

FONDAZIONE OPERE PIE RIUNITE DI CODOGNO ONLUS
CARTA DEI SERVIZI

FINALITA': Scopo dell'Istituto, in base allo statuto, è di provvedere all'assistenza di persone anziane non autosufficienti nonché di persone disabili, di norma superiori ai sessantacinque anni. I servizi nei confronti delle persone svantaggiate possono avere natura residenziale e non e vengono erogati in base a criteri di qualità; alcuni posti letto sono riservati per esigenze transitorie (posti di sollievo), anche a mezzo di convenzioni con le Aziende Sanitarie. Il servizio assistenziale può riguardare anche la cura della persona, esplicandosi in attività di tipo riabilitativo, motorio, psicologico e di cura estetica dell'utente. **L'ORGANIZZAZIONE** si fonda sui seguenti organi: il Presidente, che è il legale rappresentante, il Consiglio di Amministrazione che provvede alla gestione ordinaria e straordinaria a mezzo dell'attività degli organi tecnici, in primo luogo costituiti dal Direttore, cui compete l'organizzazione complessiva dell'Istituto, dal Direttore sanitario a cui compete la responsabilità del servizio sanitario e di riabilitazione, dai responsabili dell'assistenza che sovrintende alla gestione del servizio assistenziale. **LE MODALITA' DI FUNZIONAMENTO** si basano su un piano d'intervento sugli utenti che, monitorato con il *Piano Assistenziale Individuale*, coinvolge le professionalità previste dalla Regione Lombardia in quantità superiori rispetto a quelle necessarie per l'autorizzazione al funzionamento e l'accreditamento. La situazione socio-sanitaria di ogni ospite è documentata nel *Fascicolo Socio-Sanitario*.

LA GIORNATA TIPO dei residenti prevede la sveglia tra le ore 6.15 e le ore 8.30, la colazione alle ore 8.30, quindi idratazione, attività di animazione e di fisioterapia, bagno assistito una volta alla settimana, pranzo alle ore 11.30, poi igiene cavo orale ed eventuale cambio pannoloni, sistemazione dopo il pranzo nelle proprie camere o nelle sale soggiorno per riposo pomeridiano, attività di animazione dalle ore 14.30 alle ore 16.30 merenda, cena alle ore 17.45, preparazione per il riposo notturno; alla sera gli ospiti possono guardare la TV nelle sale soggiorno.

PROCEDURE DI ACCESSO: per il ricovero relativo ai posti accreditati è necessario presentare domanda all'ASL della Provincia di Lodi ovvero direttamente alla Fondazione, utilizzando apposito modulo nel quale l'utente può indicare la preferenza circa la struttura di ricovero. All'utente vengono illustrate le modalità di pagamento della retta e comunicate altre informazioni relative al ricovero. I dati vengono inseriti in apposito software. Per ogni utente vengono indicate le preferenze espresse. L'Istituto predispone la lista di attesa, che non costituisce graduatoria, ma un semplice elenco di soggetti che hanno presentato domanda di ingresso, e la titolarità della determinazione degli accessi compete alla Direzione Sanitaria, con il supporto documentale reso dal Servizio Accettazione-Segreteria Ospiti. L'Istituto si impegna ad effettuare le chiamate per l'ingresso nel posto resosi vacante nella lista di attesa con priorità ai residenti nel comune di Codogno ed assumendo come criteri di scelta la compatibilità ambientale e le condizioni sanitarie degli anziani richiedenti, valutando altresì le segnalazioni di casi di particolari situazioni di urgenza. Al momento della chiamata, l'Istituto contatterà a scorrimento i nominativi secondo i criteri sopra descritti. Si stabilisce in ogni caso la copertura del posto vacante entro cinque giorni dal momento in cui viene interpellato l'anziano interessato o lo sono i suoi referenti. Nel caso di rinuncia al momento della chiamata per la copertura del posto vacante, il rinunciatario rimane in lista di attesa e verrà interpellato nel momento in cui ne avrà diritto in base all'applicazione dei criteri sopra indicati e il posto vacante viene pertanto assegnato ad altro ricoverando. L'Istituto provvede quindi agli accertamenti sanitari per l'attribuzione della classe di gravità secondo il sistema regionale di valutazione denominato SOSIA. **MEZZI DI TRASPORTO: in automobile**, da Milano l'Istituto dista Km. 51 ed è raggiungibile percorrendo l'autostrada A1 uscendo a Casalpusterlengo, quindi girando a sinistra immettendosi sulla strada statale n. 234 in direzione Cremona; da Pavia dista Km 45 ed è raggiungibile percorrendo la strada statale n. 234 in direzione Cremona; da Cremona dista Km. 29 ed è raggiungibile percorrendo la strada statale n. 234; da Piacenza dista Km. 15 ed è raggiungibile percorrendo la Via Emilia, fino ai cartelli indicanti la direzione per Codogno; **in treno**, la Stazione Ferroviaria di Codogno, in Piazza Cadorna a poco meno di dieci minuti dalla Fondazione, è un importante nodo all'incrocio delle direzioni Milano-Bologna e Pavia-Mantova,

pertanto numerose sono le fermate di treni con percorrenza nazionale e regionale. Presso i principali ingressi alla città di Codogno sono posizionati appositi cartelli con la dizione “casa di riposo” indicanti la direzione da seguire per giungere all’Istituto. **I SERVIZI compresi nella retta** sono i seguenti: **servizio medico:** viene espletato dai medici di nucleo sotto la sovrintendenza del direttore sanitario, in quanto dal momento dell’ammissione dell’ospite nell’Istituto i medici dell’Ente sostituiscono il medico di medicina generale; l’ambulatorio si trova presso il piano rialzato della residenza; gli orari di ricevimento dei famigliari sono affissi presso l’ambulatorio e presso i vari nuclei; **servizio infermieristico:** è espletato sotto il coordinamento del responsabile del servizio di assistenza da un’equipe di infermieri, professionali e generici, che agiscono su turni di lavoro anche notturni e festivi; **servizio di riabilitazione:** è espletato da terapisti della riabilitazione e prevede sia terapie singole che di gruppo presso la palestra, adeguatamente attrezzata, posta al piano rialzato o, per gli anziani impossibilitati a raggiungere la palestra, presso i reparti; **servizio di animazione:** esso provvede, mediante educatori ed animatori, alla realizzazione di appropriati progetti animativi attraverso attività ludiche e ricreative, organizzazione uscite (per mostre, gite e pranzi) terapia occupazionale, gruppi di parole, orientamento alla realtà, colloqui con familiari; **servizio di assistenza:** viene erogato da operatori socio-sanitari ed ausiliari socio- assistenziali e prevede in particolare cura assistenziale e tutelare alla persona, igiene personale, bagno assistito, aiuto nella somministrazione del pasto; **servizio religioso:** è garantito da un sacerdote, in forza di apposita convenzione con la Diocesi di Lodi; nelle giornate festive è celebrata la S. Messa nella cappella interna alla residenza alle ore 9.30; ogni settimana si celebra il S. Rosario; un sistema di altoparlanti consente la partecipazione ai riti di culto agli anziani fisicamente impediti a recarsi presso la cappella; **il servizio di pulizia:** viene assicurato da ditta specializzata esterna. Sono incluse nella retta le **forniture di farmaci, pannoloni o altri ausili. Colazione, pranzo, merenda, cena** sono preparate nella cucina di proprietà della Fondazione gestita da ditta specializzata nell’attività di ristorazione. La struttura include nella retta anche alcuni **servizi aggiuntivi** quali: **servizio di parrucchiere:** esso prevede il periodico lavaggio e taglio dei capelli e della barba degli utenti; **servizio di manicure e pedicure:** nella forma del solo taglio unghie conservativo. **servizio lavanderia (compreso stiratura e rammendo):** solo per gli indumenti intimi; **servizio di trasporto:** mediante autoambulanza per i casi di emergenza e per quelli comunque di urgenza. Negli altri casi di trasporto attraverso l’autoambulanza e/o autonoleggio le spese saranno poste a carico dei richiedenti secondo la tariffa stabilita volta per volta dal soggetto al quale è affidato il trasporto. E’ disponibile un **punto bar** mediante macchine erogatrice di bevande e merende, con tariffe indicate dalla società titolare del distributore. **LE TARIFFE** in vigore sono indicate nell’*Allegato n1* e possono essere aggiornate periodicamente. **Agli ospiti viene rilasciata annualmente la dichiarazione prevista dalla d.g.r. 21 marzo 1997, n. 26316, attestante le componenti della retta** relative alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie. L’Istituto recepisce la **Carta dei Diritti dell’Anziano**, riportata nell’*Allegato n.2*. **ORARIO VISITE agli ospiti:** dalle ore 8.00 alle ore 20.00, tuttavia si consiglia di evitare la visita durante il periodo di riordino degli ambienti o lo svolgersi delle visite mediche (8.30 – 10.00) o di riposo dei residenti (13.30 - 15.00). Gli accessi dalle ore 20.00 alle ore 8.00 sono ammessi per speciali situazioni autorizzate dalla Fondazione su richiesta dei parenti. **RECLAMI o NOTE DI GRADIMENTO** possono essere comunicati con appositi moduli al Protocollo della Fondazione. Non sono prese in esame segnalazioni anonime. Il responsabile del servizio interessato dal reclamo dovrà dare risposta entro trenta giorni all’autore della segnalazione, nel rispetto delle disposizioni a tutela della riservatezza. **VISITE GUIDATE:** Prima del ricovero l’anziano, se in condizione di farlo, e/o i familiari, previo accordo ed appuntamento con il Servizio Segreteria Ospiti, possono visitare la struttura con accompagnamento di addetto del Servizio animazione. **ACCOGLIENZA DELL’UTENTE O DEI FAMILIARI DI RIFERIMENTO:** Il giorno e l’orario d’ingresso vengono concordati dal Servizio Segreteria Ospiti della Fondazione con l’anziano utente o con i familiari di riferimento qualora il diretto interessato ne fosse impossibilitato per ragioni psico-fisiche. Il Servizio provvede alla compilazione della parte anagrafica del fascicolo socio-sanitario

dell'utente ed alla consegna di tale documentazione al medesimo o agli accompagnatori. Viene effettuata la visita di orientamento all'Istituto da parte dell'anziano e/o dei suoi familiari. Il Servizio Segreteria Ospiti procede, alla presenza del nuovo utente o dei familiari di riferimento (di ritorno dopo aver accompagnato l'anziano presso la R.S.A.) all'espletamento della procedura amministrativa inerente l'ammissione del nuovo utente, che, in sintesi, consta nei seguenti atti: sottoscrizione di scrittura privata per l'ammissione con documenti annessi, sottoscrizione di apposito modulo inerente la legge sulla riservatezza dei dati personali, altri vari adempimenti.

PRESA IN CARICO DEL NUOVO UTENTE: l'orario di ingresso del nuovo utente viene preventivamente comunicato al medico della struttura ed al responsabile del servizio assistenziale. Il nuovo utente viene accolto all'ingresso del nucleo residenziale di destinazione da un operatore socio-assistenziale. Per gli ospiti con difficoltà di deambulazione viene messa a disposizione una carrozzina per facilitare il raggiungimento del nucleo residenziale. L'utente o i familiari di riferimento consegnano ai medici il fascicolo socio-sanitario già compilato dal Servizio Segreteria Ospiti nella parte anagrafica. Il responsabile del servizio assistenziale procede alla compilazione della scheda dei bisogni dell'utente. In caso di necessità viene richiesto il supporto dei familiari per l'individuazione dei bisogni dell'anziano fruitore del servizio, mediante un colloquio con il medico di reparto e con i responsabili dell'assistenza. Successivamente viene effettuata una riunione d'equipe multidimensionale alla presenza del medico, infermiere, fisioterapista, educatore/animatore e di un ausiliario di assistenza, nel corso della quale si dà lettura della scheda compilata in precedenza, per agevolare il passaggio delle informazioni riguardanti il nuovo utente. Tale scheda viene depositata provvisoriamente nell'infermeria di nucleo, allo scopo di consentire a tutto il personale in turno di reperire le informazioni indispensabili per un'assistenza appropriata.

DIMISSIONE può avvenire per scelta dell'anziano in accordo con i suoi familiari, dando un preavviso all'Istituto di tre giorni o per sopraggiunta inappropriatezza del ricovero valutata dalla Direzione Sanitaria o per mancato pagamento di tre mensilità della retta; nell'ultimo caso l'Istituto si attiverà perché le dimissioni avvengano in forma assistita dal Comune e dall'ASL di riferimento.. Il medico di nucleo provvede alla compilazione di apposita lettera di dimissione, nella quale vengono indicate varie informazioni di tipo sanitario. I parenti ritirano presso il Servizio Segreteria Ospiti il libretto sanitario e i documenti personali depositati e provvedono alla regolazione della situazione economica. **Nei nuclei sono disponibili i protocolli inerenti le procedure di accoglienza, presa in carico e dimissione degli ospiti.** Tutti coloro che operano nell'Istituto debbono portare ben visibile per gli utenti e per i loro familiari **UN CARTELLINO DI RICONOSCIMENTO** riportante fotografia, nome, cognome e qualifica. **IL MENU'**, in forma settimanale e giornaliera, è esposto nelle sale pranzo. A titolo esemplificativo si allegano (**Allegato n.3/a-b**) un menù tipo invernale ed uno estivo. L'Ente soddisfa anche necessità di diete speciali in relazione alle prescrizioni del P.A.I. Non è consentito agli utenti, per ragioni sanitarie, farsi portare cibo o bevande alcoliche dai visitatori. **IL MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DEI SERVIZI** viene effettuato almeno una volta all'anno sottoponendo agli anziani utenti ed eventualmente ai loro familiari direttamente interessati un **questionario (Allegato n.4)** sul gradimento dei servizi erogati. Almeno una volta all'anno la Direzione sottopone agli operatori in servizio nella struttura un questionario al fine di monitorare il grado di soddisfazione del personale in servizio. I risultati di tali valutazioni vengono poi esaminati e fatti oggetto di valutazione comunicata rispettivamente agli ospiti o loro famigliari e agli operatori per eventuali osservazioni. **La presente Carta dei Servizi viene consegnata agli utenti e/o loro famigliari e resa disponibile presso i reparti.**

Essa è inoltre disponibile sul sito dell'Istituto www.operepiecodogno.org