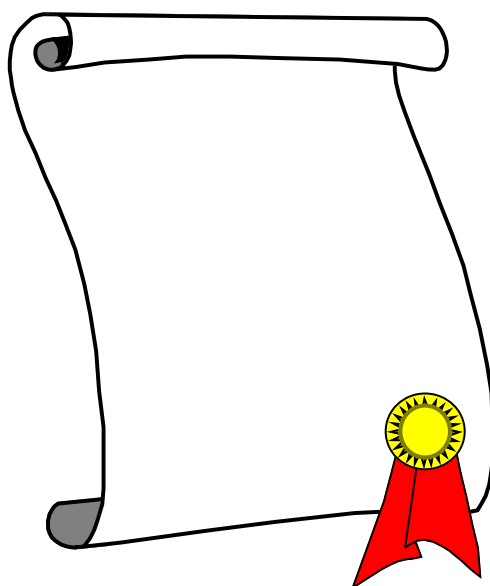


# FONDAZIONE "BEVILACQUA RIZZI" O.N.L.U.S.

26021 Annicco (CR) Via G. Oberdan n. 15 Tel. 0374/79132 Fax 0374/369114  
e-mail: [direzione@fondazionebevilacquarizzi.it](mailto:direzione@fondazionebevilacquarizzi.it)  
posta certificata: [bevilacquarizzionlus@pec.it](mailto:bevilacquarizzionlus@pec.it)



# CARTA DEI SERVIZI

## RESIDENZA SOCIO ASSISTENZIALE

Data aggiornamento: 10 giugno 2020  
Data previsione revisione : 09 giugno 2022

La Casa di Riposo Bevilacqua Rizzi , già Ricovero Cronici Bevilacqua Rizzi, avente sede nel Comune di Annicco, in Via G. Oberdan n. 15, venne fondata dalla Sig.ra Rizzi Caterina fu Ferdinando con testamento olografo del 02 Aprile 1935, pubblicato con atto 1941 XUX a rogito notaio Giulio Cappellini n. 3058/2041 di repertorio.

L'istituzione è stata eretta in Ente Morale con lo stesso Decreto di approvazione dello Statuto in data 21 novembre 1949 n. 1198.

**Dal 1 luglio 2004 la Casa di Riposo ha subito la trasformazione da IPAB in Fondazione o.n.l.u.s., con D.G.R. n°17730 del 4 giugno 2004.**

Essendo la stragrande maggioranza dei Clienti/utenti della struttura rappresentata da Persone Anziane, di seguito, per comodità e per convenzione, verranno usati i termini " Anziano" o " Ospite "

La prima identità di riferimento dell' Anziano che, a qualsiasi titolo, usufruisce dei servizi dell' Ente è quella di " persona ". Da qui discendono quelle successive di " cittadino " di " cliente ", di " utente " e di portatore di bisogni e di esigenze, in relazione al proprio stato psichico, fisico e sociale.

## FINALITA' E PRINCIPI FONDAMENTALI

I valori cui si ispira la Fondazione Bevilacqua Rizzi nel perseguire le proprie finalità si possono rispecchiare nei seguenti principi:

**UGUAGLIANZA:** la pari dignità degli utenti dei servizi sanitari trova il suo fondamento nell' art. 3 della Costituzione Italiana. Questo significa che i servizi vanno resi alla cittadinanza secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione, disposizioni politiche e di condizioni personali e/o sociali. Non solo, nell' erogazione dei servizi al pubblico va salvaguardato nella sostanza il diritto alla uniformità delle prestazioni, commisurata alle esigenze degli utenti ed in particolare di quelli più deboli.

**IMPARZIALITA':** secondo quanto previsto dalla nostra Costituzione all' art. 97, per cui il servizio reso a tutti i destinatari deve essere improntato a criteri di giustizia, obiettività e di non discriminazione

**CONTINUITA':** si rivolge particolare attenzione affinché non vengano mai a mancare le condizioni necessarie per garantire la continuità nel tempo dei servizi offerti, al fine di non arrecare agli utenti alcun disagio.

**PARTECIPAZIONE:** nell' erogazione dei servizi devono essere sempre garantiti il diritto alla corretta informazione, la possibilità di formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi.

**DIRITTO DI SCELTA:** è una manifestazione del diritto più ampio di libertà personale, che si traduce nel diritto di libera scelta della Struttura e del luogo di cura.

**EFFICIENZA, EFFICACIA ED ECONOMICITA':** come valori di riferimento nell' erogazione del servizio e come impegno di tutti gli operatori a tutti i livelli, nella gestione della struttura. E' dovere di tutti ottimizzare il proprio lavoro in modo che il servizio reso sia rispondente alle aspettative e qualitativamente efficiente e nel pieno soddisfacimento dei bisogni di salute e di assistenza dei cittadini che accedono alla struttura.

# GUIDA ALLA CARTA DEI SERVIZI

## RISORSE UMANE

Organigramma  
La Direzione Amministrativa  
La Direzione Sanitaria  
L'ufficio relazioni con il Pubblico  
Staff di reparto  
Metodologia operativa

## L'OSPITALITA'

La struttura logistica  
La capacità ricettiva  
La struttura interna  
I servizi e le prestazioni  
La giornata dell'ospite

## L'ACCOGLIENZA

Procedure  
Ufficio Relazioni con il Pubblico  
Agevolazioni Fiscali  
Adempimenti Amministrativi

## IL SISTEMA DI QUALITA'

Sicurezza  
Rilevazione Qualità

# LE RISORSE UMANE

**Alla Direzione Generale** spetta l'adozione degli atti e provvedimenti amministrativi, compresi tutti gli atti che impegnano l'Amministrazione verso l'esterno, nonché la gestione finanziaria, tecnica ed amministrativa. In collaborazione con la Direzione Sanitaria ha la responsabilità di attuare i piani ed i programmi definiti dal Consiglio di Amministrazione. L'Ente è attualmente dotato di un unico ufficio a cui fa capo il Direttore Amministrativo Sig.ra Pea Elena nel quale vengono accentrati tutti i servizi amministrativi.

Il Direttore Generale è a disposizione per incontri su appuntamento.

**L'Ufficio Relazioni con il Pubblico** riveste particolare rilevanza nei rapporti con l'esterno (familiari- servizi sanitari territoriali etc.), facilita l'accesso alla struttura attraverso visite guidate, che al momento a seguito Emergenza Covid sono sospese, e informazioni sulle attività e sui servizi erogati.

Svolge un importante funzione di accoglienza e segretariato sociale.

La referente dell'ufficio dell' U.R.P. è la Sig.ra Piloni Silvana. (Vedi paragrafo accoglienza).

**La Direzione Sanitaria** in collaborazione con la Direzione Generale ha il compito di promuovere e dare qualità al funzionamento della struttura, per offrire all'anziano lo status di abitante e non solo quello di ospite, mantenendo alta la qualità dei servizi prestati.

Il Direttore Sanitario è rappresentato dal Dott. Alberghina Massimiliano disponibile telefonicamente a fornire ogni indicazione clinica.

Gli appuntamenti con i familiari sono momentaneamente sospesi a causa dell'emergenza Covid.

Tutto il personale operante in struttura è dotato di cartellino di riconoscimento come previsto dalla normativa vigente in materia.

Gli uffici osservano i seguenti orari di ricevimento del pubblico:

**Direzione Amministrativa e Direzione Generale:**

Da Lunedì a Venerdì previo appuntamento.

**Ufficio Segreteria:**

Da Lunedì a Venerdì dalle ore 09.00 alle ore 11.00

Il pomeriggio ed il sabato mattina su appuntamento al seguente numero telefonico :  
0374/79132 INT. 3

**P.S. Visto il periodo EMERGENZA COVID gli accessi in struttura sono consentiti solo ed esclusivamente su appuntamento e nel rispetto delle disposizioni previste in materia di prevenzione pandemia**

## **STAFF DI REPARTO**

Nei reparti di degenza si lavora in equipe, ossia ogni figura professionale presente nel nucleo coopera con le altre per definire un programma di lavoro tendente ad ottenere la salute ed una elevata qualità di vita di ogni singolo ospite.

Le figure professionali sono facilmente riconoscibili dalle divise differenziate per ruolo e dal nome dell'operatore scritto su apposito cartellino

### **FIGURE PROFESSIONALI**

Le figure presenti in reparto sono le seguenti:

#### **DIRETTORE SANITARIO**

L'assistenza medica è garantita per tutte le ventiquattro ore, alternando momenti di presenza effettiva in struttura a momenti di reperibilità telefonica per qualsiasi tipo di consulto medico nonché per far fronte ad urgenze cliniche.

Il Direttore Sanitario sovrintende alla realizzazione di tutti i processi di cura al fine di ottenere la migliore esecuzione del programma riabilitativo o di mantenimento delle risorse funzionali dell'ospite.

A tal fine predispone visite di controllo, esami di laboratorio, esami strumentali, presso la struttura o presso i vari presidi ospedalieri. Dispone il ricovero ospedaliero, previo contatto con i familiari di tutti i pazienti che non sono curabili presso la struttura.

Aggiorna periodicamente, in alcuni casi quotidianamente, la terapia di ciascun ospite. E' responsabile della corretta tenuta delle cartelle cliniche di ciascun ospite. E'

responsabile dell' Armadio Farmaceutico presente in struttura e della regolare registrazione dei farmaci stupefacenti conservati in struttura

Il Direttore Sanitario, durante le ore di servizio, è sempre disponibile per colloqui sia personali che telefonici con i familiari.

Aggiorna regolarmente le schede S.O.S.I.A. di ciascun ospite da cui emerge il quadro clinico, cognitivo e funzionale di ciascun ospite, nonché i vari profili di gravità e la necessità di ausili per la gestione delle insufficienze funzionali.

Coordina il lavoro dell' equipe di Reparto ed a lui rispondono del loro operato, per grado di competenza della Direzione Sanitaria, l' I.P coordinatrice, la Fisioterapista e l' animatore sociale. Con queste figure e con le A.S.A. predispone ed aggiorna, se necessario, il P.A.I di ogni ospite (Piano Assistenziale individuale)

Aggiorna in collaborazione con la ditta Pellegrini Spa a cui e' attualmente affidato il servizio cucina, il menu' settimanale variandolo stagionalmente e cercando di mantenere il piu' possibile una dieta variegata sia dal punto di vista organolettico sia dal punto di vista dei sapori.

Il Direttore Sanitario e' nominato anche Referente Covid della struttura.

## **FISIATRA**

Il Fisiatra e' il Medico specializzato nelle attivita' di Riabilitazione. Si occupa della disabilita' causata dalle diverse affezioni patologiche e/o dal dolore e ha competenze specifiche in ambito neuromuscolare, osteoarticolare, cognitivo-relazionale, biomeccanico-ergonomico e psicologico. Ha competenze per valutare ed affrontare le problematiche relative alla limitazione dell'autonomia. Mira, pertanto , al massimo recupero delle funzioni ed abilita' con un approccio completo al paziente.

Coordina il lavoro svolto dal Terapista della Riabilitazione finalizzato alla realizzazione del progetto riabilitativo avendo come obiettivo l'outcome attraverso il massimo recupero delle funzioni ed abilita' della persona.

## **INFERMIERE PROFESSIONALE COORDINATORE**

All' Infermiere Professionale Coordinatore è affidata la gestione del reparto, dietro precise disposizioni impartite dalla Direzione Sanitaria e/o Amministrativa, alle quali rispondera' del proprio operato.

Al fine di perseguire questo importante compito, egli organizza e cura il lavoro infermieristico ed ausiliario, affinché vengano prodotti nei confronti di ogni ospite, l'assistenza socio-sanitaria, l'igiene e il confort alberghiero in modo ottimale.

L'Infermiere Professionale Coordinatore gestisce le risorse umane e strumentali che gli sono assegnate; con il suo lavoro di coordinamento e di organizzazione garantisce la

correttezza degli interventi socio-sanitari diretti agli ospiti, decisi e programmati in sede di equipe.

L'Infermiere Professionale Coordinatore adempie a varie mansioni, una tra queste, è quella di porsi come tramite fra il reparto e i vari servizi presenti nell'Ente.

E' la principale figura di riferimento per i parenti allo scopo di ottenere informazioni inerenti alla vita in struttura del proprio familiare.

Viste le piccole dimensioni della struttura, l'Infermiere coordinatore svolge funzioni anche prettamente infermieristiche, funzioni che vengono meglio dettagliate nel paragrafo successivo.

## **INFERMIERE**

Le cure infermieristiche sono garantite da Infermieri che provvedono alla rilevazione dei parametri vitali di ogni ospite. Essi svolgono: l'esecuzione di esami strumentali, la somministrazione delle terapie, secondo le disposizioni fornite dal Direttore Sanitario, le medicazioni e la riattivazione delle funzionalità dell'ospite; supportano l'Infermiere Coordinatore nella supervisione delle attività assistenziali, collaborano in equipe con le altre figure professionali al fine di concretizzare il piano assistenziale del degente.

## **AUSILIARIO SOCIO ASSISTENZIALE**

Gli Ausiliari Socio Assistenziali, in numero adeguato agli standard gestionali previsti dalla Regione Lombardia, provvedono ai bisogni di base dell'ospite: igiene, mobilizzazione e allettamento quotidiano, distribuzione e somministrazione dei pasti. Molto curato è l'aspetto stimolante di questi interventi assistenziali svolti in un'ottica di valorizzazione delle risorse residue della persona anziana. Sostenuti da modalità di lavoro d'equipe, gli Ausiliari svolgono i loro compiti assistenziali con una metodologia che offre sempre il massimo di qualità e personalizzazione.

## **TERAPISTA DELLA RIABILITAZIONE**

Esegue i programmi di rieducazione neuromotoria e di terapia fisica prescritti dal Medico specialista Fisiatra per ogni ospite a seconda delle necessità, provvedendo in tal modo alla prevenzione, cura, riabilitazione e mantenimento delle capacità motorie e funzionali dell'ospite.

## **ANIMATORE SOCIALE**

L'animatore sociale ha il compito di favorire i processi di socializzazione, ma anche di cercare di risvegliare interessi e desideri nelle persone anziane favorendo tutti gli



aspetti connessi ai processi di riappropriazione del tempo al fine di fruirne gli aspetti migliori.

## **OPERATRICE DI PULIZIA**

L'Operatrice di pulizia si occupa della pulizia degli spazi comuni del reparto. Collabora con gli Ausiliari per mantenere gli ambienti puliti, ordinati e igienicamente rispondenti agli standard previsti.

## **CUOCHI**

Il servizio di cucina e' gestito attualmente dalla ditta Pellegrini Spa.

# **METODOLOGIA OPERATIVA**

La metodologia operativa della Fondazione si basa su alcuni fondamenti imprescindibili:

- L'accoglienza intesa come capacità di farsi carico della persona nella sua globalità;
- La responsabilità come valorizzazione delle risorse umane e professionali;
- La centralità dell'ospite rispetto a tutto il servizio;
- L'attenzione alla qualità della relazione;
- La flessibilità intesa come capacità di coniugare le esigenze dell'ospite con quelle dell'organizzazione;
- La gestione partecipata, intesa come corresponsabilità di tutti gli attori del progetto di cura;

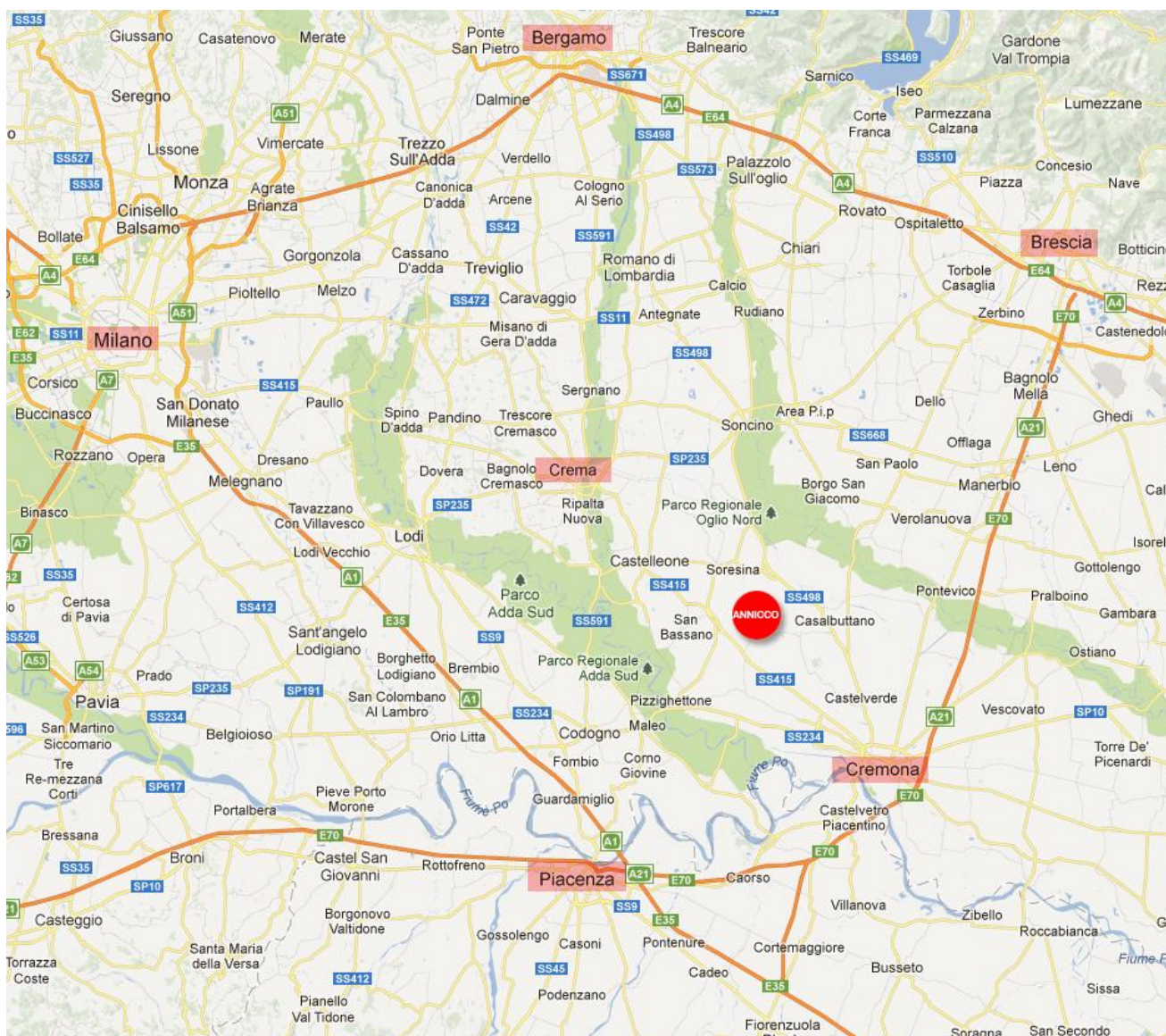
Il metodo di lavoro diffuso in tutto l'Ente è quello dell'equipe, in cui le diverse figure professionali cooperano al fine di raggiungere un reale benessere per le persone che si affidano alle cure della Fondazione.

# LA STRUTTURA E L'OSPITALITA'

**UBICAZIONE:** La Fondazione Bevilacqua Rizzi onlus è situata nel comune di Annicco (CR), Via G.Oberdan n. 15.

Distanze: da Cremona Km. 20; da Crema Km. 25; Milano Km. 70.

Esiste, sull'asse ferroviario Cremona-Milano la stazione di Soresina a soli 5 Km. da Annicco, ed il paese è dotato del servizio di linea con autopullman che collega direttamente Soresina a Cremona.



## **Capacità ricettiva e struttura interna**

Complessivamente la Fondazione Bevilacqua Rizzi onlus dispone di 40 posti letto di cui 35 accreditati, pertanto i 5 posti letto restanti, sono destinati a soddisfare le richieste degli utenti solventi in proprio.

La struttura e gli spazi interni risultano rispondenti agli standard strutturali di legge, nonché agli standard previsti dalla Regione Lombardia.

Le stanze da letto sono a due posti letto, dotati di bagno personale, sistema di chiamata e colloquio, impianto di ossigeno e aria condizionata. La sala comune è dotata di un televisore ed è arredata cercando di ricreare quelle condizioni di benessere ambientale che la persona sperimenta nella dimensione domestica. Vi è la possibilità di garantire il diritto alla riservatezza e la possibilità per gli ospiti, in caso di visite, di poter intrattenere conversazioni o incontri con i propri congiunti in un apposito salottino.

## **LA GIORNATA DELL' OSPITE.**

**Il risveglio** è previsto negli orari tra le ore 06.00 e le ore 8.30. Gli Ausiliari socio assistenziali procedono all' igiene personale, al cambio della biancheria, alla mobilizzazione, mentre gli Infermieri Professionali provvedono alla somministrazione della terapia ed agli eventuali prelievi ematici e medicazioni.

**La colazione** viene somministrata alle 8.00 e consumata nella sala da pranzo o in casi particolari nella propria stanza, con la presenza se ritenuto necessario di personale di reparto. Al termine della prima colazione, il personale socio assistenziale viene impegnato nel rifacimento dei letti e nel soddisfare ogni bisogno e/o richiesta degli ospiti, nonché all'esecuzione della doccia di pulizia ( la doccia viene effettuata per ogni ospite una volta alla settimana o più in base alla necessità ). L'operatore di pulizia procede nella pulizia delle stanze di degenza.

**Nell' arco della mattina** e più specificatamente dalle ore 9.00 alle ore 11.00 vengono garantite le prestazioni di assistenza medica ed infermieristica, nonché le attività di fisioterapia e/o di animazione a giorni alterni, basate su progetti individualizzati.

**Il pranzo** viene distribuito alle ore 11.45 con possibilità di scelta del menù.

Dopo pranzo è previsto, per chi lo desidera, essere accompagnato a letto, così come è permesso trattenersi nel salone.

**Nelle ore pomeridiane** viene garantita la mobilizzazione degli ospiti allettati, l'igiene intima personale e proseguono le attività di animazione e la Kinesiterapia.

**La cena** viene distribuita alle ore 18.00.

Al termine, gli operatori provvedono all'allettamento degli ospiti che lo desiderano; chi preferisce restare alzato può fermarsi nel soggiorno e accompagnato a letto più tardi.

**Nel corso della notte** gli ospiti vengono vigilati dal personale di turno (Infermiere Professionale e Ausiliario Socio Assistenziale) che provvede alle necessità sanitarie e

assistenziali, oltre ovviamente alle urgenze cliniche. Durante il turno notturno e' prevista la reperibilita' della Guardia medica della struttura

## I SERVIZI SOCIO SANITARI ASSISTENZIALE PER ANZIANI

La Fondazione Bevilacqua Rizzi accoglie 35 ospiti accreditati e 5 ospiti solventi in proprio.

Il servizio medico, infermieristico e assistenziale è garantito nell' arco della giornata grazie alla presenza di un Direttore Sanitario, di Infermieri Professionali ed Ausiliari socio assistenziali.

Visto il periodo EMERGENZA COVID Il Direttore Sanitario è disponibile durante l'orario di presenza in servizio per colloqui telefonici con i parenti.

L' attività diagnostico-specialistica come pure quella di analisi e quella radiologica sono garantite ricorrendo alle strutture ospedaliere pubbliche di Cremona e di Crema. Per quanto riguarda gli esami di laboratorio ematochimici, gli stessi sono affidati ad un laboratorio convenzionato con la Fondazione che si preoccupa del trasporto delle provette e dell'invio dei referti in giornata.

Per ogni ospite al momento dell'inserimento in RSA, viene redatto un piano di assistenza individuale con l'apporto del Direttore Sanitario, infermieri, fisioterapista, ausiliari socio assistenziali ed animatore che si traduce sia in una cartella assistenziale dell' ospite che nella cartella clinica di tipo ospedaliero, regolarmente aggiornata.

### **L'attività riabilitativa interna**

All'interno della struttura è funzionante un servizio di fisioterapia .

L'attività viene realizzata sia nella zona adibita a palestra, dove sono collocate le attrezzature specifiche, sia nel salone dove viene praticata la ginnastica di gruppo, ed a seconda dei bisogni, al letto degli ospiti.

La valutazione individualizzata di ciascun ospite viene effettuata dal Direttore Sanitario in stretta collaborazione con il Fisiatra e con la Terapista della Riabilitazione, valutazione che consente la stesura di un programma riabilitativo personalizzato, sul quale si realizza il quotidiano programma di lavoro. A ciò si affianca un approccio cognitivo che vede l'utilizzo di test, atti alla misurazione delle capacità cognitive residue.

## **Il servizio di animazione**

Il servizio di animazione riveste una grande importanza nella vita della Fondazione non soltanto per "occupare" il tempo vuoto degli ospiti, ma per cercare di migliorare significativamente la qualità del tempo, mantenendo e stimolando nuovi interessi, preservando la funzionalità e valorizzando le risorse, in modo che gli ospiti possano vivere in modo piacevole e significativo il soggiorno nella struttura.

Vengono così individuati tipi di animazione:

**Animazione ludico - ricreativa:** questo tipo di animazione è quello che più corrisponde alle caratteristiche di "passatempo" gradevole e adatto a tutti; vengono proposte dall'animatrice momenti di svago, giochi vari, feste di compleanno, feste musicali, lettura del giornale, attività di preparazione delle festività e momenti particolari ( Natale, Pasqua, Carnevale, ecc.).

**Animazione dei "grandi eventi":** si tratta di momenti che coinvolgono anche il territorio e la comunità del paese: Progetti con la Scuola dell'Infanzia e Primaria di Annicco, feste di piazza, feste danzanti, gite fuori porta, ecc.

Accanto a queste attività di animazione vengono anche offerti interventi più specifici di relazione e ascolto rivolto agli ospiti e ai loro familiari.

## **Volontari**

Previa autorizzazione rilasciata dal Consiglio di Amministrazione, possono operare nella struttura associazioni di volontariato liberamente costituite, le cui finalità concorrono al conseguimento degli scopi istituzionale dell' ente. In ogni caso viene fatto obbligo a tutti i volontari di rispettare gli orari ed il riposo degli ospiti e di concordare sempre le visite o le attività con il servizio di animazione interno.

## **Assistenza Spirituale**

L' assistenza spirituale è assicurata dal Sacerdote che si rende disponibile alle richieste di aiuto spirituale o religioso, al colloquio, all' ascolto, alla somministrazione dei Sacramenti. La sua presenza, al di fuori delle normali visite periodiche, si può richiedere per mezzo del personale di reparto.

La celebrazione della Santa Messa avviene il Venerdì' alle ore 09.30 sempre nel rispetto della normativa Emergenza Covid rispettando il distanziamento sociale.

Si rispetta la libertà religiosa e di culto.

## **I SERVIZI ALBERGHIERI COMUNI.**

### **PASTI**

L'orario dei pasti è il seguente:

Colazione:	alle ore 8.00
The e bevande	dalle ore 10.00 alle 10.30
Pranzo	alle ore 11.45
Merenda	dalle ore 15.30 alle 16.00
Cena	alle ore 18.00

Il servizio di ristorazione aperto tutti i giorni della settimana è affidato alla ditta Pellegrini Spa a mezzo di personale proprio che soddisfa le esigenze della collettività. Su precise indicazioni del Direttore Sanitario vengono predisposti menù stagionali a rotazione settimanale con apposite diete personalizzate.

Ogni giorno il menù viene riportato nell' apposita lavagnetta posta all'ingresso della sala pranzo.

I locali di cucina sono dotati di impianti perfettamente in linea con la normativa in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro (attuazione del D.lgs 626/94 e successive modifiche ed integrazioni) nonché in tema di H.A.C.C.P. secondo quanto disposto dal d.lgs 155/97 e successive modifiche ed integrazioni, relativo alla procedure di autocontrollo e all' adozione di tutte le misure correttive necessarie per prevenire i rischi legati all' igiene degli alimenti prodotti preparati e conservati.

### **Lavanderia e stireria**

Presso la Fondazione è operante un servizio di lavanderia per il vestiario degli ospiti. Nel caso di capi personali di particolare pregio o valore affettivo, si consiglia tuttavia di provvedere in proprio.

E' a carico dei familiari il reintegro dei capi usurati.

L'Ente declina ogni responsabilità e rimborso per eventuali capi rovinati e/o smarriti.

All' atto dell'ingresso in struttura gli indumenti sono riposti nell'armadio personale, previo accertamento che siano etichettati con il numero assegnatoli.

Durante le ore diurne tutti gli ospiti non allettati sono invitati ad indossare abiti idonei a garantire il decoro della persona; solo in casi di accertata necessità vengono utilizzati indumenti particolari.

E' sconsigliato l'uso di indumenti da letto durante la giornata se non in caso di malattia o indisposizione, o nel qual caso il paziente rimane in camera propria.

## **Parrucchiera e Barbiere**

Il servizio di barbiere e parrucchiera nonché il servizio di pedicure e manicure sono servizi attualmente non compresi nell'ammontare della retta.

Viene comunque precisato che ogni mese, in base alle richieste degli ospiti, si recano presso la struttura sia una parrucchiera che una pedicure per il soddisfacimento dei bisogni.

## **Distributori automatici di bevande**

Sono in funzione distributori automatici di bevande calde e non, all'ingresso della struttura per il personale e ospiti

## **Trasporto**

Per gli ospiti la Fondazione organizza il trasporto avvalendosi di ambulanze operanti sul territorio il cui costo è a carico dell'ospite stesso

## **Telefono e Tablet**

E' consentito ricevere telefonate direttamente nelle camere di degenza utilizzando l'apparecchio portatile di reparto.

A seguito emergenza Covid la struttura e' dotata di tablet che consente ai parenti di poter effettuare video chiamate

## **Presidi sanitari**

Presidi sanitari ed ausili: l' istituto provvede alla fornitura di farmaci attraverso il proprio armadio farmaceutico, nonché degli ausili per la gestione dell' incontinenza, dei presidi per la prevenzione e cura delle lesioni cutanee da decubito (materassi antidecubito).

# L'ACCOGLIENZA

L'ingresso nella struttura di un nuovo ospite è un momento particolarmente delicato, complesso ed unico, non riducibile solo a pratiche amministrative e cliniche; si tratta di porsi nei confronti del nuovo paziente accogliendolo nella totalità delle proprie caratteristiche individuali e dei bisogni clinico - assistenziali.

A SEGUITO DELL'EMERGENZA COVID E SINO A NUOVE INDICAZIONI L'INSERIMENTO DEI PAZIENTI IN RSA SI SVOLGERA' SECONDO LE INDICAZIONI SOTTO RIPORTATE IN GRASSETTO E CONTENUTE NEL PIANO ORGANIZZATIVO GESTIONALE DELLA STRUTTURA APPROVATO IN DATA 10/06/2020.

*“ In considerazione delle indicazioni contenute nell'allegato A della DGR 3226 del 09.06.2020 e preso atto della comunicazione 29845/2020 del 05/05/2020 rilasciata da ATS-Valpadana con oggetto Liste d'attesa la scrivente Fondazione identifica i criteri secondo i quali definire i livelli di urgenza improcrastinabili per definire una lista di attesa per nuovi ingressi.*

*Al ricevimento della domanda di ingresso la Fondazione si attiva affinché via sia compilazione da parte di Assistenti sociali e MMG (o in carenza Direttore sanitario della struttura) delle schede definite SCHEDE BARTHEL (1.A), SCHEDE INDICE DI COMORBIDITA' (cirs) (1.A1) e SCHEDE VALUTAZIONE NURSING GERIATRICO (1.A2).*

*Dall'analisi condotta viene determinato un punteggio globale che determina la priorità di inserimento in RSA.*

*La lista d'attesa costruita secondo i principi sopra enunciati è conservata dall'amministrazione della Fondazione.*

*Definiti i criteri per la definizione della Lista d'attesa in osservanza all'All A dgr 3226 09.06.2020 si procederà con la presa in carico domiciliare del nuovo ospite.*

*La procedura definita prevede:*

*scheda 2/A - Modulo di triage telefonico (indagine per via remota)*

*Scheda 3/A - Modulo valutazione al domicilio*

*Scheda 4/A - Definizione e firma pre contratto*

*In una prima fase si darà priorità di ingresso valutando e classificando l'urgenza secondo tre criteri:*



- *Elevata*
- *Media*
- *Bassa*

*Nello specifico :*

- *a quei casi che provengono dall'Ospedale post acuzie, ed impossibilitati al rientro a domicilio, fatte salve tutte le precauzioni del caso (due tamponi negativi obbligatori ed esame sierologico raccomandato, come da circolari sui reingressi post-ospedalieri);*
- *a quei casi che verranno segnalati dai servizi sociali comunali;*
- *a quei casi in lista d'attesa che, dall'esame della parte sanitaria, presentano aspetti problematici per la cura e l'assistenza a domicilio;*
- *a quei casi in lista d'attesa che presentano aspetti problematici e provocano un notevole stress ai caregivers;*
- *a quei casi che in presenza di una rete familiare non convivente, non sono assistibili da parte dei parenti per cause varie.*
- *Richieste di trasferimento da altre RSA , fatte salve tutte le precauzioni del caso”*

#### **Individuazione chiara di percorsi e modalità di accoglienza di ospiti/pazienti nuovi**

Al completamento delle procedure descritte ai punti precedenti si procederà all'attivazione dei processi per l'inserimento di nuovi ospiti secondo quanto definito dall'allegato A della Dgr 3226 del 09/06/2020

- In caso di utenti candidati all'ingresso dal domicilio verso Fondazione Bevilacqua

#### Rizzi onlus

- **step 1:** accurata inchiesta, anche per via remota (esempio: intervista telefonica), da parte del personale della RSA(Medico) volta ad escludere la presenza di sintomi sospetti per COVID-19 e/o l'esposizione a casi COVID-19 nei precedenti 14 giorni e la valutazione della possibilità di effettuare un efficace isolamento domiciliare (compliance utente/familiari e contesto abitativo idonei). Se dall'inchiesta emergesse che l'utente è sospetto per COVID-19 e/o non è possibile l'isolamento domiciliare: avviare percorsi di presa in carico specifici verso strutture di ricovero a carattere sanitario appositamente individuate, in accordo con l'utente (o con il suo legale

rappresentante) e il MMG e coinvolgendo i familiari;

- **step 2:** solo in caso di utente negativo all'inchiesta per COVID-19 e di isolamento domiciliare fattibile, eseguire(INF RSA) al paziente presso il suo domicilio tampone naso-faringeo e test sierologico per COVID-19, prevedendo, al contempo, l'isolamento a domicilio del paziente stesso per il periodo di tempo intercorrente tra l'esecuzione dei prelievi e l'ingresso (l'indicazione all'isolamento a domicilio, le istruzioni per rispettarlo e la verifica della corretta applicazione delle stesse sono in capo al personale della RSA(INF) mediante contatti quotidiani in via remota/telefonica).

In base ai risultati di laboratorio riferiti si distinguono le seguenti possibilità:

- a) **sierologia negativa e tampone negativo:** prolungare l'isolamento domiciliare e ripetere dopo 14 giorni lo step 1 ed eventualmente lo step 2. Se tampone e sierologia risultano entrambi ancora negativi, procedere all'ingresso dell'ospite nella RSA; per altre combinazioni di risultato, vedere oltre.
- b) **sierologia negativa e tampone positivo:** avviare percorsi di presa in carico specifici verso strutture di ricovero a carattere sanitario appositamente individuate, in accordo con l'utente (o con il suo legale rappresentante) e il MMG e coinvolgendo i familiari.
- c) **sierologia positiva e tampone negativo:** prolungare l'isolamento fiduciario e ripetere il tampone dopo 2 giorni. Se anche il secondo tampone è negativo, procedere all'ingresso dell'ospite nella RSA. Se il secondo tampone è positivo: avviare percorsi di presa in carico specifici verso strutture di ricovero a carattere sanitario appositamente individuate, in accordo con l'utente (o con il suo legale rappresentante) e il MMG e coinvolgendo i familiari.
- d) **sierologia positiva e tampone positivo:** avviare percorsi di presa in

carico specifici verso strutture di ricovero a carattere sanitario appositamente individuate, in accordo con l'utente (o con il suo legale rappresentante) e il MMG e coinvolgendo i familiari.

Una volta autorizzato l'ingresso andrà confermata la raccolta dei dati precedentemente acquisiti telefonicamente mediante il modulo "trriage visitatori" ed inserito nel fascicolo sociosanitario.

Il care-giver o ADS si recherà in struttura, previo appuntamento concordato con l'amministrazione ed il medico, uno/due giorni prima dell'accesso dell'ospite per la compilazione del modulo "trriage visitatori" e per la consegna dei referti degli esami effettuati (tampone e sierologico).

L'incontro per la compilazione del modulo avverrà con l'infermiere in apposita area dedicata individuata come STANZA TRIAGE che si trova in un ambiente completamente al di fuori dei reparti, previa rilevazione della temperatura ed utilizzando i relativi idonei DPI (mascherina chirurgica, guanti, occhiali, copricapo) che verranno in seguito smaltiti nell'apposito contenitore per i rifiuti speciali.

Successivamente all'incontro l'area dedicata verrà sanificata da personale adibito nel rispetto delle disposizioni Ministeriali.

Per tutta la durata dell'emergenza, l'accesso alla struttura da parte di familiari/caregiver e conoscenti degli utenti deve essere concesso eccezionalmente, su autorizzazione del responsabile medico della struttura stessa, non solo in caso di fine vita ma anche in casi di necessità di carattere relazionale e, comunque, previo accertamento dello stato di salute (con modulo di autodichiarazione), rilevazione della temperatura corporea all'entrata e l'adozione di tutte le misure necessarie ad impedire il contagio. Le motivazioni di autorizzazione all'ingresso di familiari ecc. dovranno essere dettagliatamente indicate nel FASAS

Qualora le condizioni di gravità clinica non lo consentano, andranno comunque garantiti sistemi di comunicazione alternativi tra utenti e familiari o, se non possibile, adeguate informazioni sull'andamento clinico. In particolare, eventuali limitazioni all'accesso fisico dei parenti non devono assolutamente produrre l'isolamento affettivo/relazionale con l'ospite e, quindi, le strutture residenziali devono assicurare contatti attraverso stanze vetrate, videochiamate o chiamate telefoniche, compatibilmente a possibili limitazioni funzionali e cognitive e, comunque, devono fornire ai familiari ogni informazione di aggiornamento clinico sui loro cari ricoverati o altre informazioni richieste.

Il processo, presidiato dal settore animazione prevede:

- gli incontri si svolgeranno dal lunedì alla domenica in base ai turni dell'educatore (con sabati e domenica mattina alternati ) e dalle ore 09.00 alle 13.00 – 15.00 alle 19.00
- Gli incontri dovranno essere prenotati telefonicamente chiedendo disponibilità per l'incontro.
- Non potranno esserci contatti fisici quindi gli incontri si terranno presso la vetrata del salone principale
- La durata prevista dell'incontro sarà di 15 minuti. L'Educatore presenzierà all'incontro per far fronte ad ogni esigenza relazionale dell'ospite . Prevediamo per questa prima fase sperimentale la possibilità di un incontro ogni 07 giorni (circa).
- Si ricorda che è obbligatorio indossare la mascherina

## **Procedure**

Ad ingresso avvenuto le competenti figure professionali predispongono il PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATO, come previsto dalle nuove disposizioni regionali.

Agli ospiti al momento dell' inserimento in struttura vengono richiesti i seguenti documenti:

- tessera del Servizio Sanitario Nazionale
- eventuali esenzioni ticket
- eventuale verbale di Invalidita' civile
- carta d'identità non scaduta
- codice fiscale
- documentazione medico-specialistica già in possesso e/o richiesta per lo specifico.

La suddetta documentazione verrà trattenuta e conservata fino alla fine del periodo di durata dell' ospitalità, nella cartella personale dell' ospite. Viene assicurato il rispetto della normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali di cui al regolamento UE 2016/679 (GPDR).

Al fine di rendere certi e celeri i rapporti con la parentela o chi per essi e per far fronte a qualsiasi necessità che possa manifestarsi durante la permanenza in struttura, viene richiesta l' indicazione di un nominativo che fungerà da tutor. Il tutor al momento dell' ingresso sarà invitato a sottoscrivere una accettazione formale compilando un modulo prestampato con i propri dati ed il proprio recapito. Per tali dati l' Amministrazione garantisce come sopra il rispetto della privacy.

### **Adempimenti Amministrativi**

Dal momento della conferma dell' accesso in struttura, l' ospite o chi per esso dovrà provvedere al pagamento della retta di degenza . Il pagamento della retta è posticipato e nello specifico dovrà essere effettuato sulla base di relativa fattura, entro il giorno dieci del mese successivo a quello di riferimento . All'atto dell' ingresso presso la nostra RSA **non è richiesto il versamento di alcuna anticipazione sulla retta**. L' ospite mantiene il diritto alla conservazione del posto in caso di assenza temporanea dalla struttura sia per ricoveri ospedalieri esterni, che per visite a carattere familiare, previo accordo con la Direzione Sanitaria che rilascia una apposita autorizzazione scritta. Nel periodo di assenza la diaria risulta pari all' 80% dell' ammontare complessivo.

Inoltre il rientro in struttura deve essere preventivamente comunicato ed avvenire entro i termini e gli orari concordati con la Direzione Sanitaria.

L'ammontare della retta di degenza viene determinato annualmente dal Consiglio di Amministrazione dell'Istituto, sulla base di valutazioni organizzative e gestionali.

<b>RETTA DI DEGENZA :</b>	
<b>TIPOLOGIA</b>	
Ospiti Accreditati	€. 53,00
Ospiti Solventi in proprio camera doppia	€. 66,00
Ospiti Solventi in proprio Camera singola	€. 70,00

P.S. E' possibile detrarre dalla denuncia dei redditi la quota relativa alla spesa sanitaria che si evince dalla dichiarazione rilasciata dall' Ente prevista dalla d.g.r. 21 marzo 1997 n. 26316 AGEVOLAZIONI FISCALI e successive modifiche ed integrazioni.

## UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è un ufficio a disposizione degli utenti per migliorare la qualità dei servizi:

assicura informazione, accoglienza, tutela e partecipazione, facilita l'accesso attraverso informazioni sulle attività ed i servizi erogati e raccoglie suggerimenti e osservazioni.

### **Orari di Apertura**

**Previo appuntamento**

**Dal Lunedì al Sabato**

**dalle 9.00 alle 11.00**

**Tel. 0374/79132 int. 3**

Referente dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico è la Sig.ra Piloni Silvana.

### **GDPR**

Per quanto concerne il GDPR ( Protezione dei dati personali e rispetto della privacy ) si rimanda alle informative presenti sul nostro sito web [www.fondazionebevilacquarizzi.it](http://www.fondazionebevilacquarizzi.it)

### **Certificati**

Il rilascio di certificati medici e/o dichiarazioni amministrative di ricovero e di dichiarazioni ai fini fiscali va richiesto alla Direzione Amministrativa.

### **Richiesta di cartelle cliniche**

Per ottenere il rilascio di copia della Cartella Clinica, è necessario che il paziente o altra persona formalmente delegata ed in possesso dei requisiti previsti dall' attuale

normativa, inoltri domanda alla Direzione Sanitaria che fornirà le dovute informazioni sui tempi di consegna e sulla quota da versare alla cassa economale dell' Ente

### **Oggetti personali**

Si suggerisce di non tenere con se oggetti personali di valore o grosse somme di denaro. L' Amministrazione non risponde di eventuali furti.

### **Orario di visita**

L'orario delle visite è libero sino alle ore 20.00. Si consiglia, tuttavia, di rispettare gli orari dei pasti e del riposo pomeridiano degli ospiti.

### **Tutela**

La Fondazione Bevilacqua Rizzi onlus garantisce la funzione di tutela nei confronti dell' utente. E' possibile formulare suggerimenti e presentare reclami per iscritto, nell'ambito dei principi dichiarati e degli standard gestionali descritti utilizzando l'apposito modulo, all' Ufficio Relazioni con il Pubblico, che provvederà in tempi brevi, a dare risposta.

### **Dimissioni/decessi**

Al momento della dimissione il Direttore Sanitario compila una relazione completa in cui vengono descritti i problemi clinici, funzionali ed assistenziali, i programmi attuati ed i risultati raggiunti, gli eventuali ausili necessari, i risultati delle indagini di laboratorio e strumentali, la terapia attuata nonché il programma terapeutico-riabilitativo consigliato. Le modalità di dimissione vengono accordate con la famiglia ed i servizi territoriali, od altre strutture di ricovero.

Alla dimissione vengono consegnate all' interessato:

- relazione clinica in busta chiusa
- documentazione clinica e sanitaria personale

In caso di decesso, il Medico presente in struttura avverte immediatamente i familiari, con i quali poi concorda le modalità di ricomposizione della salma e spiega dettagliatamente come affrontare tutte le meste pratiche successive al decesso.

### **Variazioni di indirizzo**

I familiari degli ospiti sono gentilmente pregati di segnalare in Ufficio eventuali cambiamenti di indirizzo e/o numeri telefonici anche per brevi periodi, diversamente

la Fondazione non assumerà alcuna responsabilità per comunicazioni urgenti non recapitate.

### **Modalita' di inoltro delle Lamentele**

Di norma, entro quindici giorni lavorativi dalle segnalazioni scritte o richieste su apposito modulo, il responsabile del servizio interessato fornisce all'utenza risposta scritta e motivata su quanto segnalato.

## **SISTEMA DI QUALITA'**

### **Sicurezza**

L'Istituto è conforme alla normativa in materia di sicurezza. In particolare è garantito il rispetto della disposizione relativa a:

- prevenzione incendi
- sicurezza statica
- impianti elettrici
- impianti idraulici
- impianti di riscaldamento
- impianti di condizionamento

Nel rispetto della normativa vigente sulla sicurezza sui luoghi di lavoro è stato predisposto il documento di valutazione dei rischi in cui sono analizzati i rischi ambientali della struttura e le soluzioni ritenute più idonee al loro superamento.

All' interno dell' Istituto si è provveduto alla nomina del responsabile del servizio di protezione e prevenzione ed il Medico competente per la tutela della salute dei lavoratori.

Un significativo numero di lavoratori ha partecipato a corsi di formazione per un corretto e tempestivo intervento in caso di incendio. Per ridurre al minimo i fattori di rischio è sempre attivo un monitoraggio della struttura da parte dei tecnici incaricati.



## Controllo e rilevazione della qualità

Il Sistema di Qualità, è finalizzato al monitoraggio costante del sistema di erogazione dei servizi dell'Ente (utenza, personale, prestazioni e risultati) e si rifà al miglioramento continuo della qualità che si basa sui tre assunti seguenti :

- Obiettivo finale dell'organizzazione deve essere il benessere e la soddisfazione dell'utente (anziano, famiglia, comunità);
- L'organizzazione deve dare alle persone l'opportunità di migliorare agendo sull'intero processo di erogazione dei servizi anziché sulla correzioni dei singoli errori;
- Il sistema informativo è di cruciale importanza per il servizio e deve aiutare le persone a migliorarsi attraverso la restituzione dei dati utili alla valutazione del loro lavoro ( componente tecnico/professionale e rapporti/relazioni interpersonali).

Proprio per consentire quella attenzione nel perseguire un progresso nella qualità dell'Ente, il sistema di qualità è costituito da un insieme di strumenti per il monitoraggio dei diversi aspetti di qualità, in particolare:

### 1. Report che rilevano la situazione in riferimento a:

- Dati inerenti le caratteristiche degli utenti (sesso, età, provenienza), grado di dipendenza, bisogni e interventi assistenziali, situazione sanitaria ecc., anche mediante l'utilizzo di scale di valutazione validate a livello internazionale (Barthel, Mini Mental State Examination, Valutazione Stadio Decubiti, Tinetti, Norton, Adl , Iadl, Braden ecc.)
- 
- Dati inerenti le prestazioni erogate nel trimestre: consumo di farmaci, indagini diagnostiche effettuate, tipologie e numero di interventi riabilitativi, terapie fisiche, interventi di animazione, ecc.,
- Dati inerenti l'organizzazione del lavoro nei reparti e servizi della Fondazione: modalità di lavoro in equipe e grado di utilizzo dei relativi strumenti, riunioni, incontri, grado di utilizzo e aggiornamento della cartella clinica e infermieristica, PAI, progetti individualizzati, grado di utilizzo e aggiornamento di protocolli assistenziali e sanitari ecc.,
- Dati inerenti la presenza, la qualità e il grado di utilizzo della dotazione di attrezzature, presidi e ausili di ciascuna unità operativa.
- Rilevazione di considerazioni, osservazioni e proposte di miglioramento dell'organico dei reparti in merito ai dati rilevati nel trimestre.

### 2. Rilevazione annuale della percezione della qualità e della soddisfazione degli utenti e familiari:

Ai familiari e/o agli utenti nonché al personale dipendente viene somministrato un questionario che, mediante la tutela dell'anonimato, garantisce la possibilità di esprimere giudizi assolutamente liberi.

L'attivazione del Sistema di Qualità significa per la Fondazione poter realmente sviluppare un'attività di controllo sulla qualità del servizio erogato, verificando costantemente le variazioni oggettive delle situazioni del reparto/servizi, le variazioni complessive ( valutazione annuale della qualità ), il grado di soddisfazione dell'utenza ( rilevazione annuale della qualità percepita da parenti e ospiti).

Tale attività di controllo permette di apprendere, di scoprire nuove possibilità di sviluppo, di razionalizzare l'organizzazione e la gestione, avvicinando il sistema di decisione all'utenza e costruendo una nuova modalità di comunicazione e interazione con gli ospiti degenti e loro familiari.