

CARTA DEI SERVIZI

1



RSA LA MEMORIA

Versione aggiornata al 01.04.2018

SOMMARIO

Cenni storici.....	pag. 3
Scopi statutari - Mission.....	pag. 3
I principi di riferimento.....	pag. 4
Informazioni generali e descrizione.....	Pag. 4
Servizio ADI	Pag. 5
RSA Aperta (Misura 4).....	Pag. 6
Caffè Alzheimer.....	pag. 7
Servizio pasti a domicilio.....	pag. 7
Pranza con noi.....	Pag. 8
Organigramma	pag. 9
Sistema gestione qualità.....	pag. 10
Modello Organizzativo – Modello Assistenziale.....	Pag. 10
Tutela e partecipazione dell'ospite e della famiglia.....	pag. 11
Strumenti di valutazione della soddisfazione utenti e dei caregiver	pag. 11
Giornata tipo dell'ospite	pag. 13
Servizi erogati.....	pag. 14
Gestione lista attesa.....	pag. 15
Modalità di ammissione e presa in carico.....	Pag. 16
Dimissioni.....	pag. 17
Modalità di accesso, di visita, di uscita.....	pag. 17
Modalità di accesso agli atti.....	pag. 18
Modalità di rilascio della dichiarazione prevista ai fini fiscali ..	pag. 18
Contatti	pag. 18
Come raggiungerci	pag. 19
ALLEGATI.....	pag. 19

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

INTRODUZIONE

La presente Carta dei Servizi ha lo scopo di fornire le informazioni e le caratteristiche più importanti relative alla struttura, all'organizzazione e, in generale, al funzionamento della Residenza Sanitaria assistenziale (RSA) La Memoria, nonché di rappresentare uno strumento che consenta ad ospiti, familiari e referenti istituzionali di partecipare al processo di valutazione e miglioramento della qualità dei servizi.

Gli argomenti contenuti sono in linea con quanto previsto dalla normativa regionale di riferimento per tutte le RSA accreditate con il Servizio Sanitario della Regione Lombardia. Ulteriori precisazioni e approfondimenti sono riportati negli allegati

3

LA STORIA

La Fondazione "LA MEMORIA" di Gavardo Onlus trae la sua origine dall'Opera Pia Ricovero Ospedale, con sede in Gavardo, denominata "LA MEMORIA" in onore dei concittadini caduti nella grande guerra 1915-1918, sorta per iniziativa della Congregazione di Carità del luogo con il concorso del Comune, della Società Anonima Lanificio di Gavardo, della Cassa Cooperativa prestiti di Gavardo, nonché della Cassa di Risparmio delle Province Lombarde e con la generosa contribuzione della cittadinanza.

L'Opera Pia venne eretta in Ente Morale con R.D. 6 febbraio 1933 n.238.

Con decreto del Presidente della Regione Lombardia n.108 in data 26 marzo 1980 è stato attuato lo scorporo dell'Ospedale "LA MEMORIA" dall'Opera Pia Ricovero, a norma della Legge 12/02/1968 n.132, ed ha assunto pertanto la denominazione di FONDAZIONE RICOVERO LA MEMORIA con sede in Gavardo (BS) Via S. Maria n.17.

A seguito della Legge regionale n. 1 del 13.2.2003 l'istituto viene trasformato in Fondazione privata senza scopo di lucro.

Con decreto N.14139 del 06/12/2006 della Regione Lombardia viene riconosciuto a tutti gli effetti O.N.L.U.S. attribuendo la denominazione di Fondazione Ricovero La Memoria O.N.U.L.S.

Con decreto N. 85 del 11/02/2015 della Regione Lombardia viene approvato il nuovo statuto e la nuova denominazione della Fondazione "La Memoria – Onlus".

MISSION

Lo Fondazione non ha scopo di lucro ed intende perseguire esclusivamente finalità di solidarietà sociale nei settori dell'assistenza sociale e socio-sanitaria, in particolare attraverso l'erogazione di servizi di sostegno, di cura e di assistenza sociale, socio-sanitaria e sanitaria alle persone fragili e non autosufficienti e alle loro famiglie. La Fondazione esplica le proprie finalità esclusivamente nell'ambito della Regione Lombardia.

Per perseguire i propri scopi istituzionali la Fondazione intende:

- a) Promuovere la salute, il benessere, l'autonomia personale e sociale, la qualità della vita delle persone anziane, in particolare se in condizioni di svantaggio e se del proprio territorio, con priorità ai residenti del Comune di Gavardo, attraverso interventi sanitario assistenziali e riabilitativi, in regime residenziale, non residenziale, ambulatoriale, secondo logiche di appropriatezza di personalizzazione, di prevenzione, cura e assistenza, per garantire buone condizioni di salute e di qualità della vita;
- b) Mantenere e promuovere la qualità della vita delle persone adulte e minori con disabilità fisica, intellettiva e/o psichiatrica attraverso servizi residenziali e non residenziali personalizzati, servizi e progetti riabilitativi, servizi diurni ed ambulatoriali, anche al fine di garantire il permanere della persona all'interno del proprio nucleo familiare di vita, la promozione di opportunità di inserimento nella società e nel mondo del lavoro;
- c) Realizzare attività informative e formative a favore degli operatori della Fondazione e di terzi, destinate a promuovere la cultura della cura e a diffondere la conoscenza delle proprie iniziative ed attività e la crescita della cultura di solidarietà verso i più deboli ed i bisognosi;
- d) Promuovere o realizzare servizi di carattere innovativo o sperimentale legati al divenire delle condizioni sociali e socio-sanitarie del territorio; valorizzare l'opera del volontariato nelle forme più consone alle finalità proprie;
- e) Svolgere attività di raccolta fondi, utilizzando metodi adeguati ed eticamente conformi allo statuto;

I PRINCIPI DI RIFERIMENTO

La Fondazione riconosce la centralità della persona, in quanto titolare del diritto alla salute, al benessere, alla qualità della vita e alle relazioni sociali.

I principi ed i valori che ispirano i programmi, l'organizzazione e l'attività della Fondazione ed i rapporti con gli utenti, fanno riferimento:

- Ai principi di uguaglianza ed imparzialità nell'erogazione dei servizi;
- Alla continuità organizzativa-assistenziale della rete dei servizi di cura ed assistenza, ai criteri di appropriatezza e personalizzazione dei progetti e degli interventi, secondo logiche di efficacia, efficienza ed economicità dei servizi e delle prestazioni;
- Alla partecipazione dell'utente e della famiglia come fattore indispensabile per il miglioramento di qualità del progetto e dell'intervento di cura ed assistenza.

La Fondazione sviluppa modelli organizzativi e gestionali che valorizzano il lavoro, la sua qualità professionale e la sua crescita, la responsabilità e il protagonismo degli operatori, come condizione fondamentale per promuovere qualità crescente all'utenza, personalizzazione del servizio, partecipazione delle famiglie e della società ai processi e agli interventi di cura ed assistenza.

INFORMAZIONI GENERALI E DESCRIZIONE

La Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) è una struttura sociosanitaria con disponibilità di 75 posti letto accreditati ed a contratto attraverso l'A.T.S. di Brescia con Regione Lombardia. E' in grado di fornire assistenza continuativa (24 ore su 24) qualificata, ad

elevato contenuto sanitario ed a prevalente indirizzo riabilitativo, per soggetti anziani non autosufficienti con esiti di patologie fisiche, cognitive, sensoriali o miste, non assistibili a domicilio e per i quali il ricovero ospedaliero risulta improprio.

Garantisce, pertanto, supporto, temporaneo e/o definitivo, nelle attività base della vita quotidiana: alimentazione, deambulazione, abbigliamento, ecc., finalizzati alla cura della persona e delle sue relazioni, attraverso interventi specifici di terapia riabilitativa ed occupazionale.

Tipologia degli ospiti: è in grado di accogliere 75 anziani di entrambi i sessi con diversi gradi di non autosufficienza. La struttura non è accreditata per nucleo Alzheimer; non possono essere quindi accolti pazienti con tale patologia conclamata.

Servizi erogati: sanitari, assistenziali, riabilitativi, socializzanti.

Staff operativo: medici, infermieri, fisioterapisti, animatori, assistente sociale, ausiliari d'assistenza, operatori socio sanitari, servizi per la cura della persona.

La struttura è così suddivisa:

Seminterrato:	servizi vari
Piano Terra:	servizi vari e Uffici Amministrativi
I piano:	reparti di degenza
Il piano:	reparti di degenza, lavanderia guardaroba.

Seminterrato:

vi sono collocati: gli spogliatoi ed i servizi ad uso esclusivo del personale dipendente; la centrale termica

Piano Terra:

Trovano localizzazione: uffici amministrativi, sala riunioni, l'ingresso, l'accesso ai piani superiori attraverso una scala e due impianti di ascensore.

Vi sono localizzati, inoltre: sala da pranzo, cucina centrale con dispensa, locali accessori, magazzino, la palestra, l'ambulatorio e la Chiesa

1° piano

Il piano si compone di 1 camera singola, 19 camere a due letti e 3 a tre letti tutte dotate di bagno; comprende inoltre due bagni assistiti con servizio igienico, due cucinette, una guardiola infermieristica, una sala da pranzo, l'ambulatorio medico, due ampi soggiorni e due terrazze

2° piano

Il piano si compone di 12 camere a due letti e 1 a tre letti tutte dotate di bagno; comprende inoltre due bagni assistiti con servizio igienico, una cucinetta, una guardiola infermieristica, una sala da pranzo, un soggiorno e una terrazza ed i locali lavanderia guardaroba;

La Fondazione La Memoria ha in essere i seguenti Servizi:

SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA – ADI:

L'Assistenza Domiciliare Integrata è un sistema integrato di interventi domiciliari in favore di soggetti aventi necessità di un'assistenza socio sanitaria continuativa, che consente

alla persona parzialmente, temporaneamente o totalmente non autosufficiente di rimanere il più possibile nel proprio ambiente abituale di vita.

In particolare l'A.D.I. garantisce, in relazione ai bisogni dell'utente, un insieme di prestazioni mediche, infermieristiche, riabilitative, socio assistenziali, rese al domicilio dell'ammalato, nel rispetto di standard minimi di prestazione, in forma integrata e secondo piani individuali programmati, definiti con la partecipazione delle figure professionali interessate al singolo caso. Il servizio è attivo dall'anno 2012 tramite l'accreditamento del "Conorzio RSA Scarl".

6

Attivazione del servizio:

Secondo quanto previsto dal Decreto del Direttore Generale dell'Assessorato Regionale alla Famiglia, l'attivazione del processo può avvenire attraverso:

- prescrizione del Medico di Medicina Generale con prescrizione su ricetta rossa;
- prescrizione di Medico ospedaliero o di struttura riabilitativa su ricetta rossa a seguito di dimissione;
- prescrizione di Medico specialista.

La richiesta di attivazione deve essere quindi inoltrata allo sportello del Centro di Assistenza Domiciliare presente presso gli uffici territoriali dell'ASST del Garda.

All'esito della valutazione verrà attribuito un profilo adeguato a rispondere ai bisogni, verrà definita la durata del Piano di Assistenza Individualizzato ed il valore complessivo del voucher consegnato al paziente.

La famiglia a questo punto può utilizzare il voucher assegnato per ottenere i servizi necessari presso uno dei soggetti accreditati.

MISURA 4 RSA APERTA D.G.R 7769/2018:

Con la DGR 7769 del 17/01/2018, regione Lombardia ha ritenuto di confermare le misure attivate in applicazione della DGR 856/2013 e della DGR 2942 del 19/12/2014, introducendo delle azioni migliorative al fine di rispondere, con maggiore appropriatezza, ai bisogni degli utenti rilevati attraverso l'effettuazione di valutazioni multidisciplinari e sintetizzate nei Progetti Individuali redatti dall'assistente sociale e dal medico della Fondazione.

Destinatari:

- Persone con demenza certificata (Alzheimer o altra forma)
- Persone non autosufficienti con età maggiore o uguale di 75 anni, con invalidità civile al 100%.

Questo servizio prevede l'erogazione di prestazioni, in struttura o al domicilio, volte a migliorare ed a mantenere il benessere dell'utente e della sua famiglia, il quale si realizza mediante l'assegnazione di un voucher trimestrale che garantisce l'erogazione di prestazioni fino ad un massimo di 900€ a trimestre (per un totale massimo annuo pari a € 3.600,00). Si prevedono interventi di natura sociosanitaria, quali, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, i seguenti:

- interventi di stimolazione cognitiva;

- interventi di sostegno in caso di disturbi del comportamento;
- supporto psicologico al caregiver;
- interventi di consulenza alla famiglia per la gestione dei disturbi del comportamento;
- igiene personale completa;
- nursing;
- interventi di stimolazione/mantenimento delle capacità motorie;
- interventi di riabilitazione motoria;
- interventi per problematiche legate alla malnutrizione/disfagia;
- consulenza/ addestramento per l'adattamento e la protesizzazione degli ambienti;
- interventi occasionali in sostituzione del caregiver;
- accoglienza in rsa per supporto al caregiver;

Destinatari: Persone anziane affette da demenza/Alzheimer o da altre patologie gravi di natura psicogeriatrica."

Per il servizio Misura 4 si rimanda alla specifica carta dei servizi.

CAFFÈ ALZHEIMER:

Il Caffè Alzheimer Valsabbia – Gavardo è un servizio che offre un aiuto concreto per l'anziano con demenza che ancora vive al proprio domicilio e per chi se ne prende cura. Il progetto, promosso dall'Amministrazione Comunale di Gavardo e dalla R.S.A. Fondazione La Memoria ONLUS, e attuato dalla Cooperativa Sociale ESEDRA (gruppo La Cordata) è attivo sul territorio gavardeese da circa quattro anni e molteplici sono gli interventi erogati in modo totalmente gratuito per i residenti.

Gli interventi rivolti all'anziano:

- Intervento educativo domiciliare per mantenere l'autonomia il più a lungo possibile;
- Intervento neuropsicologico domiciliare per contrastare il declino della memoria e delle altre funzioni cognitive;
- Interventi di gruppo non farmacologici per stimolare le abilità cognitive residue, attività ricreative ed occupazionali per trascorrere del tempo in piacevole compagnia e prevenire l'isolamento sociale.

Gli interventi rivolti al familiare:

- Supporto psicologico individuale;
- Intervento psicoeducativo;
- Gruppo di supporto per condividere la propria esperienza con persone che vivono problematiche simili e apprendere nuove strategie di intervento;
- Incontri tematici tenuti da personale qualificato che affronterà diverse problematiche inerenti la malattia.

SERVIZIO DI CONSEGNA PASTI A DOMICILIO:

Grazie alla collaborazione dell'**Associazione Volontari Gavardesi** e dei volontari del Gruppo Comunale di Protezione Civile impegnati nella distribuzione, la Fondazione eroga pasti a domicilio (*primo, secondo, contorno, frutta/dolce, acqua, pane*) consegnati caldi in appositi contenitori termici.

Il servizio pasti a domicilio viene inteso come un'importante forma di aiuto e come momento di educazione alimentare laddove si riscontri che alla situazione di solitudine corrisponda una apatia alimentare.

È opportuno precisare che il servizio è sì rivolto a tutta la popolazione anziana, ma con precedenza ai non autosufficienti o privi di sostegno familiare, o a persone completamente sole o in una situazione di disagio.

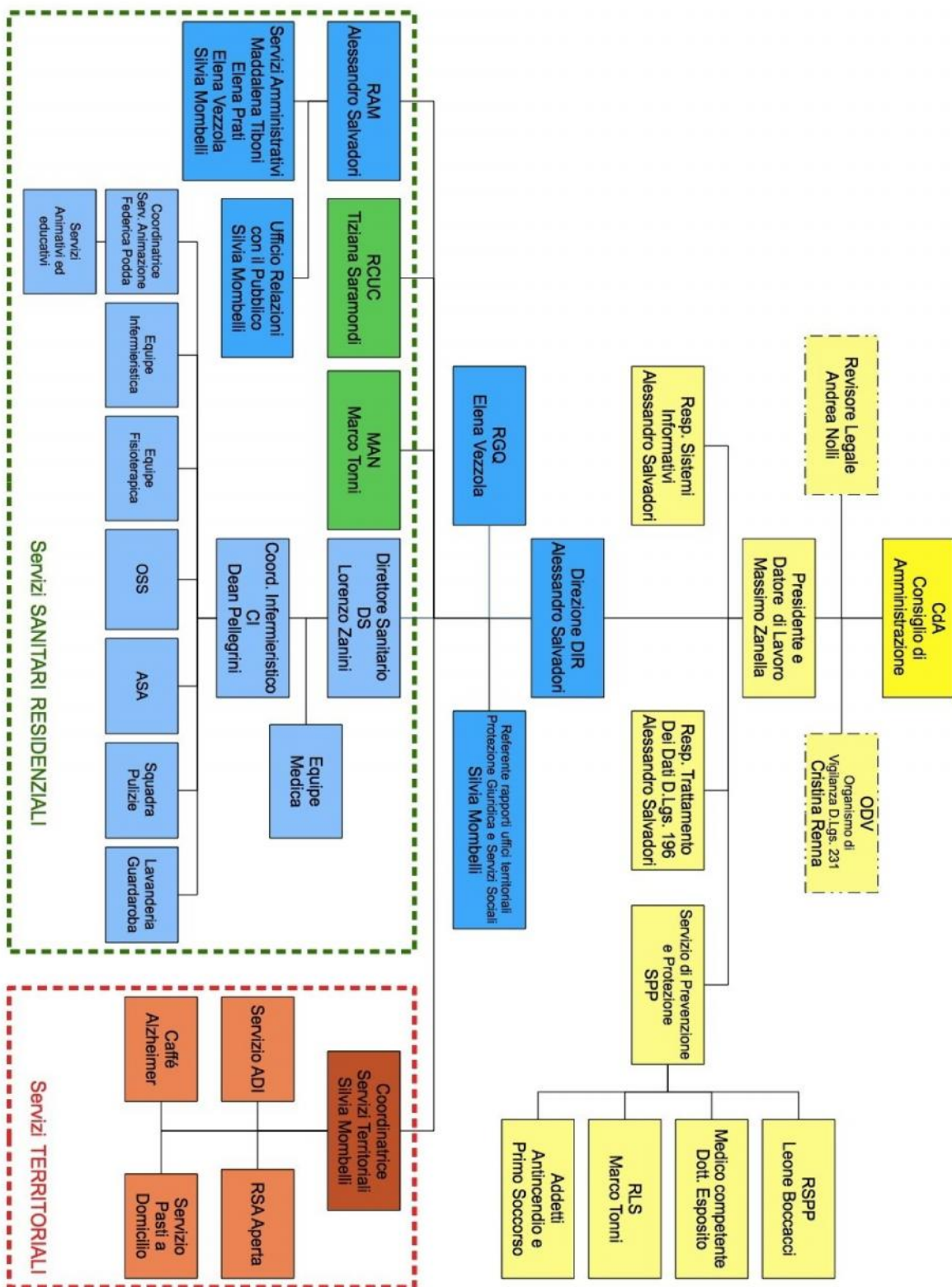
8

PRANZA CON NOI

Fondazione La Memoria offre un servizio agli ospiti anziani esterni che possono recarsi quotidianamente in struttura per consumare un pranzo. Un modo così per socializzare ed avere un pasto completo ed equilibrato, preparato con cura, da consumare in compagnia, in un rinnovato ed accogliente salone.

Per l'attivazione di entrambi i servizi ristorativi è necessario recarsi presso l'ufficio segreteria della Fondazione e sottoscrivere il modulo di richiesta, comunque scaricabile dal sito della RSA. La Direzione si riserva di attivare il servizio dopo aver verificato la disponibilità del servizio consegna da parte dei volontari.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA:



Il personale infermieristico, educativo, fisioterapico, ASA/OSS dipende funzionalmente dal Direttore Sanitario, in sua vece dai medici. Ciò significa che, pur rispondendo al Direttore della RSA per tutti gli aspetti generali contrattualistici e di organizzazione del lavoro, sono tenuti a seguire le indicazioni del responsabile sanitario per ciò che riguarda le decisioni e le attività del suo ambito di competenza (prevenzione, diagnosi e cura) in cui sono coinvolti.

È sempre possibile incontrare i Responsabili dei Servizi sopra indicati, previo appuntamento.

La RSA garantisce assistenza medica, infermieristica, fisioterapica, educativa e socio sanitaria e la gestione dei servizi generali e di supporto avvalendosi di personale libero-professionale e personale di terza parte qualificata.

Il personale addetto è identificato con apposito cartellino di riconoscimento indicante nome, cognome, la qualifica operativa e soggetto giuridico a cui il personale fa riferimento.

IMPEGNI E PROGRAMMI:

SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA':

La Fondazione La Memoria Onlus, in data 01.12.2015, ha ottenuto il certificate di Gestione di Sistema qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001, tramite l'ente certificatore IQNET Certiquality. In data 13.12.2017 la Fondazione ha ottemperato all'adeguamento alla norma UNI EN ISO 9001:2015.

MODELLO ORGANIZZATIVO:

Il modello organizzativo attraverso il quale sono realizzati i servizi nella RSA La Memoria si ispira ai valori della centralità del rispetto e della dignità della persona e si valorizza l'appartenenza alla famiglia di riferimento dell'ospite.

Come previsto dalla normativa regionale di riferimento per le strutture accreditate dalla Regione Lombardia, la RSA La Memoria garantisce il corretto tempo di erogazione di assistenza a tutti gli ospiti, da parte delle varie figure professionali che lavorano in equipe utilizzando strumenti e modalità oggettivi e condivisi, mirati a favorire livelli di qualità dell'assistenza valutabili e omogenei.

MODELLO ASSISTENZIALE:

Le modalità di lavoro, gli strumenti e i documenti utilizzati costituiscono oggetto di formazione del personale sanitario e socio assistenziale della RSA e, al fine di garantire l'aggiornamento nonché l'effettiva capacità di supportare gli operatori nel rispondere correttamente e puntualmente agli specifici bisogni assistenziali, educativi e terapeutici degli ospiti, vengono periodicamente rivisti.

Le linee guida, i protocolli e le procedure sono il riferimento attraverso il quale il personale medico, infermieristico e ausiliario svolge la propria attività mantenendo un elevato livello delle prestazioni, tali documenti sono custoditi e facilmente reperibili dal personale nei nuclei abitativi.

TUTELA E PARTECIPAZIONE DELL'OSPITE E DELLA SUA FAMIGLIA:

La soddisfazione degli ospiti e dei loro parenti viene periodicamente rilevata attraverso un questionario in cui possono esprimere in maniera anonima un'opinione su tutti i servizi. Al termine dell'analisi dei dati viene strutturata una relazione discussa in un momento pubblico rivolto ai familiari, oppure inviata a domicilio. Sulla base dei risultati vengono desunti i percorsi prioritari di miglioramento da intraprendere.

Nel rispetto della normativa regionale lombarda sull'accreditamento la RSA La Memoria promuove e garantisce la tutela della persona anziana e la partecipazione sua e dei familiari attraverso:

1. la possibilità di esprimere in maniera personale pareri, di segnalare disfunzioni, di dare suggerimenti attraverso l'apposito modulo disponibile in amministrazione (vedi allegato Scheda per la segnalazione di suggerimenti, criticità o apprezzamenti da parte degli ospiti/familiari). Ad ogni Scheda di Segnalazione pervenuta in forma scritta, la Direzione provvederà a dare risposta entro il tempo massimo di 15 giorni dalla data di ricezione;
2. la possibilità di incontrare il Direttore, il responsabile delle Relazioni con il Pubblico e i responsabili che presidiano i servizi della Casa;
3. il consenso informato per le cure e l'assistenza e il consenso al trattamento dei dati personali nel rispetto della privacy.

La Fondazione mette a disposizione delle famiglie il servizio Ufficio Relazioni col Pubblico (URP), attraverso la figura professionale di un assistente sociale, che ha il compito specifico di fornire assistenza all'ospite e ai suoi familiari a partire dalla domanda di ammissione, sino al momento dell'ingresso e per tutta la permanenza dell'ospite nella Casa.

L'Ufficio Relazioni col Pubblico è aperto nei seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì: dalle 08.30 alle 12.30
lunedì – mercoledì - giovedì: dalle 14.00 alle 17.30

Attraverso l'URP è possibile effettuare visite guidate, chiedere appuntamento con la Direzione e la Direzione Sanitaria della struttura.

È assicurato l'accesso alla RSA dei ministri di culto, dei volontari e delle altre persone la cui presenza sia richiesta dagli ospiti, nel rispetto dei protocolli vigenti nella RSA.

La comunicazione con le ospiti ed i parenti e la tenuta dei fascicoli personali sono impostate nel rispetto della Legge 675 sul diritto alla privacy e successive integrazioni.

Nei casi in cui la famiglia ritenga di dover far valere un proprio diritto, può rivolgersi IN ATS Brescia all'Ufficio Relazioni con il Pubblico centrale in Viale Duca degli Abruzzi, 15 - Brescia - tel. 030/3838255, aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30.

STRUMENTI, MODALITA' E TEMPI DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E DEI CAREGIVER:

La Fondazione La Memoria annualmente svolge indagini finalizzate alla valutazione della qualità dei servizi erogati e delle prestazioni usufruite dall'utenze nonché la rilevazione dei disservizi.

In particolare viene attuata la seguente indagine:

- Valutazione Soddisfazione Parenti: indagine effettuata mediante questionario (allegato fac-simile questionario tipo) distribuito ai familiari degli ospiti e conseguente elaborazione dei risultati, che vengono poi diffusi in struttura secondo quanto riportato nella apposita Linea Guida/Procedura

La Fondazione la Memoria in aggiunta svolge su base annuale, una indagine di soddisfazione degli operatori coinvolti nel servizio assistenziale e di supporto mediante utilizzo di schede anonime, diffondendone il risultato nelle bacheche aziendali.

GIORNATA TIPO DELL'OSPITE DELLA CASA:

L'organizzazione delle attività giornaliere all'interno della Casa è articolata in modo tale da poter mantenere, entro limiti ragionevoli, orari e modalità vicini alle abitudini degli ospiti. Particolare importanza assumono il pranzo e la cena, occasioni fondamentali di socializzazione, così come il servizio educativo, in grado di migliorare la qualità di vita e la gradevolezza del soggiorno. Nella vita della struttura vi sono, inoltre, momenti di aggregazione in cui tutti gli ospiti sono invitati a partecipare con il coinvolgimento dei familiari

13

ORA	ATTIVITA'	DESCRIZIONE
06.20 – 08.30	Risveglio igiene e Terapia Farmacologica	Sveglia e igiene personale (bagni assistiti come da programma). Intervento per incontinenti. Vestizione dell'ospite. Trasferimento in sala da pranzo per la colazione.
08.00 – 09.30	Riabilitazione al letto	Trattamenti riabilitativi di alcuni ospiti al letto, su indicazione medica fisioterapica.
08.00 – 9.10	Colazione	La colazione è servita nella sala da pranzo, mentre per gli allettati è servita in camera. Distribuzione della terapia farmacologica.
08.30 – 11.00	Attività riabilitative fisiche e cognitive e attività assistenziali	Gli operatori preposti seguono gli ospiti in base ai progetti personalizzati: deambulazione, orientamento, ecc. Fisioterapia: il fisioterapista esegue terapie individuali e/o di gruppo in palestra. Servizio Educativo: l'educatore svolge l'attività secondo il programma giornaliero e settimanale. Cura della persona: nei giorni previsti, gli ospiti che lo desiderano sono accompagnati dal parrucchiere. Nel frattempo il personale ASA/OSS esegue con continuità l'idratazione degli ospiti e, al bisogno, li accompagna in bagno o effettua il cambio dei presidi assorbenti
11.30 – 13.00	Pranzo	Gli ospiti consumano il pasto in sala da pranzo o in camera, se allettati, assistiti se non autonomi, previa somministrazione della terapia farmacologica. Alle ore 11.30 il personale ASA/OSS comincia a distribuire i pasti agli ospiti che necessitano di assistenza nel mangiare e agli ospiti allettati.
13.15 – 15.00	Riposo	Dopo il pranzo, alcuni ospiti usufruiscono di un riposo pomeridiano, in concomitanza del quale, se necessario, si eseguono gli interventi per gli incontinenti. Altri ospiti rimangono nelle sale polifunzionali e sono intrattenuti dal personale. Alcuni ospiti svolgono l'attività occupazionale con l'educatore.
13.30 – 15.00	Riabilitazione a letto	Trattamenti riabilitativi di alcuni ospiti al letto, su indicazione medica e fisioterapica.
15.00-16,00	Risveglio e Merenda	Gli ospiti vengono svegliati, gli operatori effettuano loro un'adeguata igiene personale, con intervento per gli incontinenti, ove necessario. Somministrazione della merenda.
16.00 – 17.30	Attività	Proseguono attività fisioterapiche e educative
17.30 – 19.00	Cena	Gli ospiti consumano il pasto in sala da pranzo o in camera, se allettati, assistiti se non autonomi, previa somministrazione della terapia farmacologica.
19.00 – 21.00	Preparazione per la notte	Messa a letto: gli ospiti sono aiutati a prepararsi per la notte, con interventi per l'igiene personale e cambio dei presidi per l'incontinenza, se necessario.
21.00 – 06.30	Riposo notturno	Durante la notte, a tutti coloro che hanno la necessità, viene effettuato il cambio del presidio per l'incontinenza e vengono effettuate le mobilizzazioni per i pazienti a rischio lesioni da decubito.

SERVIZI OFFERTI

Servizi socio-sanitari e assistenziali

Servizio Medico

Presenza diurna dei medici della struttura da lunedì a venerdì generalmente con i seguenti orari:

Dott. Zanini (Direttore Sanitario): martedì mattina previo appuntamento

Dott.ssa Mabellini: lunedì 09.00 alle 14.00 martedì 09.00 – 17.00 merc. 13.00 – 17.00
giovedì 09.00 – 17.00 venerdì 09.00 – 14.00

Dott.ssa Samuelli: mercoledì 09.00 alle 13.00 lunedì e venerdì dalle 14.00 alle 17.00

Servizio di reperibilità durante le ore notturne e nei giorni festivi e prefestivi (es. sabato). Elaborazione in équipe del Piano Individualizzato dell'ospite.

Servizio Infermieristico

Presenza degli infermieri nella RSA 24 ore su 24. Supervisione e coordinamento del regolare e corretto aggiornamento del Fascicolo Sanitario e Sociale dell'ospite da parte del personale infermieristico di nucleo. Servizio di prenotazione esami specialistici.

Servizio di Fisioterapia

Valutazione della funzionalità motoria dell'ospite e implementazione di un piano ciclico di mantenimento motorio in coerenza con le indicazioni del medico.

Servizio Educativo

Cura e sviluppo delle relazioni personali con l'ospite. Organizzazione e realizzazione di attività ricreative e culturali con l'obiettivo di stimolare le capacità intellettive e relazionali dell'ospite.

Servizio Ausiliario Socio Assistenziale/ Operatore Socio Sanitario

Presenza dell'operatore 24 ore su 24. Assistenza degli ospiti nella cura di sé, nell'igiene, nell'alimentazione e nell'idratazione, nella movimentazione e nella deambulazione.

Servizio farmaceutico

Erogazione di farmaci, parafarmaci presidi per l'incontinenza e ausili previsti dal Servizio Sanitario Nazionale.

SERVIZI AMMINISTRATIVI E DI NATURA ALBERGHIERA

Direzione

Verifica del rispetto delle norme istituzionali e delle procedure amministrative richieste dagli enti di riferimento. Supervisione e orientamento degli operatori alla rilevazione dei bisogni degli ospiti. Riferimento della famiglia nei confronti di tutte le figure professionali operanti all'interno della struttura.

Servizi di staff alla Direzione

Amministrazione

Assistenza nella gestione delle pratiche amministrative e rilascio della dichiarazione

prevista dal DGR n. 26316 del 21/03/1997 attestante le componenti della retta relativa alle prestazioni sanitarie e a quelle non sanitarie.

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

Assistenza all'ospite e ai suoi familiari a partire dalla domanda di ammissione, sino al momento dell'ingresso e per tutta la permanenza dell'ospite nella struttura.

E' l'unità operativa incaricata per le visite guidate alla struttura, previo accordo.

Servizio di Ristorazione

Offerta di menù stagionali con variazioni giornaliere e alternative fisse per pranzo e cena, selezionati tenendo conto di quanto previsto dalle linee guida sull'alimentazione e l'idratazione.

Possibilità di diete specialistiche, in base alle indicazioni dell'équipe medica.

Merenda e bevande al di fuori dei pasti, secondo i programmi di idratazione.

In allegato viene fornita l'esemplificazione del menù tipo invernale/estivo, il menù in caso di fragilità alimentari ed il prontuario dietetico.

Servizio di Lavanderia e Guardaroba

Lavaggio della biancheria piana e dei capi personali degli ospiti.

Servizio di Manutenzione e Sicurezza

Controllo e mantenimento di funzionalità ed efficienza delle apparecchiature, degli impianti e delle componenti strutturali e infrastrutturali degli ambienti interni ed esterni della struttura.

Servizio di Pulizia

Lavaggio e sanificazione delle camere e degli spazi comuni.

SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA

Non sono compresi nella retta, ma sono comunque garantiti presso la RSA i seguenti servizi (tariffari in allegato ove possibile):

- Farmaci che hanno un'equivalente terapeutico nel nostro prontuario qualora vengano richiesti specificatamente in altra denominazione;
- Ausili e presidi speciali non compresi nel nomenclatore tariffario specifico per l'RSD e forniti dall'ATS
- Trasporto in ambulanza in strutture ospedaliere per esami diagnostici e visite specialistiche

GESTIONE LISTA D'ATTESA:

Nel seguito vengono descritti i criteri di formazione e le modalità di gestione della lista di attesa presso la RSA La Memoria.

Per consentire all'utente una scelta basata sulla conoscenza completa dei servizi erogati è possibile effettuare una visita presso la RSA, previo appuntamento con il Responsabile Ufficio Relazioni con il Pubblico, nella quale viene presentata la struttura e i suoi servizi e vengono date tutte le delucidazioni necessarie richieste. In questa occasione può essere

fornita anche la documentazione necessaria per poter presentare la domanda ed essere inseriti nella lista d'attesa.

La lista di attesa è gestita dalla Direzione unitamente alla Direzione Sanitaria con criteri di trasparenza e viene costituita valutando:

- a) Residenza presso il Comune di Gavardo ed a seguire ai residenti nei comuni di Paitone e Vallio Terme, comuni che hanno sottoscritto una convenzione con la Fondazione;
- b) gli aspetti sanitari;
- c) gli aspetti sociali;
- d) data di presentazione della domanda.

Tra gli aspetti sanitari le malattie infettive con alto rischio di contagio e i disordini clinico/comportamentali gravi ad alta valenza assistenziale costituiscono impedimenti assoluti all'iscrizione nella lista d'attesa.

La valutazione delle condizioni fisiche e psichiche viene attuata preventivamente a cura della Direzione Sanitaria, consultando la documentazione sanitaria presentata.

Dopo una prima valutazione della documentazione, se ritenuto idoneo, il potenziale ospite viene inserito nella lista di accettazione.

Le persone in lista vengono chiamate dalla responsabile URP con almeno un giorno di anticipo.

Nel caso in cui la famiglia rifiuti il ricovero, il potenziale ospite verrà messo in ultima posizione per un massimo di due volte consecutive, al terzo rifiuto il potenziale ospite verrà escluso dalla lista d'attesa stessa.

La modulistica della richiesta di ammissione può essere scaricata dal sito internet della Fondazione www.fondazionelamemoria.it.

MODALITÀ DI AMMISSIONE E PRESA IN CARICO

L'equipe d'accoglienza viene informata del nuovo ingresso ricevendo copia della scheda di accoglienza almeno un giorno prima dell'ammissione dell'ospite.

L'ospite viene accolto di norma, da lunedì a venerdì dalle ore 9.00 alle 12.00 o dalle ore 14.00 alle 16.00. L'equipe d'accoglienza è solitamente composta dall'assistente sociale dal personale infermieristico che provvederanno successivamente ad accompagnarlo insieme con i familiari nel nucleo di residenza ove avrà la possibilità di conoscere gli altri membri dell'equipe, il Direttore e il Direttore Sanitario. In questa fase vengono fornite le prime notizie riguardanti il nucleo per facilitare il naturale inserimento nella vita della struttura, si accompagna l'ospite in camera e si raccolgono le prime notizie sanitarie con particolare attenzione alla terapia in atto, per evitare interruzioni.

Nel corso dei successivi 7 giorni i componenti dell'equipe multi professionale concorrono a definire il Piano Individualizzato finalizzato a rilevare bisogni, problemi e propensioni dell'ospite in funzione dei quali vengono stabiliti gli obiettivi assistenziali e di cura.

La Direzione della struttura si riserva la facoltà di assegnare all'ospite un'unità abitativa che sia atta a garantire la sua migliore socializzazione e tutela, tenendo conto delle esigenze della vita comunitaria. Per motivazioni di natura logistica, sanitaria e organizzativa, la Direzione può decidere di effettuare spostamenti di stanza rispetto a quella originariamente assegnata, dopo averne data comunicazione all'ospite ed al familiare di riferimento.

DIMISSIONE

Le dimissioni dalla RSA possono avvenire a cura della Direzione oppure possono essere volontarie da parte dell'Ospite/Familiare.

La dimissione da parte della Direzione potrà avvenire nei seguenti casi:

- per un giudizio di sopravvenuta inadeguatezza della RSA alle problematiche ed alle necessità della persona;
- qualora l'ospite tenga un comportamento non conforme allo spirito comunitario;
- commetta gravi infrazioni al regolamento;
- venga rilevato il perdurare di ingiustificati ritardi del pagamento della retta.

17

In caso di dimissione volontaria dalla Struttura da parte della famiglia/tutore dell'ospite, si richiede un preavviso scritto, da consegnare al responsabile delle relazioni con il pubblico, almeno 15 giorni prima, in modo che il personale competente possa programmare un eventuale nuovo inserimento. Non si effettuano dimissioni nei giorni festivi.

Alla dimissione si consegnano al familiare di riferimento:

- la relazione sanitaria di dimissione, per garantire la continuità assistenziale;
- i documenti personali dell'ospite (tessera sanitaria, carta d'identità, libretto di esenzione, certificato elettorale);
- gli effetti personali dell'ospite.

In tutti i casi in cui è eventualmente richiesto, la dimissione dell'Ospite potrà avvenire in forma assistita e protetta al fine di garantire la continuità assistenziale.

MODALITÀ DI ACCESSO, DI VISITA E DI USCITA

La RSA è aperta dalle 08.00 alle 20.00, per 365 giorni all'anno, mentre l'accesso dalle 20.00 alle 08.00 deve essere autorizzato dalla Direzione Amministrativa o dalla Direzione Sanitaria. L'accesso ai nuclei può avvenire dalle ore 09.00 alle 12.30 e dalle ore 14.30 alle 20.00, ma non è consentito stare nelle camere durante l'esecuzione dell'igiene personale, delle attività sanitarie e del riposo, né è consentito sostare nelle sale da pranzo durante la somministrazione dei pasti, salvo diversa autorizzazione.

La Direzione si rende sempre disponibile a valutare richieste particolari e a concedere il permesso di accedere e permanere nella struttura in orari differenti da quelli indicati.

In generale, ad ogni ospite, compatibilmente con le sue condizioni psicofisiche, è garantita la possibilità di entrare e uscire dalla Casa; ciò avviene in base alle modalità particolari descritte nel "Regolamento interno", fornito insieme alla presente Carta dei Servizi, a una copia del contratto e dei rispettivi allegati.

Orari di ricevimento:

Presidente:	Massimo Zanella	appuntamento presso Uffici Amministrativi/URP	
Vice Presidente:	Maurizia Fossati	appuntamento presso Uffici Amministrativi/URP	
Direttore:	Alessandro Salvadori	lunedì dalle 17.00 alle 18.00 e/o appuntamento	
Direttore Sanitario:	Dott. Lorenzo Zanini	martedì mattina e/o appuntamento	
U.R.P.:	Silvia Mombelli	dal lunedì al venerdì:	08.30 – 12.30
		lunedì – merc.- venerdì:	14.00 – 17.30
Uffici Amministrativi		dal lunedì al venerdì: 8,30 – 12,30 / 14,30 – 17,30	

MODALITÀ DI ACCESSO AGLI ATTI

La Fondazione La Memoria Onlus ha definito un Regolamento sul diritto di accesso agli Atti ex/Legge 241/1990 che contiene tempistiche e modalità di accesso a dati/informazioni amministrative/sanitarie della struttura e che potrà essere utilizzato nei casi di specie.

Regolamento e modulistica correlata sono disponibili presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

L'atto di accoglimento della richiesta avviene entro il termine di 30 giorni. Nei casi in cui la richiesta venga approvata, la data per la presa visione dei documenti ed il successivo rilascio di copia è stabilita entro 15 giorni dall'accoglimento della richiesta. E' previsto un rimborso del costo di riproduzione pari a Euro 0,30 a pagina per riproduzioni fotostatiche formato A4 e nella misura di euro 0,50 a pagina per riproduzioni fotostatiche formato A3. Il costo della spedizione dei documenti è a totale carico del richiedente.

Per l'attività di ricerca e visura il costo del personale impiegato è di euro 45,00/ora.

18

MODALITÀ DI RILASCIO DELLA DICHIARAZIONE PREVISTA AI FINI FISCALI

Entro il 15 maggio di ciascun anno, viene rilasciata agli ospiti tramite gli uffici amministrativi, apposita dichiarazione prevista dalla DGR 21 marzo 1997, n° 26316 e successive variazioni e modificazioni, attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie, riguardanti l'anno precedente.

CONTATTI

FONDAZIONE LA MEMORIA ONLUS
Via Santa Maria, 17
25085 Gavardo (BS)

Tel. 0365.34261 – Fax 0365.32220
email: amministrazione@fondazione.lamemoria.it
PEC: rsalamemoriaonlus@legalmail.it

COME RAGGIUNGERCI: UBICAZIONE STRUTTURA E STRADE D'ACCESSO

La struttura si trova alle spalle dell'Ospedale La Memoria di Gavardo (ASST del Garda).
La RSA è collocata nel Comune di Gavardo (Bs), in Via santa Maria n° 17 ed è facilmente raggiungibile con mezzi propri e con i mezzi pubblici.



19

Mezzi propri da Brescia: autostrada A4 uscita Brescia EST, prendere tangenziale direzione Madonna di Campiglio uscita Gavardo, proseguire lungo Via della Ferrovia, poi Via San Pellegrino e Via Dossolo fino ad imboccare Via S. Maria.

La struttura si trova alle spalle dell'Ospedale La Memoria di Gavardo.

Mezzi Pubblici: Pullman SIA Linea Extraurbana BRESCIA TOSCOLANO e/o BRESCIA VESTONE, fermata GAVARDO OSPEDALE.

ALLEGATI ALLA CARTA DEI SERVIZI

- Contratto di ingresso e consenso informato
- Protocollo Ingressi
- Carta dei diritti
- Tabella delle Rette
- Corredo Base (fac-simile)
- Scheda per la segnalazione di suggerimenti, criticità o apprezzamenti da parte degli ospiti/familiari
- Modulo per valutazione grado soddisfazione utenti/parenti
- Menù tipo (invernale/estivo) e Menù tipo in caso di fragilità alimentari
- Regolamento interno
- Tariffario Servizi non compresi nella retta
- Domanda di ammissione
- Politica della Qualità