Allegato alla deliberazione n. 18 del 24.6.2016 *Rev. 02*

FONDAZIONE ONLUS CASA DI RIPOSO LEANDRA

Interventi a sostegno della famiglia e dei suoi componenti fragili

Ai sensi della Dgr 2942 del 19/12/2014

CARTA DEI SERVIZI

Indice

1. *Presentazione*
2. *La Carta dei Servizi*
- *Principi fondamentali*
- *Carta dei Diritti della persona anziana*
- *Informazioni di carattere generale sulla carta dei servizi*

3. *Definizioni*
4. *Informazioni generali sulla struttura*
- *Ubicazione della struttura*
- *Struttura Organizzativa e Organigramma riguardanti il personale della RSA*

5. *Interventi a sostegno della famiglia e dei suoi componenti fragili ai sensi della DGR 2942 del 19/12/2014*
6. *Gli Alloggi Protetti per Anziani*
7. *Struttura degli Alloggi Protetti per Anziani*
8. *Tipologia utenza*
9. *Obiettivi*
10. *Modalità di attivazione del servizio di Residenzialità Leggera e assegnazione degli Alloggi Protetti per Anziani*
- *Procedure di ammissione*
- *Valutazione domande e criteri per l'inserimento in graduatoria*
- *Ingresso negli Alloggi Protetti*

11. *Servizi offerti*
12. *Servizi aggiuntivi non inclusi nella retta*
13. *Servizi non forniti*
14. *Rette di ospitalità*
- *Retta*
- *Pagamento della retta*
- *Restituzione cauzione*

15. *Vivere nei Mini Alloggi Protetti*
- *Orari*
- *Regole da osservare*

16. *Dimissioni*

Allegati

1. *Retta Mensile e servizi aggiuntivi*
2. *Modulo reclami e suggerimenti*

1. PRESENTAZIONE

La carta dei servizi da noi adottata è un testo "aperto" perché nel tempo possano essere apportati cambiamenti e innovazioni atti a migliorare l'efficienza e la qualità dei servizi offerti.

Tre sono le finalità che la carta dei servizi vuole perseguire:

1. Garantire la migliore qualità possibile della vita quotidiana e l'esercizio dei diritti di cittadinanza alle persone anziane;

2. Rendere trasparenti i percorsi dell'accesso, dell'accoglienza, della gestione dei servizi offerti, delle proteste e dei reclami;

3. Evidenziare la responsabilità che il personale dell'azienda ha nel dare le prestazioni.

La realizzazione di tali obiettivi comporta un forte impegno. D'altra parte quella della carta dei servizi è oggi una nostra scelta non solo dovuta, ma anche obbligata, se l'istituto vuole garantire e mantenere un servizio di qualità buono, ma anche riconosciuto dagli utenti, dalle loro famiglie, dagli organismi di partecipazione e dalle associazioni di volontariato.

Canneto sull'Oglio, 24 giugno 2016

Il Direttore Generale
Dr.ssa Debora Bosio

2. CARTA DEI SERVIZI

La Fondazione ONLUS Casa di Riposo Leandra è una Residenza Sanitario Assistenziale che, ai sensi della L. R. 13 febbraio 2003 e s.m.i., n. 1 e s.m.i. e del Regolamento di attuazione della L. R. 1/2003, eroga servizi socio-assistenziali rivolti alla popolazione anziana o con handicap, residenti prevalentemente nella Regione Lombardia.

La presente carta dei servizi è adottata in osservanza del D.L. 12 maggio 1995 n. 163 e costituisce un intervento innovativo, che ha modificato, in modo sostanziale, il rapporto tra i cittadini e i fornitori del servizio pubblico.

La carta dei servizi costituisce un importante strumento di cui questa RSA si dota per informare, con la maggiore efficienza possibile, gli utenti e le loro famiglie dei loro diritti e delle condizioni in cui si svolgono le attività d'assistenza.

Le numerose leggi, finalizzate a rendere le strutture luoghi dove si trovano chiare risposte ai problemi, dove persone altamente professionalizzate si mettono al servizio dei più deboli e bisognosi, possono trovare piena realizzazione solamente a fronte di un grande cambiamento culturale che investe sia coloro che il servizio lo chiedono (cittadini), sia coloro che lo erogano (operatori).

In questa logica la carta dei servizi ha la potenzialità per rendere i diversi attori del servizio pubblico (siano essi pubblici o privati, fondazioni, società non a scopo di lucro, la discriminante è rappresentata dalla pubblicità del servizio) consapevoli ciascuno del proprio ruolo, dei propri obiettivi, dei propri diritti e doveri. La carta dei servizi costituisce una preziosa occasione di verifica all'interno dell'amministrazione e costituisce uno strumento, oltre che di tutela dei cittadini, di crescita organizzativa.

PRINCIPI FONDAMENTALI:

La Fondazione ONLUS Casa di Riposo Leandra eroga i servizi sanitari nel rispetto dei seguenti principi:

- *UGUAGLIANZA:*
  A tutti gli ospiti della residenza sono assicurate, in base al grado di bisogno riscontrato, opportunità di accesso ai vari servizi al fine di promuovere il loro benessere.
  L'uguaglianza è intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non come generica uniformità delle prestazioni.
  L'erogazione delle prestazioni è ispirata al principio dell'uguaglianza dei diritti dei cittadini anziani senza alcuna distinzione per motivi di genere, razza, lingua, religione, opinione politica, condizioni fisiche ed economiche.

- *IMPARZIALITA'*
  La residenza assicura ad ogni persona ospitata servizi e prestazioni di pari livello qualitativo.
  Le regole relative ai rapporti tra gli utenti e servizi si ispirano al principio di obiettività, giustizia e imparzialità così come il comportamento professionale del personale operante nella struttura.

- *DIRITTO DI SCELTA*
  L'utente ha il diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio.

- *CONTINUITA'*
  La residenza assicura la continuità dei servizi. In caso di funzionamento irregolare o interruzione del servizio saranno attivate tempestivamente procedure atte a ridurre l'eventuale disagio.

- *TERRITORIALITA'*
  La residenza si pone quale vera e propria casa dell'ospite, favorisce legami e collegamenti con il tessuto urbano in cui è situata.

- *QUALITA'*

  La residenza si pone quale obiettivo la qualità del processo di miglioramento continuo, rivolto sia alle modalità di erogazione sia alla valutazione dei risultati.

- *PARTECIPAZIONE*

  Alla persona che abita nella residenza e ai suoi familiari è riconosciuta la possibilità di partecipare al miglioramento del servizio attraverso la corretta informazione, l'espressione di pareri e la formulazione di proposte mirate al raggiungimento ed al mantenimento dello stato di benessere direttamente all'interno del sistema qualità aziendale, mediante questionari di gradimento e moduli di reclamo.

  La residenza, inoltre, favorisce all'interno della struttura la presenza e l'attività degli organismi di volontariato e di tutela dei diritti degli utenti.

- *SUSSIDIARIETA' E COOPERAZIONE*

  La residenza si pone come elemento della più generale "rete dei servizi", definita dal piano di zona, partecipando con la propria struttura e le proprie risorse professionali; favorisce la collaborazione con le organizzazioni di volontariato e gli organismi di tutela dei diritti, concordando con essi iniziative volte a migliorare la qualità della vita dell'ospite e promuovere la solidarietà sociale.

- *EFFICIENZA ED EFFICACIA*

  I servizi e le prestazioni sono forniti secondo criteri d'efficienza ed efficacia, mediante l'uso appropriato e senza sprechi delle risorse e l'adozione di misure idonee per soddisfare i bisogni dell'ospite e promuovere il benessere.

  La residenza si impegna ad elaborare piani di miglioramento della qualità del servizio fornito e a rendere comprensibili gli obiettivi d'ogni attività e progetto verificando l'efficacia dei risultati ottenuti.

- *RISERVASTEZZA*

  La struttura garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti delle libertà fondamentali e della dignità delle persone, con particolare riferimento alla riservatezza ed all'identità personale in osservanza a quanto previsto dal D. Lgs. 196/2003.

  La documentazione riguardante ogni singolo ospite viene conservata in locali dotati di allarme, in armadi chiusi a chiave.

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può avvalersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata e in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia, esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.
Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- *Istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati)*
- *Agenzie di informazione e, più in generale, mass media;*
- *Famiglie e formazioni sociali*

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno dell'attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- *Il principio di "giustizia sociale", enunciato dall'art. 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.*
La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;

- *Il principio "di solidarietà", enunciato dall'art. 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.*
A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;

- *Il principio "di salute", enunciato dall'art. 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.*

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Alta (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986)

La persona anziana al centro di diritti e di doveri

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali.

La persona ha il diritto	*La società e le Istituzioni hanno il dovere*
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 veder 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, compatibile con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venir 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 dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione*

	sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
Di vivere con chi desidera	*Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, 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 condizioni 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 condizioni di godere e di conservare la propria dignità, 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*

La tutela dei diritti riconosciuti

E' opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (Organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione, dell'educazione).

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

E' necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

La persona anziana ha:

- *Diritto al rispetto come individuo, ad essere chiamato con il proprio nome e con il "lei" e non con il tu o con eufemismi tipo "nonno", "nonnino", ecc*
- *Diritto alla presenza costante, in mancanza di autosufficienza, di un familiare, come supporto integrativo al compito assistenziale*
- *Diritto ad un'assistenza ordinata che rispetti il silenzio in orari di riposo*
- *Diritto a consumare i pasti seduto ad un tavolo, quando le condizioni lo consentono, ed in orari non lontani dalle abitudini consuete.*
- *Diritto all'assistenza tempestiva per i bisogni fisiologici ed al cambio della biancheria ogni qualvolta sia necessario*
- *Diritto ad usare i servizi igienici anche in caso di difficoltà motorie*
- *Diritto ad essere informato sulle procedure che si compiono sul suo corpo (iniezioni, medicazioni, lavaggio).*
- *Diritto ad essere ascoltato anche quando ha deficit di espressione.*
- *Diritto a ricevere sempre una risposta ai quesiti che pone*
- *Diritto all'esecuzione esatta e puntuale della terapia*
- *Diritto al rispetto del proprio pudore*
- *Diritto all'aiuto per l'alimentazione, la pulizia personale e la mobilità*
- *Diritto a non essere etichettato a priori come "demente", "arteriosclerotico", "cronico irrecuperabile", "catorcio", ma ad essere considerato una "persona".*

- *Diritto a non essere deriso se psichicamente involuto o fisicamente inabile.*
- *Diritto di conservare la libertà di scegliere dove vivere*
- *Diritto di essere accudito e curato nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa*
- *Diritto di vivere con chi desidera*
- *Diritto di avere una vita di relazione*
- *Diritto di essere messo in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività*
- *Diritto di essere salvaguardato da ogni forma di violenza fisica e/o morale*
- *Diritto di essere messo in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza*

INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE SULLA CARTA DEI SERVIZI

✓ *COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI*

1. *La presente carta dei servizi, costituisce un patto scritto con gli assegnatari degli alloggi protetti per anziani sulla fruizione dei servizi forniti dalla Fondazione ONLUS Casa di Riposo Leandra.*
2. *Con la carta dei servizi l'amministrazione s'impegna a fornire un servizio rispondente ai principi fondamentali e ai diritti degli anziani, a renderlo sempre più adeguato alle esigenze degli utenti.*
3. *Con la carta dei servizi, gli ospiti ed i loro familiari verificano che l'amministrazione rispetti gli impegni assunti e possono esigerne l'osservanza.*

✓ *A CHE COSA SERVE LA CARTA DEI SERVIZI*

la carta dei servizi è uno strumento per:

1. *Garantire il benessere e la qualità della vita quotidiana dei fruitori dei servizi offerti, favorendone e valorizzandone l'iniziativa nel contesto delle risorse disponibili*
2. *Tutelare gli ospiti nell'esercizio dei loro diritti, fornendo percorsi e strumenti per il controllo dell'osservanza degli impegni.*

✓ *A CHI SI RIVOLGE LA CARTA DEI SERVIZI*

La carta si rivolge

1. *Agli assegnatari degli Alloggi Protetti per Anziani,*

2. *Ai possibili assegnatari,*
3. *Agli operatori garanti dei servizi,*
4. *Agli Amministratori.*

✓ *COME UTILIZZARE LA CARTA DEI SERVIZI*

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella carta possono tutelare i loro diritti con un reclamo.

Il reclamo, se urgente, può essere inoltrato agli operatori presenti, a un loro superiore, alla Capo sala o, direttamente, al responsabile della R.S.A., i quali provvederanno a dare una risposta immediata.

Quando il reclamo non riguarda problematiche urgenti, può avvenire anche mediante la compilazione del "Modulo reclami e suggerimenti" (Allegato 1). Quest'ultimo, verrà valutato dalla direzione della RSA entro trenta giorni.

3. DEFINIZIONI

A. P. A.: *Alloggi Protetti per Anziani*

ONLUS: Organizzazione non lucrativa di utilità sociale.

RSA: *Residenza Sanitario Assistenziale.*

Ospite*: persona fisica domiciliata presso l'istituto e i Mini Alloggi Protetti..*

Fattori di qualità*: i fattori di qualità sono gli elementi attraverso i quali è possibile indicare diversi livelli di qualità dei servizi resi. Si trovano attraverso l'analisi dei bisogni la cui soddisfazione viene riconosciuta all'utenza come diritto.*

Strumenti per la qualità*: insieme di fatti, attività e strumenti tecnici apprestati per la soddisfazione dei diritti degli utenti.*

Formazione*: attività con la quale si programmano e conducono l'aggiornamento e la crescita professionale degli operatori per consentire il raggiungimento delle finalità dell'ente.*

Addestramento*: attività attraverso la quale si assicura al personale l'adeguata conoscenza degli strumenti tecnico pratici del lavoro.*

P.I.: *Progetto individuale.*

PAI*: Piano assistenziale individuale.*

FASAS*: Fascicolo socio assistenziale e sanitario.*

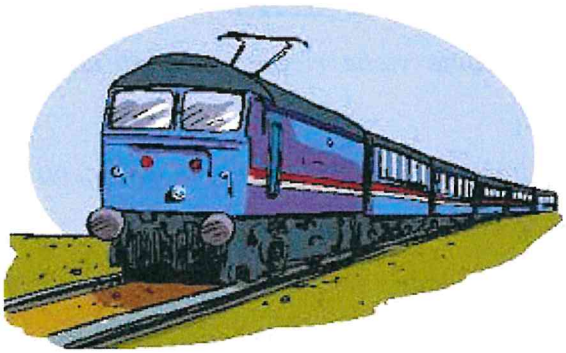
AVC*: Associazione Volontari Cannetesi.*

4. INFORMAZIONI GENERALI SULLA STRUTTURA

UBICAZIONE DELLA STRUTTURA.

La Struttura è situata nel comune di Canneto s/O (MN), in piazza Gramsci. La RSA al numero civico 60; gli Alloggi Protetti per Anziani (situati all'interno della RSA) dispongono anche di un ingresso separato al numero civico 61.

Distante da Mantova Km 35, da Cremona Km 30.



Vi è la possibilità di raggiungerci tramite servizio ferroviario o pullman.

Ampio PARCHEGGIO ESTERNO LIBERO presso Piazza Gramsci

Tel 0376/70124 reparti degenza
Tel 0376/723823 uffici amministrativi
Fax 0376/725322
e-mail: info@fondazioneleandra.it
sito: www.fondazioneleandra.it

N. 1 UFFICIO INFORMAZIONI:
Tel 0376-723823
Apertura al pubblico:
dal lunedì al venerdì dalle ore 11,00 alle ore 13,00
il sabato dalle ore 10,00 alle ore 12,00
Chiuso la domenica

La struttura dispone di:

- *n. 2 Alloggi Protetti per Anziani*
- *n. 27 stanze di degenza in RSA*
- *n. 3 sale comuni/soggiorni*
- *n. 1 palestra per il servizio di riabilitazione*
- *n. 3 sale mediche*
- *n. 1 sala medicheria*
- *n. 1 infermeria*

- *n. 2 cucine di reparto e tisanerie*
- *n. 1 spazio multifunzionale*
- *n. 1 sala animazione*
- *n. 3 bagni serviti per gli ospiti, dotati di vasche e presidi per handicap*
- *n. 1 cucina*
- *n. 1 servizio di lavanderia*
- *n. 3 distributori automatici per bevande e alimenti*
- *n. 1 chiesa dove, settimanalmente, viene celebrata la santa messa*
- *n. 1 giardino*
- *n. 1 BAR gestito dal Comitato Anziani*

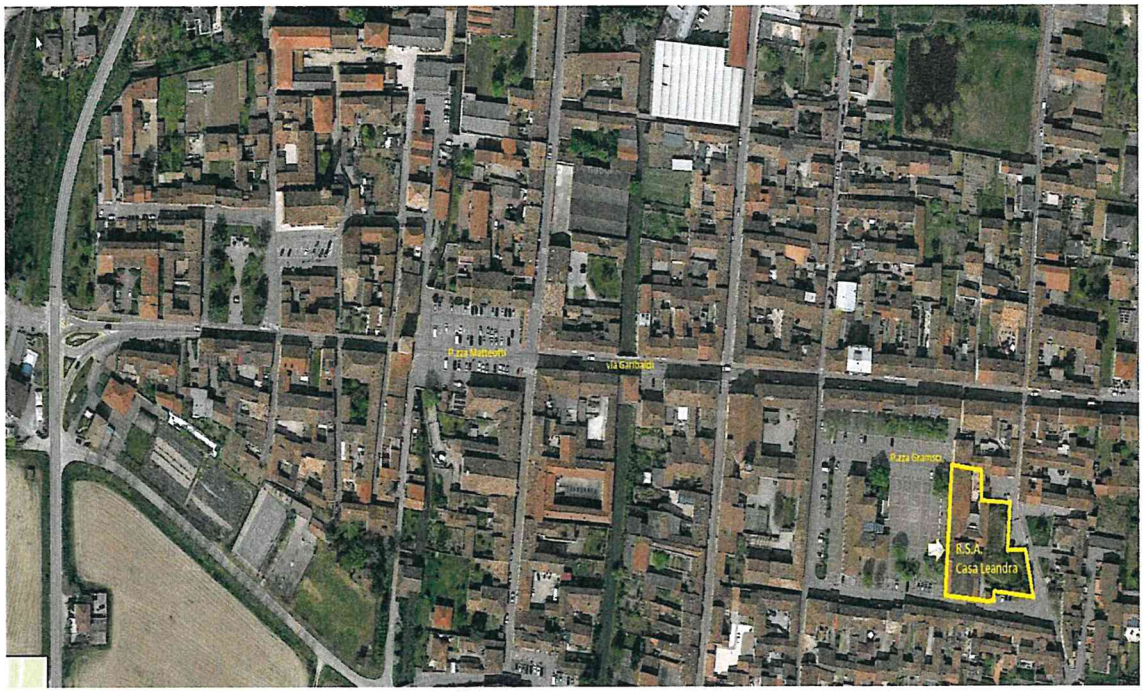
All'interno della struttura, al piano terra, vi è un'ampia "zona bar" della RSA, gestita dal Comitato Anziani, accessibile anche agli esterni.

Al piano terra è presente la Chiesa interna nella quale, settimanalmente, viene celebrata la Santa Messa alla quale partecipano sia gli Ospiti della fondazione che gli esterni.

La RSA dispone di un cortile interno e di un ampio giardino recentemente ristrutturati. Il giardino è dotato di fontana, vasca, camminamenti ed è privo di barriere architettoniche. Lungo i camminamenti sono situate comode panchine.

All'interno del giardino vi è anche una piccola grotta che ospita la statua della Madonna.

La struttura è costruita direttamente su piazza Gramsci dove si trovano un ampio parcheggio libero e il Museo civico e dove, settimanalmente, vi è il mercato del paese al quale gli ospiti della RSA vengono accompagnati.



Il paese di Canneto sull'Oglio dispone di collegamenti con servizi pubblici quali treno e pullman; inoltre, vi è la possibilità di usufruire, su richiesta e a pagamento, del servizio di trasporto dei ***volontari AVC****.*

La Residenza, nel rispetto delle norme, è dotata di sistemi di sicurezza per meglio rispondere alle esigenze degli ospiti, degli operatori e garantire una corretta prevenzione dei rischi.

Il rispetto del D. Lgs. n. 81/2008 è garantito dal "Documento di Valutazione dei rischi" adottato dall'Amministrazione dell'ente; in esso sono valutati tutti i possibili rischi ambientali della struttura e le soluzioni opportune.

Sono sempre presenti operatori formati per intervenire in caso d'incendio. Inoltre, è stato predisposto un organigramma per la prevenzione incendi. Annualmente viene eseguita una simulazione per l'evacuazione in caso di calamità.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA E ORGANIGRAMMA RIGUARDANTI IL PERSONALE PRESENTE IN STRUTTURA

Responsabili Struttura:	*DIRETTORE GENERALE*
	DIRETTORE/RESPONSABILE SANITARIO
	CAPO SALA
Personale di Reparto:	*N. 1 MEDICO DI REPARTO*
	N. 2 MEDICI REPERIBILI
	N. 7 INFERMIERI
	N. 23 AUSILIARI SOCIO ASSISTENZIALI
	N. 1 ANIMATRICE
	N. 1 FISIOTERAPISTA
Personale dei Servizi:	*N. 1 ADDETTA ALLA LAVANDERIA*
	N. 2 CUOCHI
	N. 1 AIUTO CUOCO
Personale Amministrativo:	*N. 2 IMPIEGATE*

Ai sensi del Testo Unico 9 aprile 2008, n. 81, la Direzione (e l'Appaltatore in caso di appalto dei servizi) munisce il proprio personale di un'apposita tessera di riconoscimento, corredata di una fotografia del dipendente, in cui sono indicate le generalità di quest'ultimo (e il nome dell'Appaltatore nel caso di appalto di servizi).
La tessera dovrà essere esposta da ogni dipendente ed essere ben visibile per tutta la durata dell'esecuzione del lavoro.

5. INTERVENTI A SOSTEGNO DELLA FAMIGLIA E DEI SUOI COMPONENTI FRAGILI AI SENSI DELLA DGR 2942 DEL 19/12/2014

Regione Lombardia, ha istituito un ***Fondo regionale a favore della famiglia e dei suoi componenti fragili*** *attraverso il quale sono promossi interventi mediante l'erogazione di voucher sociosanitari per accedere alla rete di servizi residenziali/diurni, sia per periodi di sollievo della famiglia sia per assistenza diretta alla persona, anche al proprio domicilio.*

La Fondazione ONLUS Casa di Riposo Leandra, è accreditata per l'erogazione di tali servizi, nello specifico, della ***Residenzialità Leggera****, mettendo a disposizione dei cittadini dell'ex ASL di Mantova la capacità professionale della propria équipe socio-sanitaria e assistenziale qualificata.*
I beneficiari degli interventi devono essere residenti in Lombardia. Per ogni individuo l'ATS Val Padana (ex ASL di Mantova), in collaborazione col Comune di residenza della persona, predispone un Progetto Individuale (PI) che viene condiviso con la persona e/o la sua famiglia, in base al quale vengono assegnati buoni e/o voucher secondo i bisogni individuati.
Il servizio di Residenzialità Leggera viene erogato negli Alloggi Protetti per Anziani, situati loro nella medesima proprietà ove è situata la Fondazione ONLUS Casa di Riposo Leandra.

6. GLI ALLOGGI PROTETTI PER ANZIANI

La Fondazione ONLUS Casa di Riposo Leandra (ex ASP Casa Leandra), da sempre impegnata ad offrire servizi socio sanitari rivolti alle persone della terza età, nell'ambito dell'ultima ristrutturazione, ha realizzato, al suo interno, ***un'Unità d'offerta sociale denominata "Alloggio Protetto per Anziani"****, disciplinata dalla DGR 17 marzo 2010 – n. 8/11497, di proprietà della Fondazione stessa che ne assume gestione e responsabilità.*
Si tratta di due unità abitative indipendenti, date in locazione ad anziani con fragilità sociali che scelgono l'alloggio come proprio domicilio. Questa unità d'offerta sociale si configura come sostegno sussidiario alle persone anziane e alle loro famiglie ma anche quale supporto alla rete territoriale dei servizi sociali.
Gli Alloggi Protetti per Anziani, per la loro ubicazione all'interno della Residenza Sanitaria Assistenziale di Canneto sull'Oglio e le particolari caratteristiche strutturali e distributive (mini alloggi totalmente privi di barriere architettoniche, costruiti nel rispetto delle specifiche indicazioni tecniche dettate in materia dalla Regione Lombardia), sono da

destinarsi ad anziani autosufficienti o con limitata perdita dell'autosufficienza che, per mantenere la propria autonomia di vita, necessitano di una situazione abitativa "protetta": gli assegnatari potranno infatti fruire di una rete di servizi offerti dalla R.S.A., in risposta ai diversi bisogni espressi. L'alloggio protetto si caratterizza per la presenza, oltre alle abitazioni, di spazi comuni e per l'offerta di servizi/prestazioni sociali resi occasionalmente o continuativamente dal gestore. I residenti/domiciliati nell'alloggio ricevono, su richiesta e con le medesime modalità in vigore per la generalità dei cittadini, tutte le prestazioni sociali e socio sanitarie garantite dai comuni e dalle ex ASL ai cittadini presso il proprio domicilio. Resta ferma la possibilità, per la persona anziana residente/domiciliata nell'alloggio, di scegliere la forma di assistenza personale più consona alle proprie esigenze (es. assunzione di badante).

I soggetti destinatari dell'intervento presentano pertanto un profilo composito, nel quale possono combinarsi, con peso di volta in volta differente, problematiche di tipo sociale, abitativo, funzionale.

Gli Alloggi Protetti per Anziani, essendo situati a piano terra della Fondazione ONLUS Casa di Riposo Leandra, sono ubicati nel centro storico di Canneto sull'Oglio, su un'ampia piazza destinata a isola pedonale, dotata di ampio parcheggio e vicina a farmacie, istituti bancari, fornai, cartolerie, etc...

7. STRUTTURA DEGLI ALLOGGI PROTETTI PER ANZIANI

Gli Alloggi Protetti per Anziani sono costituiti da due monolocali, indipendenti, dotati di arredo completo, TV, lenzuola, asciugamani e pentole (ad esclusione di stoviglie).
L'utente può personalizzare l'ambiente con oggetti propri, quali piccoli arredi, soprammobili, quadri, ecc., previo assenso da parte del Responsabile della R.S.A..
Gli alloggi sono composti da un soggiorno, con parete attrezzata a cucina e zona notte con letto matrimoniale, antibagno e bagno con doccia per portatori di handicap.
Sono dotati d'impiantistica certificata, di climatizzatori e di sistema di sicurezza antincendio conforme alle norme vigenti e di dispositivo per chiamate d'emergenza.
Uno dei due alloggi può contenere fino a due persone; l'altro è un monolocale destinato a una sola persona.
Per ogni alloggio sono garantiti l'impianto di riscaldamento, acqua, illuminazione, TV, presa per internet, piano cottura a induzione, impianto di climatizzazione, cassaforte e citofono.
L'alloggio protetto è dotato d'ingresso indipendente e di ascensore per accedere alla residenza sanitario assistenziale.
La sua collocazione consente inoltre la fruizione dei seguenti spazi comuni:

- *Giardino;*
- *Ampio bar;*
- *Locale lavanderia;*
- *Chiesa;*
- *Soggiorno ai piani;*
- *Palestra (qualora assistiti da personale fisioterapico interno);*

Ogni alloggio è dotato di serratura individuale. Una copia della chiave di accesso di ogni singolo alloggio sarà custodita presso la RSA, per consentire l'accesso al personale dipendente in caso di necessità/urgenza.
L'Amministrazione non risponde dell'eventuale furto di oggetti preziosi e denaro avvenuti all'interno dei locali di proprietà della Fondazione.

8. TIPOLOGIA UTENZA

La Residenzialità Leggera è riservata alle persone, di età superiore ai 60 anni, residenti in Regione Lombardia, iscritte al sistema sanitario regionale, in condizioni di fragilità parziale e che, quindi, non presentino deficit psico-fisici di particolare gravità.

È esclusa l'accoglienza di persone anziane sole non autosufficienti che necessitano di assistenza socio sanitaria continua che trovano la loro migliore collocazione in Residenza Sanitario Assistenziale.

9. OBIETTIVI

Obiettivo della Residenzialità Leggera è di ritardare o, addirittura, evitare il ricovero dell'anziano presso le Residenze Sanitario Assistenziali; di mantenere il più a lungo possibile l'autonomia della persona fornendo interventi e prestazioni sociosanitarie a persone con fragilità che necessitano di una soluzione abitativa che preveda l'offerta di assistenza qualificata comprensiva di interventi sanitari complementari.

10. MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI RESIDENZIALITÀ LEGGERA E ASSEGNAZIONE DEGLI ALLOGGI PROTETTI

La persona che intende accedere ad una delle misure previste dal presente atto, dovrà rivolgersi al Distretto ATS di competenza; dovrà prenotare un appuntamento per la valutazione multidimensionale del bisogno:
□ *telefonicamente presso l'ATS di competenza/distretto;*
□ *compilando il modulo che si può trovare sul sito dell'ATS Val Padana ed inviandolo, mediante posta elettronica, all'indirizzo mail rintracciabile sul sito della ATS stessa.*

Le richieste vengono passate al CeAD che provvederà a svolgere una valutazione multidimensionale del bisogno e redigere un Progetto Individuale . L'esito della valutazione sarà tradotto in un profilo assistenziale corrispondente ad un pacchetto di interventi a bassa, e/o media intensità. La durata del Progetto sarà stabilita dal CeAD e il valore del voucher commisurato in base alla complessità dei bisogni rilevati.

A questo punto l'utente potrà rivolgersi all'Ente accreditato scelto per l'attivazione dei servizi previsti dal Progetto Individuale, dandone comunicazione all'ATS. L'attivazione della Residenzialità Leggera dovrà essere precedentemente concordata con l' ente gestore "Fondazione ONLUS Casa di Riposo Leandra" in base alla disponibilità di posti negli Alloggi Protetti per Anziani.

PROCEDURE D'AMMISSIONE

L'accesso negli alloggi protetti per anziani avviene previa presentazione del modulo di "Richiesta attivazione delle misure di sollievo innovativi" deve essere presentata agli uffici amministrativi della Fondazione.

VALUTAZIONE DOMANDE E CRITERI PER L'INSERIMENTO IN GRADUATORIA

Le domande sono inserite in una lista d'attesa/graduatoria.
L'alloggio viene assegnato dall'amministrazione in base alla disponibilità dell'alloggio stesso, seguendo un criterio di graduazione in base alla data della domanda.

INGRESSO NEGLI ALLOGGI PROTETTI

L'assegnazione dell'alloggio è subordinata all'assunzione, da parte dell'interessato o di terzi, dell'obbligazione al pagamento della retta di utilizzo dell'alloggio, mediante sottoscrizione di apposito contratto.
Al momento dell'assegnazione, gli assegnatari devono consegnare, presso l'ufficio della R.S.A, i seguenti documenti:

- *Fotocopia della Carta d'Identità*
- *Fotocopia del Codice Fiscale*
- *Stato di famiglia o autocertificazione*
- *Certificato di residenza o autocertificazione*
- *Informativa ai sensi del D. Lgs. 196/2003 per il trattamento dei dati personali.*

Espletate le pratiche burocratiche, l'ospite viene accolto dal Responsabile, o suo delegato, che gli mostra l'alloggio e gli illustra i vari servizi:

- *Orari dei pasti, se richiesti;*
- *Collocazione dei vari servizi;*
- *Accesso ai luoghi comuni.*

Le informazioni verranno date in modo chiaro e gentile facendo un'esposizione organica.

11. SERVIZI OFFERTI

Nella retta base mensile sono compresi i servizi di seguito indicati:

- *Utenze (Riscaldamento, acqua, energia elettrica).*
- *Manutenzione impianti;*
- *Tassa smaltimento rifiuti;*
- *Canone TV;*
- *Dotazione della biancheria piana (lenzuola, copriletto, tovaglie, asciugamani).*
- *Servizio di lavanderia:*
  Questo servizio viene garantito con proprio personale e con proprie attrezzature; per questo motivo l'ospite che volesse servirsene, al momento dell'ingresso, verrà opportunamente informato circa le modalità per contrassegnare ogni indumento.
  Non si accettano capi delicati per i quali è prevista la pulitura a secco o a mano e non si risponde di eventuali danni ad essi provocati;
- *Supervisione condizioni igieniche;*
- *Servizio di pulizia dei locali;*
- *In caso di necessità, l'operatore in servizio presso la R.S.A. provvederà ad attivare il medico curante, la guardia medica o il 118, a seconda dell'urgenza.*

12. SERVIZI AGGIUNTIVI NON INCLUSI NELLA RETTA

Sono posti a carico dell'assegnatario dell'Alloggio Protetto per Anziani, previa richiesta, i seguenti servizi:

- ***Servizio di ristorazione**:*

Questo servizio viene garantito dalla presenza di due cuochi ed un aiuto cuoco i quali preparano i pasti nella cucina della RSA a garanzia della migliore qualità.
Il servizio cucina è controllato dal Direttore Sanitario, che vigila perché vengano rispettate le norme di autocontrollo attraverso il sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point); si tratta, in sostanza, di procedure e di controlli che permettono di individuare e minimizzare i pericoli di contaminazione degli alimenti durante le varie fasi di lavorazione. Il responsabile della cucina, su parere del direttore sanitario, predispone settimanalmente un menù con un'ampia varietà di piatti scelti sulla base delle esigenze degli ospiti presenti nella RSA e sulle caratteristiche nutrizionali degli alimenti. Questo menù permette a tutti gli ospiti di scegliere, compatibilmente con il loro stato di salute, gli alimenti a loro graditi e, nel contempo, di avere alimenti completi dal punto di vista nutrizionale. Vi è la possibilità di avere menù personalizzati per gli ospiti con diete speciali.

- ***Prestazioni Socio Sanitarie:***
  - *Bagno assistito presso la RSA;*
  - *Partecipazione ad attività di animazione di gruppo;*
  - *Partecipazione ad attività di fisioterapia di gruppo;*

- *Somministrazione/Aiuto nella somministrazione dei farmaci presso i reparti;*
- *Piccole medicazioni in reparto;*

***Soggiorno marino**:*

Ogni anno, nel mese di maggio, la RSA organizza un soggiorno climatico di otto giorni.

*13. **SERVIZI NON FORNITI***

Medico

Gli assegnatari dei mini alloggi mantengono il proprio medico di base.
In caso di necessità/urgenza, l'ospite può utilizzare il dispositivo di chiamata per le urgenze: l'operatore in servizio presso la R.S.A. provvederà ad attivare il medico curante, la guardia medica o il 118, a seconda dell'urgenza.

Visite specialistiche e/o Trasporti vari.

Fornitura di farmaci, parafarmaci e presidi.

14. RETTE D'OSPITALITÀ

RETTA

L'ospite dell'alloggio si impegna a corrispondere, mensilmente, la retta stabilita. Essa può essere aggiornata con apposito atto del Consiglio d'Amministrazione.
Tutti i servizi aggiuntivi, eventualmente richiesti dall'ospite, verranno addebitati mensilmente nella retta, con specificazione del servizio reso e del relativo costo.
La retta mensile è determinata come da allegato 1.

PAGAMENTO DELLA RETTA

Al momento dell'ingresso l'ospite provvede al versamento di una cauzione infruttifera pari all'importo di una mensilità;
Per il pagamento mensile l'ospite vi provvede, entro il giorno 10 del mese successivo a quello di riferimento, presso la Tesoreria di quest'Azienda;
Il pagamento della retta decorre dalla firma del contratto.

RESTITUZIONE CAUZIONE

In caso di decesso o dimissioni, la restituzione del deposito cauzionale avverrà dopo che l'Amministrazione avrà accertato l'avvenuto pagamento delle rette e la mancanza di danni eventualmente cagionati ai locali e/o agli arredi; qualora le rette non risultassero soddisfatte, o si accertassero danni a cose, il deposito verrà incamerato sino alla concorrenza di quanto dovuto.

15. VIVERE NEGLI ALLOGGI PROTETTI PER ANZIANI

La necessità di comunanza di vita con altri ospiti, impone l'adozione, da parte di tutti, di comportamenti corretti e rispettosi della sensibilità di ciascuno. A tal fine, la Fondazione s'impegna a garantire le seguenti condizioni, considerate premesse indispensabili di rispetto della persona:

- *Tutti gli operatori saranno identificabili attraverso l'apposito cartellino di riconoscimento, che consentirà agli utenti di sapere in ogni momento chi sono e quale funzione svolgono le persone che si rapportano con loro.*
- *Gli operatori si rivolgeranno all'ospite in modo garbato e rispettoso senza utilizzare appellativi confidenziali.*
- *Sarà posta particolare attenzione a garantire la riservatezza all'ospite.*

ORARI

Le visite agli ospiti degli Alloggi Protetti sono consentite ininterrottamente dalle ore 8,00 alle ore 22,00. Nel caso in cui l'alloggio sia occupato da una sola persona è possibile, in casi eccezionali di assistenza, il pernottamento di un parente previo avviso, anticipato ed obbligatorio, all'Amministrazione.

Alla sera gli ospiti che si fossero recati all'esterno, devono rientrare nell'alloggio entro le ore 22,00, salvo eventi occasionali. In tal caso, saranno necessari preventivi accordi con la RSA.

REGOLE DA OSSERVARE DURANTE LA PERMANENZA

Gli utenti degli alloggi protetti sono tenuti a:

- *Osservare la presente Carta dei Servizi;*
- *Mantenere in buono stato gli arredi e le attrezzature di proprietà della Fondazione;*
- *Risarcire i danni eventualmente arrecati a persone o cose per propria incuria o trascuratezza.*
- *Segnalare prontamente al personale, eventuali guasti agli impianti, evitando la manomissione degli stessi;*
- *Consentire l'ingresso, nell'appartamento assegnato, del personale addetto alla manutenzione, all'assistenza socio sanitaria e dei responsabili della struttura;*

16. DIMISSIONI

L'ospite può essere dimesso:

- *In caso di mancato pagamento della retta;*
- *Nel caso in cui l'evoluzione psico-fisica dell'ospite richieda un trattamento sanitario che la struttura non sia in grado di garantire tramite la Residenzialità Leggera;*
- *Nel caso di lesione del rapporto fiduciario tra l'ospite e/o il suo familiare e gli operatori della struttura.*

La morte dell'ospite dell'alloggio determina la decadenza dal contratto. La decadenza è automatica e non richiede alcun atto da parte dell'Ente.

Ciascuno può, per sua richiesta, cessare di occupare l'alloggio assegnato mediante preavviso scritto di almeno trenta giorni.

L'ospite potrà essere allontanato, con provvedimento d'urgenza, entro tre giorni dalla proposta del responsabile della struttura, qualora:

- *Tenga una condotta incompatibile con la vita comunitaria;*
- *Commetta gravi infrazioni al presente regolamento;*
- *Risulti moroso per almeno due mensilità.*

L'Amministrazione, su parere della Direzione Sanitari, si riserva di dimettere l'ospite, dall'alloggio, qualora le condizioni psico-fisiche siano tali da non consentirne la permanenza. Nel caso in cui l'ospite fosse impossibilitato a lasciare l'alloggio, ma necessitasse comunque di un'assistenza consistente, ogni prestazione sarà fatturata tra i servizi aggiuntivi a pagamento. In questo caso, l'ospite avrà diritto di precedenza per un eventuale inserimento nella R.S.A.

Allegato 1

RETTA MENSILE E SERVIZI AGGIUNTIVI

€ 500,00 per persona singola
€ 600,00 per persona singola in minialloggio per due persone
€ 750,00 per due persone in minialloggio doppio

La retta comprende:

- *Riscaldamento;*
- *Acqua;*
- *Energia elettrica;*
- *Manutenzione impianti;*
- *Tassa smaltimento rifiuti;*
- *Canone TV;*
- *Dotazione biancheria piana;*
- *Lavanderia;*
- *Supervisione condizioni igieniche;*
- *Pulizie;*
- *Reperibilità di un operatore della RSA, ventiquattro ore su ventiquattro, per l'attivazione del medico curante/guardia medica o del 118, a seconda dell'urgenza.*

SERVIZI AGGIUNTIVI

E' possibile usufruire dei seguenti servizi aggiuntivi, a pagamento, su richiesta da effettuarsi presso gli uffici amministrativi:

- *Prestazioni Socio Sanitarie di cui all'art. 5 del presente Regolamento, (a seconda dell'intensità assistenziale indicata nel voucher/buono erogato dall'ASL):* *€ 434,00/744,00*

- *Servizio di ristorazione:*
  - *Mensile* *€ 250,00*
  - *Prima colazione* *€ 2,00*
  - *Pranzo* *€ 6,00*
  - *Cena* *€ 6,00*
  - *Giornata alimentare (prima colazione, pranzo e cena)* *€ 10,00*

- *Soggiorno marino da quantificare annualmente.*

Allegato 2

MODULO RECLAMI E SUGGERIMENTI

Motivo del reclamo:

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Eventuali suggerimenti:

_____
_____
_____
_____
_____
_____

Rilevato da _____ *in data* _____

Eventuali azioni da intraprendere (a cura dell'azienda):

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Chiusura del reclamo entro il _____