanenza in struttura di lunga durata (> 4 ore).*

*Se l'inizio della presa in carico non è differibile a dopo la conclusione del ciclo vaccinale o comunque non procrastinabile almeno a dopo 14 giorni dalla somministrazione della 1a dose di vaccino, oltre al consueto triage-COVID ad ogni accesso (indagare febbre > 37.5°C, sintomi sospetti, contatto di caso, stato di quarantena/isolamento, ecc.), prevedere anche l'esclusione della diagnosi di infezione da SARS-CoV-2 mediante l'esecuzione di tampone al tempo 0 (comunque entro 48 ore antecedenti il primo accesso) e poi settimanale o secondo screening con periodicità definita dalla struttura in funzione della ricorrenza degli accessi, del livello di rischio proprio del soggetto e della collettività con la quale eventualmente lo stesso soggetto condivide i trattamenti (esempio: pazienti con alterata funzionalità del sistema immunitario, persone con disabilità o con patologie incompatibili con l'uso della mascherina, ecc.), programmando tempestivamente l'avvio del ciclo vaccinale. Quindi:*

1) Triage-COVID positivo l'accesso deve essere riprogrammato rinviando in sicurezza l'utente/paziente al MMG/PLS

*per quanto di competenza*

*2) Triage-COVID negativo in condizioni di avvenuta vaccinazione deve ritenersi necessaria per l'accesso in struttura; se il soggetto non è stato vaccinato (ciclo completo o almeno dopo 14 giorni dalla somministrazione della 1a dose), è sempre necessario eseguire un tampone al tempo 0 e poi secondo screening periodico:*

*tampone positivo l'accesso deve essere riprogrammato rinviando in sicurezza l'utente/paziente al MMG/PLS per quanto di competenza*

*tampone negativo accesso libero*

*Nel setting ambulatoriale con accesso unico ovvero non frequente, con permanenza in struttura di breve durata (< 4 ore) e senza attività di gruppo.*

*Gli accessi devono avvenire secondo modalità definite dal Responsabile sanitario della U.d.O. Sociosanitaria che eroga le prestazioni ovvero con il Referente COVID-19 della stessa, possibilmente su prenotazione per evitare assembramenti e, se compatibile con la tipologia del servizio e le complessità clinico-assistenziali dell'utenza, eseguire opportuno triage-COVID (indagine clinico-anamnestica per COVID-19: febbre > 37.5°C, sintomi sospetti, contatto di caso, stato di quarantena/isolamento, ecc.). Il triage-COVID se effettuato telefonicamente ovvero nelle fasi di prenotazione, andrà comunque ripetuto in occasione dell'ingresso del paziente anche all'eventuale accompagnatore se autorizzato all'accesso.*

*1)Triage-COVID positivo -l'accesso deve essere riprogrammato rinviando in sicurezza l'utente al MMG/PLS per quanto di competenza*

*2)Triage-COVID negativo accesso libero*

*Nel setting domiciliare.*

*Se l'inizio della presa in carico non è differibile a dopo la conclusione del ciclo vaccinale o comunque non procrastinabile almeno a dopo 14 giorni dalla somministrazione della 1° dose di vaccino, prevedere comunque il consueto triage-COVID (indagare febbre > 37.5°C, sintomi sospetti, contatto di caso, stato di quarantena/isolamento, ecc.) ad ogni accesso dell'operatore al domicilio o telefonicamente prima dell'accesso stesso. Eventuale richiesta di indagini di laboratorio per la diagnosi di COVID-19 da parte del MMG/PLS, solo in rapporto alle sue valutazioni cliniche-anamnestiche dell'assistito.*

*Prima della presa in carico domiciliare e del primo accesso si esegue SEMPRE triage COVID con compilazione della modulistica in uso.*

*Altre indicazioni sono quella di far arieggiare il locale prima dell'arrivo del terapeuta e che durante l'intervento non devono essere presenti nella stanza del paziente altre persone (paziente da solo). Solo se è indispensabile e per il tempo necessario può essere ammesso un care-giver con mascherina. Il paziente indossa una mascherina chirurgica o FFP2, togliendola solo se assolutamente necessario per la valutazione diretta di alcuni terapisti (es logopedista). In caso di utenti che non tollerano la mascherina (es autismo) il terapeuta procederà con una vestizione completa a tutela dell'utente e di sé stesso seguendo le indicazioni degli organi preposti.*

*Il terapeuta ha in dotazione in caso di triage covid negativo:*

*1. Camice monouso*

*2. Guanti monouso*

*3. Mascherina Chirurgica o FFP2 (sulla base delle indicazioni fornite dagli organi competenti in base al livello di contagio della fase pandemica)*

*4. Occhiali o visiera (sulla base delle indicazioni fornite dagli organi competenti in base al livello di contagio della fase pandemica)*

*I DPI monouso devono essere gettati nella spazzatura indifferenziata, nella casa del paziente.*

*In caso di triage COVID positivo e di prestazione assolutamente non differibile con esplicite indicazioni mediche, il paziente andrà gestito nel setting domiciliare con le necessarie precauzioni (vestizione DPI completa) e seguendo*

*scrupolosamente le indicazioni per l'assistenza a pazienti covid positivi a domicilio.*

#### **HOSPICE E ALTRE STRUTTURE CON PAZIENTI IN FASE TERMINALE DELLA VITA**

*L'attuazione delle linee guida dell'Ordinanza del Ministro della Salute dell'8 maggio 2021 chiamate dall'art. 1-bis della Legge 28 maggio 2021, n. 76, con specifico riferimento agli ospiti/pazienti nella fase terminale della vita e ai loro visitatori/familiari, non deve intendersi più limitativa di quanto già previsto da altre indicazioni nazionali, stante che le direzioni sanitarie delle strutture si conformano alla norma, adottando le misure necessarie alla prevenzione del contagio da COVID- 19.*

*Si richiamano, ad esempio, le "Indicazioni per la prevenzione delle infezioni da SARS-CoV-2 negli hospice e nelle cure palliative domiciliari. Aggiornamento del Rapporto ISS COVID-19 n. 62/2020. Versione del 21 aprile 2021 (Rapporto ISS COVID-19 n. 9/2021)", raccomandando agli Enti Gestori l'assunzione di modalità organizzative in sicurezza, da declinare nei loro POG, volte a favorire non solo la tempestiva presa in carico di nuovi pazienti, ma anche ad assicurare le relazioni affettive con i familiari/amici.*

*In strutture come, ad esempio, gli Hospice che prevedono stanze singole con bagno dedicato, le indicazioni per i nuovi ingressi, anche di persone non vaccinate, trova soluzioni strutturali e organizzative comunque in linea con le indicazioni del Rapporto ISS di cui sopra.*

*Inoltre, in caso di struttura con ospiti vaccinati < 95%, l'Ordinanza prevede sempre una valutazione contestualizzata ovvero non solo sul numero assoluto di vaccinati, ma <<in funzione della collocazione e dislocazione degli ospiti nelle diverse sezioni in cui è articolata la struttura>>. Pertanto, anche in strutture con ospiti vaccinati < 95%, l'organizzazione caratterizzata da stanze singole consente sempre una pronta presa incarico di pazienti seppur non vaccinati.*

*La già richiamata Ordinanza ministeriale prevede, inoltre, per l'ospite/paziente COVID-19 positivo e in presenza di sue specifiche condizioni quali la prossimità alla fine della vita, l'accesso da parte di familiari/visitatori nella stanza di degenza in isolamento secondo modalità in sicurezza, pertanto l'accesso degli stessi deve essere ovviamente prevista anche in caso di paziente in quarantena (soprattutto se i familiari/visitatori erano conviventi del paziente).*

## **Informazioni ai Familiari/Aventi diritto in merito allo stato di salute:**

Il rilascio di informazioni in merito allo stato di salute, eventuali trasferimenti o situazioni di emergenza è a cura del Personale Medico di reparto, del Responsabile Covid e, in caso di assenza di questi ultimi, dei Medici di Guardia.

## **Informazioni Generali**

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**

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

**Sede legale:**

**Amministrazione Presidenza e Direzione Generale**

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

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

Viale Matteotti n° 63 27100 PAVIA

Telefono: 0382 3811

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

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

**Sedi operative:**

Viale Matteotti, n° 63 - 69

**Rsa Francesco Pertusati**

**Rsa S. Croce**

**Centro Diurno Integrato**

**Palestra di Fisiocinesiterapia**

**Telefono: 0382 3811**

Fax: 0382 381307

Email: [Direzione\\_sanitariaDR@asppavia.it](mailto:Direzione_sanitariaDR@asppavia.it)

Via Emilia, 12

**Istituto di Riabilitazione S. Margherita**

**Reparti solventi**

**Hospice**

**Centro Diurno Integrato**

**Cure Domiciliari**

**RSA Aperta**

**Trattamenti Ambulatoriali e Domiciliari**

**Ambulatori e Vasche Riabilitative**

**Laboratorio Analisi**

Tel 0382 381200

Fax 0382 381218

Email: [Direzione\\_SanitariaDR@asppavia.it](mailto:Direzione_SanitariaDR@asppavia.it)

Via Vivai, 17

**RSD Gerolamo Emiliani**

Tel 0382 3811

Fax 0382 520679

Email: [Direzione\\_SanitariaDR@asppavia.it](mailto:Direzione_SanitariaDR@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  
(5 dedicati a Stati Vegetativi) accreditati SSR con compartecipazione al pagamento della retta  
(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 2 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 RIA di Riabilitazione
- 19 di riabilitazione geriatrica di mantenimento in regime di solvenza per l'utenza esterna, autorizzati
- 30 per disabili gravi fisici e psichici accreditati SSR presso la Residenza Sanitaria per Disabili Gerolamo Emiliani

**Alloggi Protetti per Anziani** si pongono come presidio socio assistenziale con l'obiettivo di fornire possibilità residenziale di vita autonoma nella sicurezza di un ambiente controllato e protetto.

- 5 appartamenti

### Posti non Residenziali:

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

### Servizi Ambulatoriali prenotazioni: [cup@aspavia.it](mailto:cup@aspavia.it)

- 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. Giuseppe Arcuri E mail: [Amb\\_FKT@aspavia.it](mailto:Amb_FKT@aspavia.it); [Fisiocinesiterapia@aspavia.it](mailto:Fisiocinesiterapia@aspavia.it)

- Geriatra: 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@aspavia.it](mailto:Roberto_Bonacasa@aspavia.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.ssa Antonella Maestri. E mail: [antonella\\_maestri@aspavia.it](mailto:antonella_maestri@aspavia.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

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

- Trattamenti riabilitativi Domiciliari

- Cure Domiciliari (ex Voucher)

- RSA Aperta

- Residenzialità Assistita (negli APA)

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

Responsabile Dr. Nicola Schifino, e mail: [Nicola\\_Schifino@asppavia.it](mailto:Nicola_Schifino@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

Le rette applicate per l'anno 2024 sono le seguenti:

Unità di Offerta	retta/die (camere non ad uso singola)	retta/die Camera ad uso singola
RSA Pertusati accreditati	59,00 euro	60,00 euro
RSA Pertusati Solventi	71,00 euro	74,00 euro
RSA S. Croce Solventi	71,00 euro	74,00 euro
RSD G. Emiliani	58,00 euro	
Rep Solventi S. Margherita	72,00 euro	75,00 euro
CDI S. Margherita	23,24euro	
CDI Pertusati	23,24 euro	

### Alloggi Protetti

BILOCALI:	€ 43,00 die sia per uso esclusivo che per coppia di utenti
MONOLOCALI:	€ 30,00 die

Si rammenta che è discrezione della Direzione Medica cambiare la camera ed anche il reparto di degenza dell'ospite in funzione di sopravvenute esigenze organizzative di reparto o di salute dell'ospite ricoverato.

### **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.

### **Richiesta documentazione sanitaria**

Con la presente procedura l’utente può ottenere il rilascio ordinario o urgente della copia della cartella clinica o copia della documentazione sanitaria rilasciata dalle varie unità di offerta previa presentazione di richiesta scritta alle Direzioni Mediche di Presidio.

In seguito alla valutazione della richiesta e di parere positivo, la documentazione potrà essere ritirata dal richiedente o da un delegato munito di Carta di Identità sia del Delegante che del delegato, sempre presso le Direzioni Mediche entro le seguenti tempistiche:

- 15 gg lavorativi per la richiesta ordinaria della cartella clinica
- 7 gg lavorativi per la richiesta urgente della cartella clinica
- 3 giorni lavorativi per la richiesta di altri certificati /referti.

Le copie delle cartelle cliniche hanno un costo forfettario di € 10.33

### **GESTIONE RILASCIO DOCUMENTAZIONE RELATIVA AGLI UTENTI**

La documentazione riguardante gli Utenti può essere richiesta da:

1. Intestatario della documentazione; 2. Delegati dall’intestatario della documentazione attraverso delega formale; 3. Persona esercente la potestà genitoriale; 4. Erede o coeredi; 5. Medico curante, appartenente ad una Unità operativa dell’Azienda Ospedaliera; 6. Medico curante o di Medicina Generale dell’intestatario della documentazione; 7. Altre Aziende Sanitarie Pubbliche, Ospedali o altre strutture sanitarie pubbliche e private; 8. Autorità Giudiziaria; 9. Responsabile dell’Ufficio Legale dell’Azienda; 10. Legale dell’avente diritto alla documentazione; 11. Consulente tecnico d’Ufficio o del Perito d’Ufficio; 12. Amministratore di Sostegno; 13. Tutore di persona interdetta o di minore privo di genitore esercente la potestà; 14. Curatore nel caso di persona inabilitata e non capace di sottoscrivere.

1) Presso il Front Office: compilando il modulo, dal diretto interessato, da terzi con delega dell’interessato e previo pagamento della tariffa se previsto.

2) Per posta raccomandata o per posta elettronica certificata (protocollo . asp . pavia .@ pec.it (togliere gli spazi): la richiesta deve essere spedita ad ASP Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia, posta all’attenzione della Direzione Medica e accompagnata da:

- copia del documento di riconoscimento dell’intestatario della documentazione al fine di verificare la veridicità della richiesta;
- copia della ricevuta di avvenuto bonifico bancario, della tariffa, se prevista, a favore di ASP Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia. UBI Banca SPA. Filiale di Pavia. IBAN IT 79P 03111 1130000000046598

Per quanto riguarda le richieste di Accesso Civico, si rimanda al sito istituzionale: [www.asppavia.it](http://www.asppavia.it) , pagina TRASPARENZA, Altri Contenuti, Accesso civico, ove è possibile reperire i contatti ed i nominativi dei referenti, la modulistica, la tempistica ed il regolamento.

### **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 delle UdO di ASP.

### **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 un lato e ospiti e familiari dall'altro, prevedendo spazi regolamentati nei quali raccogliere osservazioni, lamentele e/o suggerimenti, con l'obiettivo di superare le possibili incomprensioni e le difficoltà che comunque si incontrano durante il processo di "cambiamento sociale" che comporta "l'istituzionalizzazione" dell'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 .

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 compatibilmente 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 (pubblicato sul sito [www.asppavia.it](http://www.asppavia.it) – Pagina Regolamenti)

### ***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 informato 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 garantita 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 familiari 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 familiari 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**

ASP 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 socio sanitarie, 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.

## VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DELLE PRESTAZIONI EROGATE

### Ufficio Relazioni con il Pubblico - URP

Obiettivo dell'Amministrazione è quello di rendere la permanenza presso la struttura il più sereno e confortevole possibile, anche, ma non solo, in funzione di quanto statuito nella Carta dei diritti dell'anziano, che sotto si riporta integralmente.

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.

La persona ha il diritto	La società e le istituzioni hanno il dovere
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.

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 o presso le reception e consegnato al momento dell'ingresso in struttura.

Nel caso di reclamo formale, sarà cura del Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, 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.

Al fine di valutare la qualità dei servizi erogati e di intraprendere azioni migliorative, ASP distribuisce il Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione dei servizi erogati e un modello specifico per la rilevazione di segnalazioni particolari: Encomi o Reclami.

I questionari periodicamente raccolti sono elaborati ed i risultati trasmessi al Consiglio di Indirizzo per la predisposizione, se del caso, di azioni migliorative. I risultati, ovviamente aggregati ed anonimi, sono pubblicati annualmente sul sito istituzionale.

Si riporta copia dei modelli in uso.



**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**



## 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.

### CONTINUITÀ ASSISTENZIALE

- **Emergenza sanitaria, organizzativa e gestionale** In caso di necessità ed urgenze cliniche riguardanti gli Ospiti, non fronteggiabili internamente, il personale effettuerà la chiamata al Pronto Soccorso Mobile - 112 - per il ricovero in struttura ospedaliera presente sul territorio cittadino, con contemporanea informazione ai familiari e/o alle eventuali figure di protezione giuridica. La presenza di personale assistenziale nelle 24 ore in struttura consente di intervenire tempestivamente anche in caso di emergenza organizzativa e gestionale derivante per es. da assenze improvvise di personale. Sarà cura del responsabile in turno (infermiere professionale) attivarsi per la ricerca di altro personale; nel caso di personale appartenente alle Cooperative verrà contattato il responsabile dotato di pronta reperibilità.

- **Dimissione** Al fine di garantire un percorso di continuità assistenziale 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 del legale rappresentante, 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 prosieguo 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 affinché le dimissioni avvengano in forma assistita dal Comune e dalla Asl.

- **Gestione Imprevisti** Qualora si dovessero verificare imprevisti tecnologici si dovrà fare riferimento alle procedure contemplate nel documento di valutazione dei rischi. Saranno contattate le aziende con le quali sono stati sottoscritti contratti di fornitura/manutenzione. L'Ente ha inoltre predisposto apposite procedure in caso di mancato funzionamento delle apparecchiature erogatrici di ossigeno. Dette procedure fanno parte della raccolta delle procedure in uso.

- **Gestione trasferimenti interni** I trasferimenti interni, qualora necessari, vengono coordinati ed eseguiti dal personale Medico e paramedico, ed agiti, lì dove necessario, con l'ausilio della strumentazione sanitaria in dotazione alla struttura stessa.

- **Gestione trasferimenti esterni** I trasferimenti esterni, qualora necessari, vengono coordinati ed eseguiti al personale Medico e paramedico in collaborazione con i famigliari. Il costo del trasporto con i mezzi sanitari (autoambulanze) è a carico dei famigliari o di chi facenti le veci.

## INFORMAZIONI GENERALI SULLA STRUTTURA

www.asppavia.it

La RSA è autorizzata presso la Regione Lombardia

*Dove si trova e come raggiungerla*

Il complesso architettonico della RSA è immerso in un parco storico fruibile dagli ospiti ed aperto alla città ed in condivisione con la storica RSA F. Pertusati. La proprietà infatti, deriva dalla ristrutturazione del Reparto Albergo, destinato ad accogliere ospiti anziani ancora autosufficienti ma che per disparate ragioni sceglievano di vivere in una struttura tipo "albergo". Si affaccia lungo Viale Matteotti al n° civico 69, 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.

E' costituita da un unico blocco centrale composto da 4 piani fuori terra ciascuno con camere da 2 posti letto ed una ad un posto letto.

Al piano seminterrato si trova la palestra riabilitativa. I locali sono tutti climatizzati

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 - uffici Amministrativi	0382 381356
Ufficio infermieristico	0382 381389
Ufficio Relazioni con il Pubblico	0382 381360 -703 - 376

## INFORMAZIONI GENERALI PER IL RICOVERO

### All'RSA è possibile accedere:

direttamente presentando domanda di ammissione (all. 1) all'Amministrazione dell'ASP Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia, mediante l'utilizzo di apposita modulistica disponibile presso la portineria dalle 7.00 alle 19.00. La domanda va consegnata il lunedì, mercoledì e venerdì dalle 11.00 alle 13.00 all'Ufficio di Statistica dell'ASP, sito in via Emilia, 12, presso l'IDR S. Margherita tel .0382 381360/376/703, o presso la RSA stessa, o inviata per e mail all'indirizzo info@asppavia.it.

Gli stessi Uffici, provvederanno ad informare sulla situazione della pratica, motiverà in ordine all'eventuale impossibilità di aderire alla richiesta, sui tempi e sulle liste d'attesa. In linea di massima i criteri per l'accesso alla RSA sono la classificazione SOSIA e i bisogni dell'utente.

### Rette Giornaliere

L'ammissione dell'ospite è subordinata alla sottoscrizione da parte dello stesso, del congiunto, o dell'Amministratore di sostegno 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 (allegato).

Si specifica che la camera può essere cambiata a discrezione della Direzione Medica in caso di necessità organizzative di reparto o a sopraggiunte condizioni cliniche che non ne consentano la permanenza;

- (la quota non comprende l'assistenza sanitaria di base, le spese farmaceutiche, gli ausili/presidi sanitari ed il lavaggio degli indumenti personali; garantisce la vigilanza e l'assistenza: infermieristica, socioassistenziale –

- animativa - riabilitativa e l'assistenza medica in caso di emergenza, festiva, prefestiva e notturna, come da contratto).
- Si richiede il versamento della retta anticipato di 30 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.

### **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 al momento del ricovero**

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 o 2 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, letti a due snodi e a tre sezioni ad altezza variabile, materassi antidecubito, 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 8.00
Pranzo	ore 12.30
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, PODOLOGO**

Alcuni servizi offerti sono in condivisioni con la RSA F. Pertusati:

#### **GUARDAROBA**

Distribuzione giornaliera della biancheria, e possibilità di usufruire del servizio secondo i contratti assegnati da ASP

ed in accordo con l'assegnatario del servizio. In caso l'utente volesse organizzarsi diversamente, dovrà avvisare il responsabile del servizio per l'organizzazione.

### **RELAX**

Locale soggiorno dotato di apparecchio televisivo

Punto ristoro in condivisione con la RSA F. Pertusati 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**

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 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, anche immobilizzati.**

### **La Cappella di S. Croce**

E' aperta dalle 8.30 alle 19.00, tutti i giorni.

Le funzioni religiose sono celebrate alle ore 10.00 tutte le domeniche, i festivi ed i giorni di precetto.

### **CAMERA MORTUARIA**

In condivisione con la RSA F. Pertusati

### **ASSOCIAZIONE DI VOLONTARIATO AVULSS**

#### **Volontari AVULSS**

All'interno della RSA S. Croce 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 (programmazione valevole in periodi non pandemici)**

L'orario di visita è aperto dalle 8.00 alle 20.00. Si richiede però che l'accesso ai nuclei avvenga nei seguenti orari al fine di garantire l'erogazione del servizio agli ospiti:

<b>Feriali</b>		<b>Festivi</b>	
Mattino	dalle ore 11.00 alle ore 13.00		dalle ore 9.30 alle ore 13.00
Pomeriggio	dalle ore 16.00 alle ore 19.00		dalle ore 16.00 alle ore 19.00

In particolari situazioni vi possono essere delle deroghe rilasciate dalla Direzione Medica. Negli altri orari i visitatori possono accedere alla Sala Polivalente.

## **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, qualifica 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 E SERVIZI**

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. Il bisogno medico è garantito dal Medico di Medicina Generale nei giorni feriali, mentre, dalle 20.00 alle 8.00 dal servizio di guardia medica interno.

### **Servizio Mensa**

I pasti vengono preparati nella cucina centrale dell'ASP da personale qualificato.

Diete speciali: sono previste diete speciali personalizzate in base alle diverse tipologie dismetaboliche (diete per epatici – diabetici – neuropatici – etc...).

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 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.

### **LA DIREZIONE SANITARIA**

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

- Alimentazione
- Mobilizzazione
- Igiene personale
- Igiene ambientale
- Bisogni sanitari in collaborazione con il MMG
- Protezione
- Animazione

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

- Medico
- Infermieri
- Fisioterapisti
- Operatori Socio Assistenziali (OSS)
- Animatore
- volontariato: (Avuls – Lyons – CRI) per attività integrate di
- conforto – animazione - socializzazione.

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

1. INDIVIDUAZIONE E CONDIVISIONE CON IL MEDICO DI MEDICINA GENERALE 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").

<b>PROGETTI OBIETTIVI</b>
---------------------------

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

**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 mediante il MMG.
- 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 in collaborazione con il MMG.

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

Decide anche, 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****INFERMIERE PROFESSIONALE****E' responsabile e coordina l'attività del lavoro dell'operatore socio sanitario e 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.**

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.

### **FISIOTERAPISTI**

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 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 mobilitazione (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 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.,**

### **Altre informazioni...**

#### **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 fruita.
- b)** Gestione dei rapporti giornalieri con il pubblico (Ospiti, Parenti, Postini e Vigili Urbani, Addetti delle pompe funebri, Fornitori.

\_\_\_\_\_ **O** \_\_\_\_\_



Residenze Sanitarie Assistenziali  
F. Pertusati e S. Croce  
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**
- **SCHEMA SOCIALE**
- **SCHEMA ANAGRAFICA**
- **CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

• *In quali giorni bisogna consegnare le domande di ricovero?*

**SI CONSEGNAANO PRESSO L'UFFICIO AMMINISTRATIVO**

**PRESSO LA RS F. PERTUSATI**

NEI SEGUENTI GIORNI:

**Lunedì - Mercoledì - Venerdì**

**dalle ore 11.00 alle ore 13.00 o per e mail: [info@asppavia.it](mailto:info@asppavia.it)**

**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 amministrativo al Pertusati.**



- **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 NELLE RSA È SUBORDINATA ALL'ESITO DI UNA VALUTAZIONE MEDICA**

1. L'Ufficio di Statistica contatterà telefonicamente i famigliari dell'interessato per confermare l'appropriatezza del ricovero.
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), o se proveniente dal territorio, Certificato Anamnestico redatto dal Medico di Medicina Generale NEL 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 2024

L'importo della retta giornaliera è:

- € 59,00 al giorno per la RSA F. Pertusati
- € 71,00 per i posti autorizzati solventi Pertusati e per i solventi RSA S. Croce

**Limitatamente alle camere ad uso singolo**

- € 61,00 al giorno per la RSA F. Pertusati
- € 74,00 per i posti autorizzati solventi Pertusati e per i solventi RSA S. Croce



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 e vi metterà in contatto con gli uffici per il dettaglio delle procedure amministrative legate al ricovero.

Il giorno prestabilito, il nuovo Ospite sarà accolto presso la RSA, dall'Infermiera di Reparto che lo accompagnerà alla sua camera di degenza.

- ◆ Nel frattempo i familiari si recheranno presso l'ufficio preposto per la firma del contratto di ricovero e per lo svolgimento delle pratiche burocratiche necessarie.
- ◆ Il contratto dovrà essere sottoscritto al momento del ricovero dal familiare (obbligato in solido) e/o dall'amministratore di sostegno oltre che dall'ospite interessato al ricovero. Qualora l'ospite fosse impossibilitato alla firma (da documentare) è opportuno attivare la procedura della nomina dell'Amministratore di sostegno che va consegnata in duplice copia. Il sottoscrittore del contratto deve portare la fotocopia della Carta di Identità e Codice Fiscale

# 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,
  - **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.**

## 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. \_\_\_\_ Prov \_\_\_\_\_

Per la RSA: (barrare la voce di interesse)

<b>F. Pertusati</b>	<b>S. Croce</b>
<input type="checkbox"/>   ospite autorizzato accreditato (retta 59,00 € /die)	<input type="checkbox"/>   ospite autorizzato solvente (retta 71,00 € /die)
<input type="checkbox"/>   ospite autorizzato accreditato camera singola (retta 61,00 € /die)	<input type="checkbox"/>   ospite autorizzato solvente camera singola (retta 74,00 € /die)
<input type="checkbox"/>   ospite autorizzato solvente (retta 71,00 € /die)	
<input type="checkbox"/>   ospite autorizzato solvente camera singola (retta 74,00 € /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: \_\_\_\_\_



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

**ASP**

Istituzioni Assistenziali  
Riunite di Pavia

**SCHEDA ANAGRAFICA**

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

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

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

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

Tipo di Pensione:

<input type="checkbox"/>	Anzianità	<input type="checkbox"/>	Reversibilità
<input type="checkbox"/>	Invaldità	<input type="checkbox"/>	Nessuna
<input type="checkbox"/>	Altro: _____		

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

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

Usufruisce di assegno di accompagnamento?  si  domanda presentata

no

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

(specificare parentela o se soggetto civilmente obbligato):

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



ASP

Istituzioni Assistenziali  
Riunite di Pavia

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

## SCHEMA SOCIALE

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:

<input type="checkbox"/>	Perdita autonomia (Decorso degenerativo)	<input type="checkbox"/>	Insufficienza del supporto familiare	<input type="checkbox"/>	Alloggio non idoneo
<input type="checkbox"/>	Stabilizzazione stato clinico (Post Acuzie)	<input type="checkbox"/>	Solitudine	<input type="checkbox"/>	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

*L'autocertificazione deve essere compilata dalla persona interessata al ricovero e solo se è in grado di intendere e di volere*



**ASP**

Istituzioni  
Assistenziali

**RSA**

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 o walker e di deambulare per 50 metri senza aiuto o supervisione  5

### 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  2

tutte le manovre

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  4

regolari. Può essere necessaria assistenza per fare curve strette

Capace di compiere autonomamente tutti gli spostamenti (girare attorno agli angoli, rigirarsi  5  
*Avvicinarsi al tavolo, letto, wc, ecc.). L'autonomia deve essere superiore ai 50 metri*

### 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  4

le operazioni

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

DIAGNOSI:

---

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

TIMBRO E FIRMA DEL MEDICO

---

Riservato al Responsabile Medico RSA

VALUTAZIONE

M\_

C\_

S\_

IL MEDICO di Struttura

---

**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 quelle 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 Avv. M. Niutta 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)



ASP Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia  
RSA S. Croce



**Formula di acquisizione del consenso per il trattamento di dati in forma scritta**  
**in applicazione del "Codice in materia di protezione**  
**dei 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 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**
- Famigliare**
- 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 .....



ASP Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia  
RSA S. Croce



**La Lista di attesa**, (<https://www.ats-pavia.it/sito.nsf/News.xsp/Strutture-SOCIO-SANITARIE-e-SOCIALI>) è costituita in base ai criteri statuiti 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:

$$\begin{matrix} \text{Cp1} & + & \text{Cp2} & = & C & (= 100) \\ \text{coefficiente} & & \text{coefficiente} & & \text{coefficiente} \\ \text{parziale 1} & & \text{parziale 2} & & \text{totale} \end{matrix}$$

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
- } possono essere sommati i due parametri con le II.AA.LRR.

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

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

a.f. Situazione familiare

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



ASP Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia  
RSA S. Croce



Modello di Contratto di ingresso:



**AZIENDA DI SERVIZI ALLA PERSONA**  
**Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia**  
**R.S.A. " Santa Croce"**  
**Accreditata e non ammessa a contratto dal S.S.R.**  
**Tel. 0382-3811 - Fax 0382-21362**  
**Viale Matteotti, 65**  
**27100 - Pavia**

Al Legale Rappresentante dell'Ente Gestore

**CONTRATTO DI INGRESSO (a)**

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

**e/o**

il/la Sig./Sig.ra c.f. nato/a residente a PAVIA in qualità di  
(specificare se familiare o AdS) dell'Ospite della RSA S. Croce il/la Sig./Sig.  
c.f., nato/a, residente a di seguito indicato per brevità come **Terzo**;

**si impegna e si obbliga**

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

- e/o il **Terzo** 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 ATS o al Comune.

2. L'Ospite e/o il Terzo si obbliga / obbligano al pagamento della retta di ricovero con cadenza mensile secondo quelle modalità che saranno indicate dall'Ente.

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, lavanderia capi personali) 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 56,00 al netto del contributo sanitario regionale. Non è previsto alcun deposito cauzionale  
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.

All'interno di detto documento sono indicati i servizi erogati ed gli eventuali periodi di chiusura dell'UdO.

L'ospite si impegna al pagamento della retta, al rispetto del contratto e del regolamento nonché di eventuali ulteriori regole che saranno previste all'interno della struttura.

**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 ATS. Si realizzeranno intese con il competente settore del Comune di residenza affinché si garantisca comunque continuità assistenziale e adeguatezza di intervento. Qualora le condizioni dell'ospite non fossero più compatibili con la permanenza nella struttura, il Responsabile dello stesso provvederà al dimissionamento avvisando l'ATS o il Comune di residenza, formulando d'intesa con i precitati Enti una proposta a garanzia di continuità assistenziale e adeguatezza di intervento.

**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*. Nel caso non siano rispettati i termini di preavviso nulla l'ospite potrà richiedere all'Ente anche in termini di retta pagata anticipatamente. Nulla è naturalmente dovuto dall'Ospite o dagli aventi causa, in caso di decesso o per altri motivi di grave rilevanza imprevisi od imprevedibili. In questo caso le somme eventualmente corrisposte saranno restituite.

**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)** L'Ospite e/o il Terzo ribadiscono di aver preso visione dell'informativa per il trattamento dei dati redatta ai sensi del Regolamento Europeo 679/16 e di aver espresso il consenso al trattamento dei dati. Il/la sottoscritto/a assume, altresì, l'impegno morale e civile di visitare l'assistito almeno una volta la settimana.

**9)** L'Ente non custodisce oggetti o beni personali dell'ospite presso l'UdO

**10)** 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 Regolamento Europeo sulla tutela Privacy;
- alla predisposizione e aggiornamento della documentazione sanitaria e socio sanitaria;
- alla diffusione della carta dei servizi.



ASP Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia  
RSA S. Croce



- 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

**11)** 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 comportamentali 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'Ats.

**12)** 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.

**13)** 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.

**14)** 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 .

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

Si allega l'informativa, il modulo per il consenso al trattamento 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/Famigliare

Firma

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, lì

L'Ospite.....

Il Terzo.....

**AZIENDA DI SERVIZI ALLA PERSONA**  
**Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia**  
**R.S.A. " Santa Croce"**  
**Accreditata e non ammessa a contratto dal S.S.R.**  
**Tel. 0382-3811 - Fax 0382-381301**  
**Viale Matteotti, 65**  
**27100 - Pavia**

Al Legale Rappresentante dell'Ente Gestore

Addendum al contratto di ingresso RSA S. Croce

Art. 5 bis - Nel caso l'ospite e /o il terzo sia interessato al trasferimento dalla RSA S. Croce alla RSA Pertusati si potrà ovviare al termine di preavviso provvedendo al pagamento della retta dovuta per la RSA S. Croce per il mese successivo a quello di effettivo spostamento, iniziando quindi a pagare la retta dovuta per il nuovo ingresso alla RSA F. Pertusati dal secondo mese successivo a quello di effettivo spostamento.

Accettazione in data

Firma Dirigente dell'RSA

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Documento trasmesso al cliente il

Firma Assistito.....

ADS/Tutore

Firma del parente Sig.r/a

in qualità di

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

Le clausole indicate al n. 5 del presente atto devono intendersi conosciute ed espressamente approvate per iscritto dalle parti, ai sensi dell'art. 1341, comma 2 del c.c.

PAVIA , lì

L'Ospite .....

Il Terzo .....

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

L'Ente .....



ASP Istituzioni Assistenziali Riunite di Pavia  
RSA S. Croce



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)