

Casa di Cura Ambrosiana Spa	Sistema Sanitario	Regione Lombardia	Sede Civo	Modulo 600	Versione 01	Data 05/05/2017	Documento di riferimento
-----------------------------	-------------------	-------------------	--------------	---------------	----------------	--------------------	--------------------------

## CARTA DEI SERVIZI



# CARTA DEI SERVIZI

# RESIDENZA SANITARIO ASSISTENZIALE CIVO

## ANNO 2017

Frazione Roncaglia di Sotto n. 114  
Civo (SO)  
Tel: 0342/6580 Mail: [rsacivo@ambrosiana.it](mailto:rsacivo@ambrosiana.it)

Casa di Cura Ambrosiana Spa	Sistema Sanitario	Regione Lombardia	Sede Civo	Modulo 600	Versione 01	Data 05/05/2017	Documento di riferimento
-----------------------------	-------------------	-------------------	--------------	---------------	----------------	--------------------	--------------------------

## CARTA DEI SERVIZI

# **CARTA DEI SERVIZI RESIDENZA SANITARIO ASSISTENZIALE (RSA) CIVO ANNO 2017**

La definizione e la pubblicazione delle carte dei servizi costituiscono requisito organizzativo obbligatorio ai fini dell'accreditamento. Prescritte, per le RSA, con DGR 7435 del 14 Dicembre 2001, devono essere annualmente aggiornate e pubblicizzate.

**La Carta dei Servizi deve costituire uno strumento d'informazione veloce e flessibile. Il formato utilizzato consente un aggiornamento ed una diffusione in tempi rapidi.**

### **Contenuto informativo**

1. Definizione
2. Finalità e obiettivi
3. Utenti
4. Status Giuridico
5. Requisiti organizzativi
6. Attività fornite:
  - a. prestazioni socio sanitarie
  - b. attività socio assistenziali
  - c. attività sociali e animative
  - d. interventi di servizio sociale
  - e. altri servizi
7. Giornata tipo
8. Ristorazione
9. Tariffe
  - a. retta
  - b. prestazioni comprese nella retta
  - c. prestazioni escluse dalla retta
10. Calendario e orario di apertura
11. Modalità di ammissione e dimissione
12. Sistema di valutazione della soddisfazione
13. Comitato di vigilanza
14. Organizzazione degli spazi
15. Organizzazione del personale
16. Personale presente

Casa di Cura Ambrosiana Spa	Sistema Sanitario  Regione Lombardia	Sede Civo	Modulo 600	Versione 01	Data 05/05/2017	Documento di riferimento
<b>CARTA DEI SERVIZI</b>						

## 1. DEFINIZIONE

La Residenza Sanitario Assistenziale (RSA) Casa di Cura Ambrosiana - Civo è un'unità d'offerta residenziale rivolta a soggetti anziani non autosufficienti, non assistibili a domicilio e richiedenti trattamenti continui.

Fornisce prestazioni sanitarie assistenziali e di recupero funzionale e sociale. La RSA non è solo luogo di cura e assistenza, ma un luogo di vita che offre ospitalità in una struttura confortevole, accogliente e tecnicamente adatta a soddisfare le varie esigenze.

## 2. FINALITÀ E OBIETTIVI

La finalità è “il prendersi cura” della persona e perseguire il miglior livello possibile di qualità della vita. Il rispetto della persona, la socializzazione, il mantenimento e il recupero delle capacità psicofisiche sono quindi assicurati in un ambiente con elevate garanzie di sicurezza e tutela mediante la assistenza infermieristica 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno e assistenza medica diurna e reperibilità notturna e festiva, oltre alla presenza continuativa di personale di supporto.

In coerenza col livello di fragilità della persona anziana vengono garantiti:

- interventi volti ad assicurare la cura e l'assistenza
- interventi finalizzati al recupero e/o mantenimento delle capacità possedute
- interventi volti a creare un ambiente personalizzato
- interventi volti ad assicurare un'integrazione della persona ospitata in ambito sociale
- interventi finalizzati a sostenere le relazioni familiari.

La Struttura assicura il rispetto della dignità e della individualità di ogni persona ospitata e, in particolare:

- Il diritto all'informazione
- Il diritto alla dignità e al rispetto
- Il diritto all'autodeterminazione
- Il diritto alla parità di trattamento (equifruizione)
- Il diritto alla sicurezza personale e alla privacy
- Il diritto a prestazioni appropriate
- Il diritto alla libera espressione di sé
- Il diritto ad esercitare la propria religione

Casa di Cura Ambrosiana Spa	Sistema Sanitario  Regione Lombardia	Sede Civo	Modulo 600	Versione 01	Data 05/05/2017	Documento di riferimento
<b>CARTA DEI SERVIZI</b>						

### **3. UTENTI**

La Struttura accoglie soggetti di ambo i sessi, di norma di età = > 65 anni, non autosufficienti, con compromissioni a livello cognitivo e/o delle autonomie funzionali, con bisogni complessi di tipo sanitario, psicologico e sociale, tali da non essere assistibili a domicilio. Si tratta di persone con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste, a rischio di riacutizzazioni o di scompensi, che hanno bisogno di assistenza medica/infermieristica continuativa e di interventi riabilitativi, accompagnate da un alto livello di prestazioni socio-assistenziali, modulate in base a un modello organizzativo fondato sulla centralità della persona anziana.

La RSA è in fase di accreditamento per 40 posti letto in regime di solvenza.

### **4. STATUS GIURIDICO**

La titolarità della gestione della RSA è in capo a Casa di Cura Ambrosiana spa. In data 04/05/2017 è stata consegnata presso l'ATS della Montagna di Sondrio la Segnalazione Certificata di Inizio Attività (SCIA) e la contestuale richiesta di Accreditamento di unità di offerta socio-sanitaria ai sensi della LR 11/08/2015 n. 23 (protocollo ATS della Montagna n. 20836 del 04/05/2017).

### **5. REQUISITI ORGANIZZATIVI**

La RSA assicura l'erogazione delle prestazioni ai propri ospiti sulla base di Piani di Assistenza Individualizzati (PAI) prevedendo anche il coinvolgimento dell'ospite, se in grado, o dei suoi rappresentanti legali o dei familiari.

In coerenza con la classe di fragilità vengono garantite:

- attività socio-sanitarie riabilitative
- attività socio assistenziali
- attività sociali e animative.

Le attività sopra elencate sono erogate sulla base del Progetto Individuale e la pianificazione degli interventi, e registrate nel Fascicolo Personale.

Il Progetto Individuale di ogni ospite viene elaborato entro il primo mese dall'ammissione ed è semestralmente verificato e continuamente aggiornato sulla scorta delle modificazioni di autonomia/dipendenza e dello stato di salute dell'ospite, a cura dell'équipe pluriprofessionale.

Entro la prima settimana dall'ingresso viene elaborato un primo Progetto da ritenersi provvisorio.

Casa di Cura Ambrosiana Spa	Sistema Sanitario  Regione Lombardia	Sede Civo	Modulo 600	Versione 01	Data 05/05/2017	Documento di riferimento
<b>CARTA DEI SERVIZI</b>						

## 6. ATTIVITÀ FORNITE

### a. prestazioni socio sanitarie

- controlli sistematici e periodici dello stato di salute, in particolare valutazione dello stato nutrizionale, del rischio di ulcere da decubito, del rischio di cadute, e interventi di prevenzione e compensazione
- valutazioni funzionali (postura, stazione eretta, deambulazione, deglutizione, respirazione)
- interventi riabilitativi di mantenimento e/o riattivanti
- prevenzione di danni secondari
- richiesta di esecuzione di esami di laboratorio e strumentali, tramite Servizio Sanitario Nazionale
- richiesta di visite specialistiche, tramite Servizio Sanitario Nazionale
- diagnosi e cura delle patologie intercorrenti
- gestione e somministrazione di farmaci
- gestione degli ausili per incontinenza (pannolini, urocontrol, cateteri vescicali)
- gestione dei presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee da decubito (materassi e cuscini antidecubito)
- gestione di ausili per la deambulazione e gli spostamenti (bastoni, deambulatori, carrozzine).

*Tutte le prestazioni sopracitate vengono definite e condivise con il Medico di Medicina Generale .*

*L'assistenza sanitaria viene effettuata in accordo col Medico di Medicina Generale, al quale restano in carico le prescrizioni per visite specialistiche, esami di laboratorio e strumentali ecc. nonché le prescrizioni dei farmaci e dei presidi per l'incontinenza.*

*La prescrizione di ausili personalizzati, in presenza di condizione di invalidità, è a carico del S.S.N. ed è attuata dal Medico Fisiatra della Casa di Cura Ambrosiana. Il Fisiatra avvia la pratica per richiesta all'ATS competente.*

*L'ausilio prescritto è di proprietà ATS e dato in uso all'assistito; se l'assistito partecipa alla spesa di acquisto ne diventa proprietario.*

Casa di Cura Ambrosiana Spa	Sistema Sanitario  Regione Lombardia	Sede Civo	Modulo 600	Versione 01	Data 05/05/2017	Documento di riferimento
<b>CARTA DEI SERVIZI</b>						

## **b. attività socio assistenziali**

Assistenza compensativa e/o sostitutiva nelle attività della vita quotidiana (mobilizzazione, deambulazione, cura dell'igiene personale e dell'aspetto, alimentazione, abbigliamento, ecc.), in ambiente attrezzato per prevenire infortuni e per facilitare l'autonomia delle persone ospitate.

Assistenza tutelare diurna e notturna finalizzate a:

- sicurezza personale;
- mantenimento delle competenze e delle autonomie;
- recupero di capacità residue;
- prevenzione del deterioramento e/o della involuzione.

L'operatività fa riferimento a linee guida, protocolli e procedure consolidate.

## **c. attività sociali e animative**

- attività e proposte ricreative relazionali
- attività e proposte espressive - culturali
- possibilità di partecipazione a spettacoli
- possibilità di uscite sul territorio e gite

Questi interventi sono orientati a dare senso al tempo vissuto nella RSA, a rendere gradevole la giornata, favorendo la socializzazione e stimolando gli interessi personali.

## **d. interventi di Servizio Sociale**

- colloquio con l'ospite e con i suoi familiari all'ingresso per la raccolta di elementi conoscitivi in ordine alla storia personale dell'anziano, al fine di agevolare l'inserimento e personalizzare gli interventi;
- consulenze e informazioni rispetto a problematiche e procedure di tipo previdenziale, amministrativo e giuridico;
- informazioni e collegamento con la rete territoriale dei servizi alla persona, con Enti ed istituzioni;
- colloqui di supporto a ospiti e familiari.

## **e. altri servizi**

### **Servizio di Lavanderia**

Il servizio lavanderia è esternalizzato ed è utilizzato sia che per la biancheria del Nucleo che per la biancheria personale degli assistiti.

Casa di Cura Ambrosiana Spa	Sistema Sanitario	Regione Lombardia	Sede Civo	Modulo 600	Versione 01	Data 05/05/2017	Documento di riferimento
<b>CARTA DEI SERVIZI</b>							

L'acquisto degli indumenti personali e la loro identificazione è a carico dei familiari, che periodicamente sono invitati ad integrare i capi usurati.

Il lavaggio dei capi personali degli ospiti è un servizio aggiuntivo da richiedere espressamente, ed il contributo richiesto è pari ad € 2,40 giornaliere (iva compresa).

### **Servizio di igiene ambientale**

Il servizio di pulizia per gli spazi comuni è assicurato da personale dipendente, con utilizzo di prodotti ed attrezzature certificate.

Il personale di assistenza si occupa direttamente del riordino dei letti, degli armadi e dei comodini e delle camere degli ospiti.

### **Servizio di parrucchiere/pedicure**

Agli ospiti è assicurato il taglio della barba, che viene effettuato dagli operatori impegnati nell'assistenza diretta; su richiesta, e con partecipazione di spesa, vengono forniti interventi come di seguito specificati:

- Taglio	€ 10,00
- Piega	€ 10,00
- Taglio + Piega	€ 20,00
- Taglio + Piega + Tinta	€ 35,00
- Taglio + Piega + Permanente	€ 40,00

La struttura assicura il servizio di podologo attraverso la presenza di personale qualificato. Il servizio viene offerto a tutti gli anziani, su segnalazione del medico/infermiere, con partecipazione di spesa di € 20,00 per ogni seduta.

### **Servizio di trasporto**

In caso di visite mediche specialistiche e/o indagini di diagnostica presso altre strutture, viene attivato il trasporto tramite servizio esterno, con costo a carico dell'Ospite. I trasporti con ambulanza decisi autonomamente dall'ospite o dal familiare, o per espletare procedure amministrative e/o previdenziali, sono escluse dalla retta e a carico dell'ospite.

Casa di Cura Ambrosiana SpA	Sistema Sanitario  Regione Lombardia	Sede Civo	Modulo 600	Versione 01	Data 05/05/2017	Documento di riferimento
<b>CARTA DEI SERVIZI</b>						

## **Servizio religioso**

- Assistenza spirituale
- S. Messa

Nel rispetto delle convinzioni religiose di ciascuno, è assicurato l'accesso alla Struttura dei ministri di culto richiesti dall'utente e dai suoi familiari.

## **Volontariato**

La RSA auspica, promuove e valorizza le attività del volontariato in ambito sociale, ricreativo, culturale a supporto dei programmi di animazione organizzati dalla struttura, previo accordo con singoli volontari o con gruppi.

La RSA intrattiene con i volontari rapporti di collaborazione e di integrazione al fine di rendere i servizi sempre più aderenti alle esigenze degli ospiti.

## **Servizi per svago e comfort**

Sono a disposizione degli ospiti libri e riviste, oltre a un quotidiano locale ed un quotidiano nazionale. E' inoltre possibile avere, tramite abbonamento personale a carico dell'ospite, quotidiani e riviste varie. Nella Struttura sono inoltre presenti numerosi spazi di soggiorno destinati all'incontro con i familiari.

## **Custodia di valori**

La RSA ha l'obbligo di accettare le carte-valori, il danaro contante e gli oggetti di valore. Può rifiutarsi di ricevere soltanto oggetti pericolosi o che considerate le condizioni di gestione del Nucleo in cui l'Ospite è accolto, abbiano valore eccessivo o natura ingombrante.

La RSA può esigere che la cosa consegnata sia contenuta in un involucro chiuso e sigillato.

La RSA non è responsabile dello smarrimento o sparizione di denaro o valori di ogni genere che dovessero essere lasciati incustoditi nel Nucleo o che gli ospiti custodiscano personalmente.

## CARTA DEI SERVIZI

### **7. GIORNATA TIPO**

La giornata è programmata, in linea generale, secondo le linee guida riportate nello schema seguente:

Ore 7,00- 11,45	Sveglia nel rispetto dei ritmi individuali compatibilmente con le esigenze organizzative e operative Prestazioni sanitarie a digiuno previste e/o necessarie Igiene della persona Terapie e medicazioni Distribuzione della colazione dalle ore 8,00 alle 09,30 Mobilizzazioni in poltrona, carrozzina Visite mediche programmate o di necessità per esigenze particolari Attività riabilitative/animative/occupazionali, uscite Preparazione per il pranzo
Ore 12,00-13,00	Pranzo e somministrazione terapie
Ore 13,00-17,30	Igiene dopo il pranzo (mani, viso, bocca, cambio pannolini) Riposo pomeridiano per chi lo desidera o per chi ne trae vantaggio Attività riabilitative/animative/occupazionali, uscite Break pomeridiano
Ore 18,30-19,30	Preparazione per la cena Somministrazione di terapie serali Cena
Ore 19,00-22,00	Igiene Preparazione per il riposo notturno
Ore 21,00-7,00	Riposo notturno Durante la notte sono assicurati il controllo attivo da parte del personale e tutti gli interventi in base alle necessità di ogni singola persona.

### **8. RISTORAZIONE**

Il menù segue il tempo delle stagioni invernale ed estiva ed è formulato con programmazione giornaliera; ogni quattro settimane il menù stagionale si ripete. Ogni domenica, il pranzo termina con un dolce al cucchiaio o con una fetta di torta.

La definizione delle diete e la preparazione degli alimenti avviene con la supervisione del servizio medico. I pasti sono forniti dalla cucina centrale e

Casa di Cura Ambrosiana Spa	Sistema Sanitario	Regione Lombardia	Sede Civo	Modulo 600	Versione 01	Data 05/05/2017	Documento di riferimento
<b>CARTA DEI SERVIZI</b>							

vengono offerte alternative fisse per meglio soddisfare preferenze alimentari o particolari problemi di masticazione, deglutizione e/o dietetici.

Gli orari dei pasti sono i seguenti:

- Prima colazione dalle ore 8.00 alle ore 10.00
- Pranzo dalle ore 12 alle 13
- Break pomeridiano dalle ore 16.00 alle 16.30
- Cena dalle ore 18.30 alle ore 19.30

E' prevista la possibilità per i parenti di poter pranzare presso la struttura in compagnia dei propri parenti, nelle sale comuni adibite. L'orario del pranzo è quello stabilito per gli ospiti della struttura.

Per i giorni feriali il pranzo deve essere prenotato presso il personale amministrativo entro la giornata precedente. Il costo del pranzo, per ogni persona esterna, è pari ad € 16,00 iva inclusa.

La domenica è possibile pranzare con gli ospiti, con un menù a base di piatti tipici. Il pranzo deve essere prenotato, entro il giovedì alle ore 15,00 previa comunicazione al personale amministrativo di struttura. Il costo del pranzo, per ogni persona esterna, è pari ad € 23,00 iva inclusa.

## 9. TARIFFE

### a. Retta

La retta a carico dell'ospite è stabilita in quota mensile invariabile per il numero di giorni effettivi compresi nel mese.

La quota è stabilita per il 2017 in € 2.500,00 mensili.

Per gli ospiti soci de La Nuova Colonia spa la quota è ridotta ad € 2.100,00 mensili.

Per quanto riguarda il comportamento economico in caso di assenze dell'ospite dalla struttura o permanenze inframensili si rimanda a quanto stabilito nel Contratto di Ingresso.

E' previsto, al momento dell'ingresso il pagamento della somma pari ad una mensilità a titolo di deposito cauzionale infruttifero, che sarà restituito al termine del ricovero.

Le rette vengono definite e comunicate al sottoscrittore del contratto entro il 31 dicembre di ogni anno.

L'Ente rilascia le certificazioni annuali delle rette ai fini fiscali.

La retta viene pagata entro il giorno 10 del mese in corso.

Casa di Cura Ambrosiana Spa	Sistema Sanitario	Regione Lombardia	Sede Civo	Modulo 600	Versione 01	Data 05/05/2017	Documento di riferimento
<b>CARTA DEI SERVIZI</b>							

In caso di morosità si dà corso alle procedure per il recupero del credito, fino alla eventuale dimissione dell'assistito.

### **b. prestazioni comprese nella retta**

La retta copre le spese relative a:

- tutte le attività specificate nel paragrafo 6: prestazioni socio sanitarie (punto a.), attività socio assistenziali (punto b.), attività sociali e animative (punto c.);
- gli interventi di servizio sociale;
- il servizio di igiene ambientale;
- il servizio alberghiero (ristorazione, effetti letterecci, biancheria da tavola, riscaldamento/condizionamento);
- il servizio religioso;
- i servizi per svago e comfort;
- l'assicurazione Responsabilità Civile.

### **c. prestazioni escluse nella retta**

La retta sociale non comprende:

- le spese derivanti da altre attività complementari programmate (gite, uscite, ecc.);
- le spese per il lavaggio dei capi personali e l'etichettatura dei capi (cognome, nome, nome struttura)
- le spese derivanti dalla fruizione del servizio di parrucchiere;
- le prestazioni del podologo;
- le spese derivanti da necessità specifiche e personali dei singoli ospiti;
- i costi derivanti dall' assistenza durante i ricoveri ospedalieri;
- le spese di trasporto.

## **10. CALENDARIO E ORARI DI APERTURA**

La RSA è funzionante tutti i giorni dell'anno, senza alcuna interruzione.

Gli ospiti possono ricevere visite liberamente durante l'arco della giornata, (preferibilmente dalle 10,00 alle 12,00 e dalle 15,00 alle 18,30) festivi compresi. E' comunque consigliabile non accedere nel nucleo in orari che interferiscono con le principali attività assistenziali. In situazioni di necessità, è possibile la permanenza di un familiare anche durante la notte, previa autorizzazione della Coordinatrice dei Servizi Socio-Sanitari.

Casa di Cura Ambrosiana Spa	Sistema Sanitario  Regione Lombardia	Sede Civo	Modulo 600	Versione 01	Data 05/05/2017	Documento di riferimento
<b>CARTA DEI SERVIZI</b>						

## 11. MODALITÀ DI AMMISSIONE E DIMISSIONE

### Modalità di ammissione

Le domande di ammissione devono essere presentate alla Struttura dal familiare o dal tutore ove previsto mediante la compilazione dell'apposita modulistica.

È possibile scaricare i moduli dal sito internet della Casa di Cura Ambrosiana [www.ambrosianacdc.it](http://www.ambrosianacdc.it) nella sezione “sedi/valtellina/civo”

E' prevista la possibilità di effettuare una visita guidata, con accompagnamento da parte del personale incaricato della Struttura, e di ricevere ulteriori informazioni sui servizi offerti.

La domanda compilata e sottoscritta dal richiedente e/o da suo legale rappresentante o familiare, integrata da altra documentazione ritenuta significativa, è accolta e valutata dalla Direzione della RSA, che si avvale della collaborazione dei componenti dell'Equipe Pluriprofessionale, la quale esprime parere di idoneità e definisce l'assegnazione al Nucleo della RSA ritenuto più appropriato per necessità assistenziale e attitudini relazionali del richiedente.

L'esito della domanda è comunicato all'utente, famiglia o al tutore entro una settimana.

Ottenuto il parere favorevole, la domanda viene posta in lista d'attesa. La lista è gestita dalla Direzione della Struttura che, a fronte di disponibilità di posto, procede secondo l'ordine cronologico di presentazione delle domande.

Un oggettivo stato di urgenza, valutato dall'équipe o di incompatibilità ambientale del posto disponibile, può determinare una priorità sulle domande giacenti in lista.

Al momento della comunicazione per l'ingresso dell'anziano in RSA, un rifiuto da parte dell'interessato fa perdere la priorità; la rinuncia alla seconda chiamata dà seguito all'archiviazione della domanda. In seguito la richiesta di ricovero dovrà essere nuovamente ripresentata.

### Presa in carico

La persona entra in Struttura dopo aver espletato, anche tramite i rappresentanti legali/familiari, gli adempimenti amministrativi previsti (firma del contratto e del Regolamento).

Casa di Cura Ambrosiana Spa	Sistema Sanitario  Regione Lombardia	Sede Civo	Modulo 600	Versione 01	Data 05/05/2017	Documento di riferimento
<b>CARTA DEI SERVIZI</b>						

Al momento dell'ingresso viene accolta, insieme a chi la accompagna, dall'équipe del Nucleo che fornisce una serie di informazioni riguardo a:

- gli spazi della struttura, il servizio alberghiero, l'assistenza di base, l'assistenza medico- infermieristica, gli interventi riabilitativi, animativi e di socializzazione;
- le regole di vita comunitaria, l'organizzazione della giornata e le metodologie di lavoro (colloqui, riunioni, predisposizione dei Piani di lavoro ecc.);
- le diverse figure professionali presenti e gli orari di servizio

Nel corso del colloquio vengono inoltre raccolte informazioni relative a:

- i dati anagrafici e socio-familiari della persona da assistere e dei suoi familiari/legali rappresentanti
- l'ambiente di provenienza: relazioni sociali, territorio, situazione abitativa ecc.
- la storia personale (scolarità, lavoro, matrimonio, figli, parenti)
- l'anamnesi sanitaria: malattie e loro esordio, ospedalizzazione, diagnosi, terapia farmacologica ecc.
- le competenze funzionali, le abitudini alimentari, le capacità di movimento;
- altre notizie riguardo alla vita quotidiana e alle abitudini ed interessi personali
- le aspettative, le richieste, le opinioni che si ritiene di voler render note.

Viene successivamente definito il Nucleo di appartenenza. Tale Nucleo, così come la camera e il posto letto, non sono da considerarsi definitivi. Su valutazione dell'équipe e previa informazione alla persona interessata e alla sua famiglia può essere decisa una diversa assegnazione di camera/nucleo suggerita sia dalle condizioni psico-fisiche che da esigenze di convivenza con gli altri soggetti presenti.

All'inserimento della persona fa seguito un periodo di assessment (osservazione e valutazione), che si conclude con l'elaborazione del Progetto Assistenziale Individuale (PAI) entro 30 giorni dall'ingresso con una rilevazione di rispondenza del servizio alle necessità della persona accolta e della famiglia.

Viceversa, qualora la struttura non fosse in grado di soddisfarne le esigenze o si riscontrassero gravi difficoltà di adattamento o di convivenza con gli altri soggetti presenti, in accordo con la famiglia e/o i servizi sociali invitanti, si potrà procedere alle dimissioni.

Casa di Cura Ambrosiana SpA	Sistema Sanitario  Regione Lombardia	Sede Civo	Modulo 600	Versione 01	Data 05/05/2017	Documento di riferimento
<b>CARTA DEI SERVIZI</b>						

Il Progetto Assistenziale Individuale viene rivisto almeno semestralmente o secondo le variazioni delle condizioni dell'ospite, e discusso e concordato con la persona interessata e/o i suoi familiari o legali rappresentanti.

La persona e i suoi familiari vengono puntualmente informati del percorso assistenziale, diagnostico e terapeutico.

## **Visite e uscite**

Le persone ospitate possono ricevere visite da parte dei familiari o amici durante tutto l'arco della giornata. Le visite devono avvenire nel rispetto delle esigenze di tutte le persone ospitate.

E' possibile la permanenza dei familiari nelle ore notturne in caso di particolari condizioni cliniche, previo accordo con il Medico Responsabile e la Coordinatrice dei Servizi Socio Sanitari. Le uscite devono sempre essere preventivamente concordate con la Coordinatrice dei Servizi Socio Sanitari.

Nel caso in cui i familiari si avvalgano di terze persone per uscite temporanee all'esterno della struttura, sono tenuti a darne comunicazione per iscritto, rilasciando al Responsabile documentazione scritta con indicazione della/e persona/e autorizzata/e e fotocopia della Carta d'identità, e a concordare con la Coordinatrice le modalità delle uscite.

L'Ente si riserva in ogni caso di assumere informazioni su persone non conosciute, con cui l' assistito intrattenga eventuali relazioni.

**I familiari o gli accompagnatori si assumono la responsabilità dell'assistito per tutto il periodo di permanenza all'esterno della Struttura.**

## **Assenze**

Le assenze di una o più giornate vanno concordate con la Coordinatrice dei Servizi Socio Sanitari in funzione di esigenze assistenziali del soggetto ed amministrative. I familiari sono pregati di rivolgersi sempre al personale infermieristico per eventuali comunicazioni di ordine sanitario e per ritirare l'eventuale terapia. Nei periodi di assenza dovuti a rientri in famiglia, vacanze ecc., la retta dovrà essere corrisposta per intero, salvo diverse intese da concordare con la Direzione.

Casa di Cura Ambrosiana Spa	Sistema Sanitario  Regione Lombardia	Sede Civo	Modulo 600	Versione 01	Data 05/05/2017	Documento di riferimento
<b>CARTA DEI SERVIZI</b>						

Dal 16° giorno in poi, la RSA si riserva la facoltà di valutare la dimissione ove non sussistano ulteriori accordi con gli interessati.

### Ricovero ospedaliero

In caso di ricovero ospedaliero la retta è da corrispondersi per intero fino al 7° giorno (compreso) di assenza. Dall'8° giorno viene riconosciuto un rimborso giornaliero pari ad €22,00 tramite nota di credito a valere sulla fattura mensile.

L'eventuale assistenza individuale al paziente presso la struttura di ricovero ospedaliera è a carico del familiare o legale rappresentante, che potranno provvedere direttamente o tramite terzi, con spese a proprio carico.

E' a carico della Fondazione il costo dell'ambulanza necessaria al trasporto.

### Dimissioni

Le dimissioni di un utente dalla RSA possono aver luogo per:

- libera scelta della persona assistita, dei suoi legali rappresentanti o familiari o del tutore
- cessata rispondenza della struttura alle necessità del soggetto

Alla dimissione viene consegnata una relazione riportante le considerazioni diagnostiche, le competenze funzionali, le prestazioni erogate e i risultati conseguiti, le indicazioni e i suggerimenti per l'eventuale prosecuzione di interventi assistenziali e/riabilitativi.

A tal fine le dimissioni volontarie devono essere comunicate in forma scritta alla Direzione almeno quindici giorni prima di lasciare la struttura; qualora non venisse rispettato il tempo di preavviso, sarà richiesto il pagamento della retta per tale periodo fino al 15° giorno, per l'importo previsto nell'Allegato "Importi Rette" al contratto di ingresso.

In caso di richiesta di copie di parti della documentazione contenuta nel FaSAS o dell'intero fascicolo, lo stesso verrà rilasciato, previa richiesta formale secondo la modulistica, inoltrata alla Direzione entro 30 giorni al costo di €40 da parte di aventi diritto (l'ospite, il suo referente legale (Tutore/Curatore/Amministratore di sostegno), gli eredi legittimi o autorizzati dal "de cuius" nelle disposizioni testamentarie, persona in possesso di delega scritta dell'Ospite o del suo referente legale.)

Casa di Cura Ambrosiana SpA	Sistema Sanitario  Regione Lombardia	Sede Civo	Modulo 600	Versione 01	Data 05/05/2017	Documento di riferimento
<b>CARTA DEI SERVIZI</b>						

## 12. SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

Il miglioramento continuo della qualità dei servizi è considerato da Casa di Cura Ambrosiana obiettivo prioritario intorno al quale incentrare tutto il “*Sistema Qualità*”, inteso non semplicemente come adempimento normativo ed acquisizione di requisiti funzionali alle certificazioni, ma come elemento guida di attenzione alla centralità della persona, ai suoi bisogni e ai suoi diritti. Gli ambiti di analisi della soddisfazione sono i seguenti:

- soddisfazione dell’ospite
- soddisfazione dei parenti
- soddisfazione dei dipendenti
- soddisfazione dei volontari

Vengono perciò somministrati questionari appositi, per ogni ambito di soggetti, entro la fine di ogni anno. L’analisi dei dati è attuata dalla Direzione e portata a conoscenza pubblica, con indicazione delle misure di miglioramento future.

## 13. COMITATO DI VIGILANZA

Il Comitato di Vigilanza di Casa di Cura Ambrosiana, costituito ai sensi del D.lgs.n.231/2001, si è insediato in data 16.05.2012, come da deliberazione del Consiglio di Amministrazione del 23.03.2012, composto da Avv. Bassano Baroni (Coordinatore), Dott.ssa Mariella Marazzini e Ing. Pietro Strada. Confermato per un ulteriore triennio dal 2015 al 2017, come da deliberazione del Consiglio di Amministrazione in data 11.11.2015, il Comitato ha provveduto a proporre l’aggiornamento del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs. 231/01 e del Codice Etico, approvato dal Consiglio di Amministrazione della Società. Infine il Comitato di Vigilanza si è periodicamente riunito e ha verificato comportamenti e procedure aziendali mediante interviste dirette ai dipendenti impiegati nei vari settori aziendali.

## 14. ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI

### ***Standard strutturali***

La RSA garantisce il possesso dei requisiti previsti dalle norme vigenti in materia di urbanistica, edilizia, prevenzione incendi, igiene e sicurezza, nonché quelli relativi alle norme per l’eliminazione delle barriere architettoniche.

Casa di Cura Ambrosiana Spa	Sistema Sanitario  Regione Lombardia	Sede Civo	Modulo 600	Versione 01	Data 05/05/2017	Documento di riferimento
<b>CARTA DEI SERVIZI</b>						

## **Descrizione della struttura**

La R.S.A. prevede una dotazione di 40 posti letto contenuti in due posti nuclei tra loro speculari, posti al piano terra ed al primo piano di un unico corpo di fabbrica, ognuno di 20 posti letto. Ogni piano dispone di due camere doppie e 16 camere singole, ognuna dotata di proprio bagno.

La RSA dispone di ampi spazi comuni di socializzazione, all'interno ed all'esterno dei Nuclei, oltre che di una palestra attrezzata per la fisioterapia.

Vi sono inoltre locali adibiti ad uso specifico come la sala per parrucchiera, il locale di culto e vari spazi/ambulatori per utilizzi specifici.

## **15. ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE**

All'interno della RSA opera una èquipe multidisciplinare formata da figure professionali appartenenti all'area sanitaria, riabilitativa e socio assistenziale. Ogni operatore concorre e collabora, secondo le proprie specifiche funzioni professionali, per il raggiungimento degli obiettivi che l'èquipe stessa ha individuato nella stesura del Progetto Individuale.

Si tratta di personale dedicato, identificabile dal cartellino di riconoscimento riportante la fotografia, il nome, cognome, qualifica e numero di matricola.

Tutto il personale risponde al Direttore.

Il personale assistenziale e sanitario risponde per gli aspetti organizzativi e gestionali alla Coordinatrice dei Servizi SocioSanitari.

I medici, il personale infermieristico e riabilitativo fanno riferimento, per gli aspetti clinici e igienistici, alla Direzione Medica di RSA.

Le risorse professionali presenti nella RSA consentono di offrire livelli di assistenza in ottemperanza agli standard previsti dalla Regione Lombardia.

L'assistenza sanitaria e infermieristica è garantita 24 ore al giorno.

Casa di Cura Ambrosiana Spa	Sistema Sanitario	Regione Lombardia	Sede Civo	Modulo 600	Versione 01	Data 05/05/2017	Documento di riferimento
-----------------------------	-------------------	-------------------	--------------	---------------	----------------	--------------------	--------------------------

## CARTA DEI SERVIZI

### 16. PERSONALE PRESENTE

Nella RSA sono presenti i seguenti profili professionali:

<b>PROFILI</b>	
Direttore	
Coordinatore dei Servizi Socio Sanitari	
Direttore Medico di RSA	
Medici	
Operatori Socio Sanitari	
Infermieri	
Terapisti della Riabilitazione	
Animatore/Educatore	