



REGOLAMENTO UDO

“RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE”

ALLEGATO AL CONTRATTO DI INGRESSO



RIFERIMENTI	Dgr. 1185/2013
REVISIONE	Rev. 02 del 01 Aprile 2021
APPROVATO	Direttore Generale

“Facciamo buona accoglienza alla vecchiaia, teniamola cara. Essa è prodiga di doni se sappiamo trarne partito. I frutti non hanno tutto il loro sapore se non nel momento in cui sono del tutto maturi...”
(Seneca)

PREMESSA

La Fondazione Casa di Ricovero Santa Maria Ausiliatrice Onlus ha una storia ultracentenaria: risulta fondata nel lontano 1811 dal Viceré Eugenio Napoleone.

L'Azienda riveste la forma giuridica di una Fondazione di Partecipazione senza fini di lucro (ONLUS).

Attualmente la Fondazione rappresenta una delle strutture socio sanitarie di maggiore rilevanza per articolazione dei servizi offerti e ricettività a livello di Regione Lombardia.

La Fondazione offre una serie di servizi residenziali, semiresidenziali, ambulatoriali e domiciliari, di natura assistenziale e riabilitativa, a sostegno dei bisogni complessi derivanti dalla fragilità della popolazione anziana. L'erogazione di servizi sociosanitari si declina nelle seguenti aree strategiche di attività:

- Residenza Sanitario Assistenziale (RSA);
- Struttura di Riabilitazione (RIA);
- Centro Diurno Integrato (CDI)
- Assistenza Domiciliare Integrata (ADI);
- Unità Cure Palliative Domiciliari (UCP-Dom);
- RSA Aperta;
- Attività Ambulatoriale.

L'erogazione dei sopracitati servizi è orientata ad assicurare la dignità, migliorare la qualità della vita e mantenere l'autonomia delle persone che vivono in stato di disagio. Ciò, nel rispetto di principi e valori etici definiti dal Codice Etico aziendale.

La natura e le finalità della Fondazione, che è posta sotto la protezione di Maria Ausiliatrice, sollecitano tutti coloro che operano in essa ad ispirarsi sempre ai valori morali più autentici ed a creare un clima di familiarità all'interno della Fondazione.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La Fondazione è retta da un Consiglio di Amministrazione composto da 7 membri, con poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione.

Compete al CDA la nomina del Presidente che assume la legale rappresentanza della Fondazione. La gestione delle attività della Fondazione è affidata al Direttore Generale, al quale spetta l'adozione di tutti gli atti finalizzati alla realizzazione delle attività aziendali stabilite dal Consiglio di Amministrazione, esercitando poteri di spesa, di organizzazione delle risorse umane e strumentali, di controllo.

DESTINATARI

Presso la RSA si effettuano ricoveri definitivi o temporanei di sollievo per:

- persone anziane ultra sessantacinquenni che presentano patologie cronico degenerative che non necessitano di assistenza ospedaliera, ivi compresi soggetti affetti da patologie psico-geriatriche;
- persone adulte colpite da disabilità di natura fisica, psichica o sensoriale in condizioni di non autosufficienza o affette da malattie croniche;
- persone adulte portatrici di disturbi psichiatrici in condizioni di non autosufficienza o affetti da malattie croniche, per le quali sia stata esclusa la possibilità di utilizzare altre soluzioni terapeutico-assistenziali;
- persone affette da malattia di Alzheimer con gravi disturbi comportamentali.

PRESTAZIONI EROGATE

La RSA fornisce agli ospiti non autosufficienti:

- prestazioni di tipo alberghiero: servizio di ristorazione,

- servizio di lavanderia e guardaroba, pulizia dei locali;
- prestazioni assistenziali e sanitarie: aiuto nella cura e nell'igiene della persona, assistenza tutelare diurna e notturna, controllo e assunzione dei farmaci, assistenza infermieristica, attività di riabilitazione;
- prestazioni di tipo ricreativo: momenti di socializzazione e animazione.

L'obiettivo delle attività svolte in struttura è il raggiungimento, recupero e/o mantenimento dell'autonomia della persona garantendo, nel pieno rispetto della dignità della persona stessa, un elevato livello di qualità di vita. A tale scopo, per ciascun ospite, viene predisposto dall'équipe multidisciplinare operante nella struttura un Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.) aggiornabile periodicamente secondo il modificarsi dello stato di bisogno.

La struttura garantisce all'ospite il rispetto dei suoi diritti, della sua riservatezza, della sua personalità considerando il suo patrimonio culturale, religioso e politico.

PROCEDURA DI AMMISSIONE

La domanda di ammissione in RSA va presentata su apposita modulistica disponibile presso l'Ufficio Accettazione o scaricabile dal sito internet della Fondazione. La documentazione debitamente compilata in ogni sua parte va consegnata presso l'ufficio stesso, corredata dai seguenti documenti in carta semplice:

- fotocopia carta d'identità degli Obbligati e dell'Ospite;
- fotocopia tessera sanitaria degli Obbligati e dell'Ospite;
- eventuale documento di esenzione dell'Ospite;
- eventuale certificato di invalidità dell'Ospite;
- stato di famiglia in carta semplice degli Obbligati e dell'Ospite;
- ultima dichiarazione dei redditi (modello UNICO, 730 o CUD) degli Obbligati e dell'Ospite.

L'Ufficio Accettazione provvede all'inserimento del nominativo in una lista d'attesa.

L'inserimento nella lista segue l'ordine cronologico di presentazione della domanda.

L'effettiva chiamata per l'ingresso in struttura tiene conto delle variabili sociali e sanitarie che caratterizzano la persona interessata al ricovero in relazione alle reali possibilità assistenziali dell'Unità d'offerta.

Le persone interessate ad accedere alla struttura, appena liberatosi un posto, vengono contattate telefonicamente per l'effettivo ingresso, che avverrà nel rispetto di quanto stabilito dall'autorità sanitaria in materia di accesso alle Udo sociosanitarie.

GIORNATA TIPO

La vita nella residenza è caratterizzata dalla volontà di individuare il corretto equilibrio tra le esigenze individuali e quelle collettive. Il personale si impegna a mettere in atto quelle iniziative che possano salvaguardare i ritmi di vita degli ospiti, conciliando l'esecuzione delle attività assistenziali con i tempi del riposo, i pasti e le attività occupazionali/educative.

Ragionando in quest'ottica, l'orario delle molteplici attività che scandiscono la giornata della struttura non sono tassative, ma altresì passibili di personalizzazione conciliandosi comunque alle esigenze del nucleo.

Al mattino gli operatori iniziano le attività di alzata ed assistenza di base, procedendo ad effettuare l'igiene personale, il cambio della biancheria, la mobilizzazione, la somministrazione della terapia, gli eventuali prelievi ematici e le medicazioni.

Alle 8.30 circa viene distribuita la colazione.

Dopo la colazione vengono avviate le attività di animazione e fisioterapia; nella prima parte della mattinata vengono garantite le prestazioni di assistenza medica e infermieristica.

Agli Ospiti che lo richiedono è disponibile presso il reparto uno spuntino di metà mattina.

Il pranzo viene distribuito alle 12.00; il menù offre diverse scelte nell'intento di soddisfare, per quanto possibile, i gusti e le esigenze personali.

Dopo il pranzo gli ospiti possono essere accompagnati nelle loro stanze a riposare, oppure possono trattenersi nel soggiorno. Vengono inoltre garantite la mobilitazione degli allettati e l'igiene, il cambio della biancheria e dei presidi assorbenti e la distribuzione delle bevande.

Nelle ore pomeridiane, dopo le 14.30, proseguono le attività di animazione e socializzazione. La merenda viene distribuita alle 15.30 circa.

Il pasto serale, con la medesima modalità del pranzo, viene distribuito alle 18.00.

Alle 20.30 circa gli operatori iniziano le operazioni di messa a letto, rispettando quanto più possibile i bisogni e i desideri degli ospiti riguardo agli orari.

La preparazione per la notte è accompagnata da una tazza di camomilla seguita da eventuale somministrazione di terapia serale.

Nel corso della notte gli ospiti vengono accuditi e vigilati dal personale di turno che provvede al regolare e periodico cambio dei supporti per l'incontinenza, alle mobilitazioni previste dal protocollo ed in caso di necessità/urgenza ad avvertire la guardia medica.

RETТА DI DEGENZA E SERVIZI ACCESSORI

La retta di degenza è diversificata secondo la tipologia di ricovero, definitivo o temporaneo di sollievo, la condizione clinica, non autosufficiente o Alzheimer con gravi disturbi comportamentali e secondo il tipo di sistemazione alberghiera, in camera singola o doppia.

Non sono compresi nella retta, quindi a pagamento:

- i servizi di trasporto dell'ospite della RSA per qualsiasi sua necessità di uscita dalla struttura, compreso il trasporto per visite e controlli;
- eventuali ticket richiesti dal Sistema Sanitario Nazionale per esami diagnostici in strutture accreditate;
- i servizi di parrucchiere, barbiere e podologo;
- il servizio di lavanderia della biancheria personale dell'ospite;
- la fornitura di protesi quali occhiali, dentiere, apparecchi acustici, ecc.
- ogni altra prestazione non prevista espressamente dal contratto di ingresso, dalla Carta dei servizi e dal presente regolamento.

Per i valori della retta di degenza e dei servizi accessori si fa riferimento alla Carta dei Servizi.

ASSENZE

In caso di assenza dell'ospite dalla RSA per ricovero o per qualsiasi altro motivo, la retta sarà computata integralmente.

RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione viene gestito da una ditta esterna specializzata nel settore.

I pasti vengono offerti agli ospiti secondo menù predisposti settimanalmente dal servizio di ristorazione.

Per esigenze dietetiche particolari è disponibile la figura della dietista che collabora con il medico nella prescrizione

di diete specifiche.

Agli ospiti che presentano fragilità alimentare è offerta una linea dedicata chiamata "Nutricare".

I pasti devono essere consumati nei luoghi e negli orari fissati dalla Fondazione.

Nel rispetto ed a garanzia delle norme igienico-sanitarie, è fatto divieto a chiunque di introdurre alimenti di qualsiasi genere all'interno della Fondazione.

LAVANDERIA

Il servizio di lavanderia e stireria della biancheria personale dell'ospite viene gestito da una ditta esterna specializzata nel settore.

L'eventuale adesione al servizio di lavanderia è a pagamento e prevede un periodo minimo di adesione pari a tre mesi.

Il servizio di lavanderia offerto dalla Fondazione è caratterizzato da un sistema di rilevazione a radiofrequenza dei capi, attraverso la cucitura sugli stessi di un particolare dispositivo (chip).

Il processo di attivazione della rilevazione a radiofrequenza, attraverso la cucitura dei chip su tutti i capi della dotazione, è garantito dalla Fondazione con un costo forfettario di start-up.

Tale sistema permette la completa rintracciabilità di ogni singolo capo di abbigliamento. Dovrà essere fornita e mantenuta una dotazione di biancheria personale durante tutta la durata del ricovero come identificato nella tabella consegnata al momento della richiesta di ricovero.

Si consiglia di provvedere periodicamente alla verifica di conformità degli indumenti sia per necessità sia per taglia, nonché al reintegro dei capi usurati secondo le modalità indicate. In mancanza di reintegro dei capi usurati da parte dei familiari provvederà la Fondazione addebitando i relativi costi in aggiunta alla retta di ricovero.

ASSEGNAZIONE POSTO LETTO

L'individuazione e l'assegnazione del posto letto compete alla Direzione Sanitaria. A quest'ultima compete, altresì, lo spostamento dell'Ospite in altro nucleo, stanza, letto, secondo necessità terapeutiche, assistenziali, di socializzazione e logistiche. Tale decisione viene anticipatamente comunicata all'ospite e, quando necessario, anche ai familiari, in modo da nuocere il meno possibile all'equilibrio psicofisico dello stesso.

OBBLIGHI DELL'OSPITE E VITA QUOTIDIANA

L'ospite è tenuto ad osservare e rispettare scrupolosamente tutte le norme igieniche e di decoro degli ambienti, nel rispetto della vita di comunità e del benessere psicofisico della generalità degli ospiti. In particolare è richiesto il rispetto delle norme comportamentali utili ad evitare il diffondersi dell'epidemia da SARS-CoV-2: utilizzo della mascherina, igiene delle mani, distanziamento di almeno un metro lineare, evitare strette di mano, baci e abbracci. È, inoltre, invitato ad un uso corretto di arredi ed impianti, astenendosi dal mettere in atto qualsiasi comportamento che possa arrecare danni e/o cattivo funzionamento degli stessi.

Non è consentito all'ospite tenere presso di sé effetti personali di notevole valore, oggetti preziosi o somme di denaro. La Fondazione declina ogni responsabilità per eventuali mancanze di tali oggetti se non in custodia presso la Fondazione stessa.

È possibile lasciare piccole somme di denaro presso l'Ufficio Accettazione per le piccole spese.

Non è permesso tenere in camera bevande e cibi, in

particolare se dannosi per la salute dello stesso ospite (bevande alcoliche, cibi nocivi per la dieta in atto).

È assolutamente vietato conservare in camera farmaci o medicazioni che non siano stati prescritti e consegnati dalla equipe sanitaria della Fondazione.

All'interno dei locali della Fondazione è proibito fumare ai sensi di legge.

RELAZIONI OSPITI/FAMILIARI

In ottemperanza alle norme per la gestione e la prevenzione dell'infezione da SARS-CoV-2 le visite dei familiari ai propri congiunti ospiti presso la Fondazione sono limitate ai soli casi indicati dalla Direzione Sanitaria. I familiari sono tenuti, in ogni caso, a rispettare le indicazioni del personale in servizio, astenendosi dal prendere iniziative senza la necessaria autorizzazione.

Per mantenere attiva la rete familiare, ogni Unità Operativa della Fondazione favorisce i contatti attraverso telefonate e videochiamate tra gli ospiti e i familiari.

Qualora la situazione generale psicofisica dell'ospite lo permetta, oppure lo esiga, la famiglia favorirà il rientro dello stesso nell'ambito familiare.

USCITE DELL'OSPITE

Nel rispetto dei principi di prevenzione dell'infezione da SARS-CoV-2 ed al fine di contenere la possibilità di contagio, agli ospiti non è, attualmente, consentito uscire dalla RSA, salvo situazioni particolari connesse con lo stato di salute a giudizio del medico di reparto.

ORARIO VISITE

In ottemperanza alle norme per la gestione e la prevenzione dell'infezione da SARS-CoV-2 le visite dei familiari ai propri congiunti ospiti presso la Fondazione sono limitate ai soli casi indicati dalla Direzione Sanitaria.

Nel caso, esse sono effettuate nel rispetto delle norme comportamentali utili ad evitare il diffondersi dell'epidemia da Covid-19: utilizzo della mascherina, igiene delle mani, distanziamento di almeno un metro lineare, evitare strette di mano, baci e abbracci, e avranno durata non superiore a 30 minuti.

DIMISSIONE

Qualora il ricoverato intenda dimettersi deve darne preavviso all'Ufficio Accettazione almeno quindici giorni prima. In caso di mancato o insufficiente preavviso verrà comunque addebitata la retta per il periodo di preavviso previsto.

In tutti i casi in cui si verifica la cessazione del contratto, o per recesso degli obbligati o per recesso della Fondazione (vedi contratto d'ingresso), la dimissione dell'ospite avverrà in ogni caso in forma assistita e protetta. Ove gli obbligati o i familiari dell'ospite non provvedano, la Fondazione darà informativa all'Ats della provincia di Bergamo e al Comune di residenza dell'ospite.

DECESSO

In caso di decesso dell'ospite presso la RSA la salma viene composta nei locali del reparto di appartenenza e ne viene autorizzato il trasporto al domicilio secondo le leggi vigenti di Polizia mortuaria.

Su richiesta dei familiari dell'ospite defunto, la Fondazione mette a disposizione la camera mortuaria interna alla struttura fino allo svolgimento delle esequie.

RILASCIO DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Il rilascio e/o la consultazione del Fascicolo Sanitario Sociale (FaSaS), delle Cartelle Cliniche di Riabilitazione e/o altra documentazione sanitaria (referti clinici, certificazione medica ai fini dell'invalidità, ecc.) sono disciplinati da specifico protocollo aziendale, in conformità e nel rispetto del Reg. UE 2016/679.

Copia della documentazione può essere rilasciata agli aventi diritto, anche durante la degenza dell'ospite, entro un periodo di tempo non inferiore a quindici giorni, decorrenti dal giorno di ricevimento della richiesta; la consegna avverrà in busta chiusa nel rispetto delle disposizioni in materia di riservatezza previste dal citato Reg. UE 2016/679. La documentazione, di cui sopra, può essere richiesta:

- direttamente presso l'Ufficio Accettazione della Fondazione;
- tramite invio per posta indirizzato a: Ufficio Accettazione c/o Fondazione Casa di Ricovero Santa Maria Ausiliatrice Onlus, via Monte Gleno, 49 – 24125 Bergamo;
- tramite fax al n. 035 42 22 336;
- tramite mail all'indirizzo: accettazione@fondazionecarisma.it.

La richiesta, redatta su apposito modulo debitamente compilato, dovrà essere accompagnata dalla copia di un documento d'identità (carta di identità, passaporto, patente) del richiedente.

Il modulo si ritira presso l'Ufficio Accettazione, oppure si può scaricare anche dal sito www.fondazionecarisma.it, nella sezione "Tariffe e modulistica".

Le tariffe per il rilascio di copia della documentazione sanitaria sono presenti nel tariffario riportato nella Carta dei Servizi della Fondazione.

RECLAMO, SUGGERIMENTO, ELOGIO

Gli utenti possono sporgere reclamo, dare un suggerimento o proporre un elogio attraverso le seguenti modalità:

- compilando il modulo disponibile presso il nostro Ufficio Accettazione o dal sito www.fondazionecarisma.it, nella sezione "Tariffe e modulistica";
- inviando un fax (firmato) al numero 035 42 22 310;
- sostenendo un colloquio direttamente con il personale dell'Ufficio Accettazione.

L'ufficio, ricevendo il reclamo darà l'avvio ad una indagine interna e fornirà una risposta formale conclusiva all'utente entro 30 giorni. La risposta formale potrà essere sostituita o preceduta, se del caso, da un colloquio telefonico e/o da una convocazione del diretto interessato al fine di acquisire ulteriori informazioni a suffragio del reclamo.

DISPOSIZIONI FINALI

Per tutto quanto non previsto dal presente Regolamento, dal contratto di ingresso e dalla Carta dei Servizi, si rimanda alle disposizioni previste dalla normativa nazionale e regionale in materia.