

# FONDAZIONE OSPEDALE GIUSEPPE ARAGONA

Istituto Geriatrico e Riabilitativo ONLUS



**CARTA DEI SERVIZI**

**Decima edizione**

## INDICE GENERALE

CENNI STORICI.....	4
FINI ISTITUZIONALI DELLA FONDAZIONE .....	5
STRUTTURA ORGANIZZATIVA : ORGANI DELLA FONDAZIONE.....	5
UFFICIO PRENOTAZIONI / INFORMAZIONI .....	6
ENTE GESTORE/EROGATORE .....	7
SERVIZIO POLIAMBULATORIALE .....	7
SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI.....	9
RSA - Residenza Sanitaria Assistenziale .....	9
Percorso per l'accesso in RSA .....	9
Criteri di gestione della lista di attesa .....	9
Regole di ingresso.....	10
Nucleo per Stati Vegetativi.....	10
Criteri di gestione della lista di attesa .....	10
RSA Aperta.....	11
Percorso per l'accesso in RSA Aperta: .....	11
Centro Diurno Integrato.....	13
Pasti a domicilio .....	14
SERVIZI AREA RIABILITATIVA .....	14
Riabilitazione Residenziale .....	14
Trattamenti Riabilitativi Ambulatoriali .....	15
Percorso per l'accesso a tutti i servizi riabilitativi .....	15
Criteri di ingresso.....	15
Percorso per l'accesso ai trattamenti Riabilitativi Ambulatoriali .....	15
MODALITA' DI EROGAZIONE DELL'ASSISTENZA DELL'OSPITE: IN RSA E AREA	
RIABILITATIVA .....	15
Accoglienza/Accettazione .....	15
L'assistenza alla persona .....	16
Dimissioni o trasferimento presso altro servizio .....	16
Giornata tipo dell'ospite .....	16
Customer.....	17
ALTRI SERVIZI E INFORMAZIONI .....	17
U.R.P. - Ufficio Relazioni con il pubblico .....	17
Assistente Sociale .....	18
Volontariato .....	18
Servizio alberghiero.....	18
MENU' TIPO.....	18
Assistenza Spirituale.....	19
Trasporti.....	19
Telefono – apparecchi radiotelevisivi.....	19
Servizio di parrucchiere per uomo e donna .....	19
Pulizie .....	19
Servizi vari:.....	19
Sicurezza.....	19
Rilascio copia cartelle cliniche e accertamenti sanitari .....	20
Permessi.....	20
Privacy-Anticorruzione/Trasparenza .....	20
Modello Organizzativo di Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/01 .....	21
EMERGENZA COVID-19 – MISURE ORGANIZZATIVE .....	22
CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA .....	24
TABELLA RETTE E TARIFFE DEI SERVIZI .....	38
Servizio di parrucchiere .....	42

## LA FONDAZIONE OSPEDALE GIUSEPPE ARAGONA ISTITUTO GERIATRICO E RIABILITATIVO – ONLUS

ha sede legale in San Giovanni in Croce, V.le Grasselli Barni 47 (CR). Tel. n. 0375/310438 – Fax n. 0375/310053. Sito [www.ospedlearagona.org](http://www.ospedlearagona.org)

Posta elettronica: [direzionegenerale@pec.ospedlearagona.org](mailto:direzionegenerale@pec.ospedlearagona.org)  
[direzionesanitaria@pec.ospedlearagona.org](mailto:direzionesanitaria@pec.ospedlearagona.org)

[presidente@ospedlearagona.org](mailto:presidente@ospedlearagona.org)  
[direzioneamministrativa@ospedlearagona.org](mailto:direzioneamministrativa@ospedlearagona.org)

[accessocivico@ospedlearagona.org](mailto:accessocivico@ospedlearagona.org)  
[privacy@ospedlearagona.org](mailto:privacy@ospedlearagona.org)

[ufficioragioneria@ospedlearagona.org](mailto:ufficioragioneria@ospedlearagona.org)  
[ufficioeconomato@ospedlearagona.org](mailto:ufficioeconomato@ospedlearagona.org)  
[ufficiopersonale@ospedlearagona.org](mailto:ufficiopersonale@ospedlearagona.org)  
[ufficiosegreteria@ospedlearagona.org](mailto:ufficiosegreteria@ospedlearagona.org)  
[ufficioprotocollo@ospedlearagona.org](mailto:ufficioprotocollo@ospedlearagona.org)

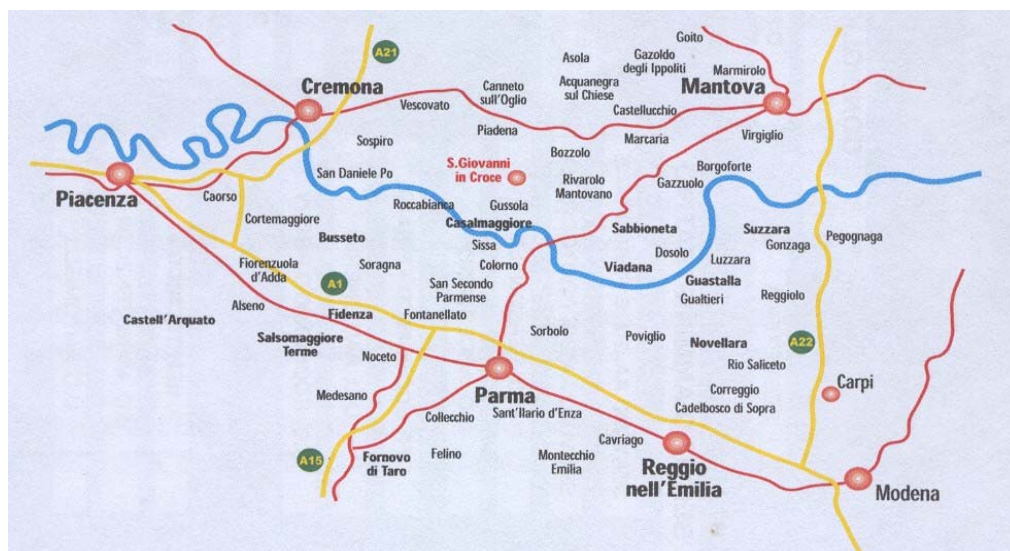
[odv.ospedlearagona@vigilanza231.com](mailto:odv.ospedlearagona@vigilanza231.com)

[direzionesanitaria@ospedlearagona.org](mailto:direzionesanitaria@ospedlearagona.org)  
[qualita@ospedlearagona.org](mailto:qualita@ospedlearagona.org)  
[caposala.idr@ospedlearagona.org](mailto:caposala.idr@ospedlearagona.org)  
[coordinatriceinfermieristica@ospedlearagona.org](mailto:coordinatriceinfermieristica@ospedlearagona.org)  
Laboratorio: [antonella.barbiani@ospedlearagona.org](mailto:antonella.barbiani@ospedlearagona.org)

[ufficioaccettazione@ospedlearagona.org](mailto:ufficioaccettazione@ospedlearagona.org)  
[assistentesociale@ospedlearagona.org](mailto:assistentesociale@ospedlearagona.org)  
[farmacia@ospedlearagona.org](mailto:farmacia@ospedlearagona.org)

La Fondazione è situata in Provincia di Cremona nel Comune di San Giovanni in Croce Viale Grasselli Barni 47, e dispone di ampio parcheggio gratuito posto davanti all'ingresso principale

Distanze: da Cremona K. 30; da Mantova Km. 35; da Parma Km. 38. Inoltre esiste, sull'asse ferroviario Parma-Brescia, la stazione di San Giovanni in Croce a soli 300 metri dall'Ospedale.



## CENNI STORICI

### TESTAMENTO

Se la Fondazione Ospedale Giuseppe Aragona Istituto Geriatrico e Riabilitativo – Onlus esiste lo dobbiamo alla generosità del Dott. Luciano Aragona per ricordare il quale trascriviamo i punti salienti del suo testamento scritto, nel giorno dei morti 2 novembre 1887.

*“Robecco d’Oglio giorno 2 novembre dell’anno milleottocentoottantasette.*

*Io sottoscritto dott. Luciano Aragona, sano di corpo e di mente, trovo che la mia avanzata età lascia presagire l’ora del mio decesso; e per questo mi sono deciso a disporre per atto di mia ultima volontà quanto segue, e cioè lascio il mio fondo denominato Canovetta, posto nei Comuni di San Giovanni in Croce, Martignana Po e Casteldidone, in proprietà ai suddetti Comuni di San Giovanni in Croce, Martignana Po e Casteldidone, quali Comuni dichiaro Eredi, affinché col reddito di tale podere Canovetta sia eretto un Ospedale per ricovero e mantenimento e cura degli ammalati poveri dei tre Comuni.*

*L’edificio dell’Ospedale, e l’Ospedale stesso, sarà posto nel Comune di San Giovanni in Croce. Nell’Ospedale non potranno essere ricoverati che malati poveri affetti da malattie così dette Acute, esclusi assolutamente gli ammalati delle malattie Croniche, ed egualmente del tutto esclusi gli ammalati di malattie Contagiose.*

*Ed ogni ammalato non potrà rimanere nell’Ospedale per lo spazio di tempo maggiore di due mesi al più, dopo il qual tempo l’ammalato dovrà essere, senza dilazione espulso. L’Ospedale porterà il nome del mio ottimo e riverito Padre Giuseppe Aragona.*

*L’Amministrazione dell’Ospedale e dei prodotti del fondo Canovetta, sarà tenuta dalla Rappresentanza Legale dei sopradetti tre Comuni in modo consorziale e collegiale, con pari diritti tra essi Comuni sia per l’Amministrazione come per il numero degli ammalati da ricoverarsi. Proibisco che il fondo Canovetta sia venduto, alienato ovvero sia cambiata destinazione alla Opera di Beneficenza Ospedaliera.*

*..... Omissis.....*

*Questa disposizione testamentaria, che faccio a favore degli ammalati poveri dei tre accennati Comuni, voglio sia gravata dai seguenti legati di pensioni vitalizie che dovranno essere puntualmente e religiosamente pagate dai detti Comuni quali miei Eredi di San Giovanni in Croce Martignana Po e Casteldidone, coi prodotti del fondo Canovetta.*

La Fondazione Ospedale Giuseppe Aragona Istituto Geriatrico e Riabilitativo – Onlus in San Giovanni in Croce (CR) nacque per lascito testamentario datato 02/11/1887 del Dott. Luciano Aragona, il quale lasciava l’intero podere di 804 pertiche, denominato Canovetta, per la fondazione di un Ospedale avente quale scopo il ricovero, mantenimento e cura degli infermi poveri affetti da malattie acute e residenti nei Comuni di S. Giovanni in Croce, Casteldidone e Martignana Po.

L’Istituzione ebbe il riconoscimento di Ente Morale con Regio Decreto n. 3845 del 06/07/1890 registrato Corte dei Conti 18/08/1890 n. 174 atti di Governo n.f. 127 – ed il giorno 4 maggio 1913 fu posta la prima pietra dell’erigendo complesso Ospedaliero.

In data 24/08/1919 il Consiglio di Amministrazione, previo accertamento dei requisiti igienico-sanitari ed economici, deliberò l’effettivo inizio della attività Ospedaliera con decorrenza 01/01/1920. Nel 1939, in base al R.D. 30 settembre 1938 n. 1631 l’Istituzione fu classificata “infermeria per acuti” con annesso reparto cronici.

Il 23 maggio 1956 fu approvato con Decreto del Presidente della Repubblica il nuovo Statuto Organico dell’Ente del 16/03/1951, il quale, tra l’altro, prevedeva l’estensione della cura e del ricovero anche ai cittadini residenti nei Comuni di Solarolo Rainerio, S. Martino del Lago, Scandolara Ravara, Voltido, Ca’ Andrea, Torre Picenardi, Piadena, Drizzona, Calvatone, Tornata e Spineda nonché gli ammalati a carico degli Enti Mutualistici ed Assicurativi L’Infermeria per Acuti

convenzionò in regime mutualistico l'assistenza ospedaliera per le varie branche: Medicina, Chirurgia, Ostetricia. ecc.

L'avvento della riforma ospedaliera lasciò immutata la veste giuridica di questa istituzione, che continuò le prestazioni ospedaliere in regime di convenzione con le varie mutue e sino al 31/12/74 quando, in applicazione delle norme contenute nella legge 386/74, la Regione Lombardia subentrò ai disciolti Enti Mutualistici nelle convenzioni medesime. Nel successivo 1977 la Regione dispose che l'Ente poteva ricoverare anche "pazienti affetti da forme morbose croniche chiaramente non autosufficienti".

Dal 01/09/04 la Struttura ha acquisito personalità giuridica privata con Dgr del 05 agosto 2004 n. 7/18568, con la seguente nuova denominazione: "Fondazione Ospedale Giuseppe Aragona Istituto Geriatrico e Riabilitativo ONLUS

### **FINI ISTITUZIONALI DELLA FONDAZIONE**

La Fondazione svolge attività sanitarie e socio-assistenziali rivolte alle persone che a causa di limitazioni nella loro autosufficienza (totale o parziale) abbisognano di prestazioni di diagnosi-cura-riabilitazione in regime residenziale, semiresidenziale e ambulatoriale.

L'Attività di ricovero ordinario viene garantita senza soluzione di continuità, per l'intero arco giornaliero e tutti i giorni dell'anno, mentre l'attività diurna viene garantita nei giorni feriali (dal lunedì al venerdì).

L'assistenza viene effettuata dalle seguenti figure professionali: Medici, Infermieri, Fisioterapisti, Operatori Socio Sanitari, Educatori, come da standard gestionali previsti dalla Regione Lombardia per l'accreditamento delle Strutture Socio Sanitarie.

### **STRUTTURA ORGANIZZATIVA : ORGANI DELLA FONDAZIONE**

#### **CONSIGLIO DI GESTIONE**

Composto da:  
tre componenti, nominati dai Comuni di Martignana di Po, San Giovanni in Croce e Casteldidone.

**Presidente** – nominato tra i componenti del Consiglio

#### **REVISORE CONTABILE**

Organo monocratico nominato di concerto dai Sindaci dei Comuni di Casteldidone, Martignana Po e di San Giovanni in Croce con incarico triennale rinnovabile.

#### **ORGANISMO DI VIGILANZA**

La Fondazione ha adottato, in attuazione del D.Lgs. 231/01 un proprio codice etico e individuato un Organo di Vigilanza. Il Codice è pubblicato sul sito internet della fondazione.

Ogni violazione delle norme relative al D.Lgs. 231/01 può essere comunicata al OdV utilizzando l'indirizzo email [odv.ospedalearagona@vigilanza231.com](mailto:odv.ospedalearagona@vigilanza231.com)

Responsabile della organizzazione e gestione della Struttura è il Presidente del Consiglio di Gestione che si avvale di un Direttore Amministrativo e di un Direttore Sanitario.

## **UFFICIO PRENOTAZIONI / INFORMAZIONI**

**A CAUSA DELL'EMERGENZA COVID19 LE MODALITÀ DI ACCESSO ALLA STRUTTURA ED AI SERVIZI OFFERTI SONO STATE MODIFICATE COME RIPORTATO A PAG. 22**

Presso la Fondazione Ospedale Giuseppe Aragona Istituto Geriatrico e Riabilitativo – Onlus è attivo un Ufficio Prenotazioni/Informazioni.

L'ufficio provvede alle prenotazioni delle prestazioni ambulatoriali sia in regime SSR che in regime di solvenza.

Le prenotazioni possono essere eseguite direttamente presso l'ufficio o telefonicamente

### **L'UFFICIO OSSERVA IL SEGUENTE ORARIO DI APERTURA:**

**dal Lunedì al Venerdì**

dalle ore 07.30 alle ore 17.30

Le prenotazioni telefoniche si ricevono dalle ore 10,00 alle ore 16,00 dal lunedì al venerdì.

**Telefono 0375/91012**

### **IL CENTRALINO SVOLGE ANCHE ATTIVITA' DI PORTINERIA:**

Informazioni di carattere generale vengono fornite dai centralinisti

**Telefono 0375/310438**

## ENTE GESTORE/EROGATORE

Nell'ambito del sistema Socio-Sanitario Regionale, la Fondazione offre i seguenti servizi:

### Servizi Socio Sanitari/Assistenziali:

- **Residenza Sanitario Assistenziale** – per soggetti non autosufficienti per i quali la permanenza al proprio domicilio risulta problematica per la impossibilità di gestione dei propri bisogni sanitari e socio-assistenziali. (65 posti letto di cui 12 SV) accreditati e contrattualizzati.  
(Accreditamento DGR 6212 del 19dic07).
- **Nucleo Stati Vegetativi** – n. 12 posti a totale carico del SSR ad uso esclusivo di persone in Stato Vegetativo in RSA.
- **RSA Aperta** – per soggetti affetti da demenza certificata dallo Specialista/Neurologo nonché per persone non autosufficienti dai 75 anni compiuti, riconosciuti invalidi civili al 100% che abbisognano di una presa in carico integrata al proprio domicilio. In entrambi i casi le persone devono disporre di almeno un Caregiver familiare e/o professionale **(servizio sospeso in seguito all'emergenza Covid 19)**
- **Centro Diurno Integrato** – per assistenza semiresidenziale socio sanitaria ad anziani non autosufficienti (20 posti) accreditati e contrattualizzati. **(servizio sospeso in seguito all'emergenza Covid 19)**. (Accreditamento DGR 15039 14/11/03)
- **Pasti domiciliari**
- **Servizi Area Riabilitativa** – rivolti a persone che presentano menomazioni transitorie o permanenti che necessitano di prestazioni Diagnostiche, Terapeutiche - Riabilitative, erogati nelle seguenti Aree: Specialistica (30 pl), Generale e Geriatrica (55 pl), Mantenimento (24 pl di stabilizzazione), attività Riabilitativa Ambulatoriale in Area Generale e Geriatrica (individuale e di gruppo).  
(Accreditamento DGR 38133/98 – Rimodulazione DGR 1657/11)
- **Servizio Poliambulatoriale** - per diagnosi e terapia nelle branche specialistiche autorizzate/accreditate con il Servizio Sanitario Regionale.  
(Accreditamento Decreti n.17374 del 29.07.02 e n.10522 del 26.06.03)

in particolare:

### SERVIZIO POLIAMBULATORIALE

La Fondazione eroga mediante SSR con prescrizione del Medico Curante o Specialista prestazioni Ambulatoriali nelle seguenti branche Specialistiche:

- **Radiologia diagnostica:** vengono eseguite radiografie su: apparato scheletrico, addome, torace, cranio e maxillo-facciale;
- **MOC:** esecuzione esame di Mineralometria Ossea Computerizzata.
- **Ecografia:** vengono eseguite ecografie su: addome (fegato, vie biliari, pancreas, milza, reni surreni, ureteri); pelvi (prostata, vescica, ovaie, testicoli); collo (tiroide, ghiandole salivari); tessuti molli (sottocute, muscoli, tendini), grossi vasi addominali.
- **Ecografia vascolare:** vengono eseguite ecocolordoppler su: tronchi sovraortici; sistema vascolare arterioso/venoso arti inferiori/superiori/distrettuali.

- **Urologia - Andrologia:** visita specialistica; ecografie; infiltrazioni; visita per infertilità di coppia.
- **Otorinolaringoiatria:** visita specialistica orl ed audiologica; audiometria; impedenzometria; fibrolaringoscopia; irrigazione dell'orecchio; esame della deglutizione.
- **Laboratorio Analisi Smel – Centro Prelievi:** vengono eseguiti tutti gli esami di laboratorio previsti dal nomenclatore tariffario. I referti vengono consegnati presso l'Ufficio Accettazione. Inoltre i referti ambulatoriali sono disponibili sul portale CRS-SISS di Regione Lombardia consultabili con la propria tessera sanitaria abilitata.
- **Dermatologia:** visita generale; asportazione o demolizione locale di lesione o tessuto cutaneo e sottocutaneo mediante crioterapia con azoto liquido e termocauterio; controllo nevi.
- **Ortopedia:** visita specialistica, infiltrazioni di cortisone e acido ialuronico.
- **Ginecologia:** visita specialistica con ecografia ginecologica; tamponi + pap test.
- **Neurologia:** visita specialistica; e.m.g. (con agolettrodo, semplice, vcm, vcs).
- **Cardiologia:** visita specialistica; esecuzione – refertazione di e.c.g.; valutazione – certificazione per commissioni stati di invalidità e per esenzioni ticket; ecocardio.
- **Geriatrics:** visita specialistica; valutazione multidimensionale; valutazioni – certificazioni per commissioni stati di invalidità; controllo – monitoraggio post-degenza.
- **Oculistica:** esame complessivo dell'occhio; altre procedure diagnostiche sull'apparato lacrimale; specillazione del punto lacrimale; esame del fundus oculi; studio della motilità; rimozione di corpo estraneo superficiale dall'occhio senza incisione; tonometria.
- **Tao:** visita; esami emocoagulativi; monitoraggio tao – terapia.
- **Fisiatria:** visita specialistica.
- **Podologia** (servizio non rientrante nei LEA e pertanto erogato in regime di solvenza).
- **Riabilitazione e terapia fisica ( prestazioni comprese nei Livelli Essenziali di Assistenza - L.E.A):** fisiokinesiterapia per adulti e bambini, massoterapia e terapie fisiche, logoterapia, terapia onde d'urto focalizzate.  
Le stesse prestazioni e quelle non rientranti nei LEA, vengono erogate in regime di solvenza come da modalità sotto esplicitate e da tariffario allegato.

Presso la Fondazione è attivo l'ambulatorio **CAD – Centro Antidiabetico** gestito da personale sanitario della Asst di Cremona – Ospedale Oglio Po mediante accessi mensili. **(sospeso per emergenza Covid)**

### Modalità di accesso al Servizio Ambulatoriale SSR

Eseguita la **prenotazione telefonica obbligatoria anche per i prelievi**, l'utente ha titolo alla prestazione nel giorno e nell'ora prefissata.

Per effettuare la visita specialistica o altra prestazione di diagnostica strumentale e di laboratorio il cittadino si deve presentare all'ufficio prenotazioni/accettazione munito della richiesta/promemoria del Medico e della Tessera Sanitaria per la registrazione della prestazione ed il pagamento del ticket, se dovuto.

### Modalità di accesso al Servizio Ambulatoriale in solvenza

Tutta la attività ambulatoriale Specialistica sopra elencata viene erogata, in regime di solvenza, su richiesta dell'utente e con le stesse modalità di prenotazione previste per l'attività SSR.

L'utente, eseguita la prenotazione, deve presentarsi all'Uff. prenotazione/accettazione per la registrazione e il pagamento.

L'attività in regime solvenza viene effettuata in orari e spazi dedicati in ambito riabilitativo, mentre per tutte le altre branche specialistiche l'attività viene svolta negli stessi locali destinati al SSR ma in fasce orarie distinte. Tale differenziazione è descritta e portata a conoscenza degli utenti mediante idonea cartellonistica.



Per le sole prestazioni riabilitative in regime di solvenza, l'utente deve prenotare presso il Servizio di Fisioterapia, munito di una prescrizione medica in carta libera. Effettuate le prestazioni, l'utente è tenuto al pagamento presso l'ufficio prenotazione/accettazione e alla consegna del riscontro di avvenuto pagamento al servizio di fisioterapia.

Le tariffe relative all'attività in solvenza erogata dalla Fondazione sono consultabili nelle allegato schede "Rette e tariffe".

### **Tempi di consegna**

I referti vengono consegnati generalmente al termine della prestazione. Per i referti di laboratorio, i tempi di consegna, comunicati su apposito modulo rilasciato dall'ufficio accettazione, variano in base agli esami richiesti. E' possibile, su richiesta, l'invio dei referti a domicilio con spese a carico del destinatario.

I Referti ambulatoriali sono inoltre disponibili sul portale CRS-SISS di Regione Lombardia consultabili con la propria tessera sanitaria abilitata.

## **SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI**

### ***RSA - Residenza Sanitaria Assistenziale***

La Fondazione Ospedale Giuseppe Aragona Istituto Geriatrico e Riabilitativo – Onlus dispone di 65 posti-letto tutti accreditati e contrattualizzati per ospiti non autosufficienti.

La RSA rappresenta la soluzione assistenziale residenziale dell'anziano non-autosufficiente quando non può essere più assistito a domicilio e non presenta patologie acute o necessità riabilitative tali da richiedere il ricovero in Ospedale per acuti o in Istituto di Riabilitazione Geriatrica.

Il ricovero in RSA prevede l'applicazione di una retta giornaliera come da scheda allegata "Rette e Tariffe".

### **Percorso per l'accesso in RSA**

Il ricovero in RSA è possibile previa presentazione della domanda di accesso Mod. 07.27 (disponibile sul sito web della Fondazione).

Le domande complete di dati sociali e dati sanitari potranno pervenire:

- dai medici dei reparti Cure Intermedie/Riabilitazione previo accordo con il paziente ed i familiari;
- dagli Uffici di Piano dei diversi territori e/o dagli assistenti sociali dei comuni.
- dagli utenti o dai familiari dei pazienti attraverso utilizzo di apposita modulistica.

Le domande saranno valutate ed inserite in una graduatoria mensile a cura di una equipe multiprofessionale formata dall'Assistente Sociale, dalla Coordinatrice, dal Medico Responsabile della RSA, in accordo con il Direttore Sanitario.

### **Criteri di gestione della lista di attesa**

La graduatoria terrà conto in via prioritaria delle seguenti caratteristiche personali dei richiedenti:

1. Residenza nei Comuni di Casteldidone, San Giovanni In Croce, Martignana Di Po;
2. Persona priva di adeguata rete familiare o fragilità Sociale documentata attraverso:
  - relazione scritta da parte dei Servizi sociali territoriali
  - relazione scritta del Servizio sociale interno alla Fondazione;
3. Presenza di gravi problematiche sanitarie documentata attraverso una relazione medica;
4. Ricovero in reparti cure intermedie non dimissibile al domicilio;
5. Residenza nel territorio ATS Valpadana.

Ad ogni voce sarà attribuito un punteggio pari a 1; saranno definite graduatorie in base al sesso di appartenenza; a parità di punteggio sarà considerata prioritario il protocollo della presentazione della domanda ed in ultimo la maggiore anzianità della persona.

Graduatoria specifica sarà prevista per le persone con diagnosi di Stato Vegetativo.

Per quanto riguarda le richieste di trasferimento da altra RSA verranno prese in considerazione in subordine alla graduatoria.

Saranno considerate anche le domande provenienti da altri territori.

La compatibilità sanitaria con il posto che si è reso disponibile in RSA sarà sempre valutato dalla Direzione Sanitaria.

### **Regole di ingresso**

Per gli utenti candidati all'ingresso verso RSA, sia provenienti dal domicilio che ricoverati presso altra struttura (ospedale per acuti o altra struttura sanitaria o sociosanitaria residenziale), devono risultare negative tutte le seguenti condizioni:

- 1) la valutazione clinico-anamnestica volta ad individuare segni e sintomi di COVID-19 nei 14 giorni precedenti alla presa in carico;
- 2) l'esposizione a casi positivi o sospetti per COVID-19 nei 14 giorni precedenti alla presa in carico;
- 3) la refertazione di 1 tampone nasofaringeo.

L'esecuzione del tampone nasofaringeo con ottenimento del referto deve avvenire entro 72 ore dalla presa in carico, prevedendo l'isolamento del paziente tra l'esecuzione del prelievo e la presa in carico stessa. Contestualmente all'esecuzione del tampone naso-faringeo dovrà essere effettuato anche il test sierologico per COVID-19, il cui referto non influenza la presa in carico.

Per i pazienti provenienti da altra struttura di ricovero, le valutazioni clinico-anamnestiche, l'esecuzione del tampone naso-faringeo e del test sierologico sono in capo alla struttura dimettente.

Per i pazienti dal domicilio, la Fondazione si avvale del MMG per integrare le necessarie informazioni clinico-anamnestiche e per la richiesta di attivazione dell'ADI finalizzata all'esecuzione del tampone naso-faringeo e del test sierologico a casa del paziente.

### ***Nucleo per Stati Vegetativi***

La Fondazione ha attivato un Nucleo dedicato per l'accoglienza esclusiva di persone in Stato Vegetativo per 12 posti letto in RSA ala Nord 2° piano. L'assistenza è a totale carico del SSR per persone in possesso di una o più delle seguenti condizioni:

- età inferiore ai 65 anni
- presenza di tracheostomia
- necessità di ventilazione meccanica
- decubiti multipli o lesioni in stadio III o IV
- necessità di monitoraggio medico infermieristico compatibile con i livelli 3 e 4 del Pulses Profile
- persistenza di accessi venosi centrali.

Una equipe dedicata multidisciplinare composta da un medico presente in Strutture sulle 24 ore, infermieri sulle 24 ore, tecnici della Riabilitazione, OSS, Assistente Sociale, consulenti Specialisti garantiscono un'adeguata assistenza.

### **Criteri di gestione della lista di attesa**

La graduatoria per gli ingressi viene compilata secondo le seguenti caratteristiche e punteggi

- **SETTING DI PROVENIENZA**
  - Reparto rianimazione 0 pts
  - Reparto riabilitativo 50 pts
  - Domicilio 100 pts
- **DATA DI PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA**
  - 0,2 punti per ogni giorno
- **PRESENZA DI DECUBITI**
  - Presenti 10 pts

- Assenti 0 pti
- **PRESENZA DI TRACHEOCANNULA**
- Presente 10 pti
- Assente 0 punti
- **PRESENZA DI VENTILAZIONE ASSISTITA**
- Presente 10 pti
- Assente 0 punti
- **COMUNI FONDATORI**
- Residente comuni fascia A 100 pti
- Residente comuni fascia B 50 pti
- Non residente 0 punti
- **CONTESTO FAMILIARE**
- Presenza del caregiver/famiglia 0 punti
- Assenza di contesto familiare 50 punti

### ***RSA Aperta***

La misura RSA Aperta ha lo scopo di supportare la permanenza al domicilio delle persone evitando e/o ritardando il ricorso al ricovero in RSA. La misura offre inoltre un sostegno al caregiver nell'espletamento delle attività di assistenza dallo stesso assistite, attraverso interventi mirati che non sono sostitutivi di quelli già garantiti dalla filiera dei servizi della rete consolidata (ADI, SAD, Centri Diurni Integrati, ecc.). (DGR X/2942/14 – DGR 4662/15 – DGR 7769/18 – DGR 125/18).

**(servizio sospeso a causa dell'emergenza Covid 19)**

### **La misura si rivolge a:**

- Persone con demenza: presenza di certificazione rilasciata da medico specialista geriatra/neurologo di strutture accreditate/equipe ex U.V.A. ora CDCD;
- Anziani non autosufficienti: età pari o superiore a 75 anni, riconosciuti invalidi civili al 100% che riportano un punteggio - scala di Barthel modificata - compreso tra 0 – 24 e indipendentemente dal livello di stress del caregiver.

In entrambi i casi le persone devono disporre di almeno un caregiver familiare e/o professionale che presta assistenza nell'arco della giornata e della settimana.

Il servizio può essere erogato sia a domicilio della persona che all'interno della RSA/CDI accreditati.

### **Percorso per l'accesso in RSA Aperta:**

E' necessario compilare una domanda di accesso alla misura RSA Aperta, scaricabile dal sito internet: [www.ospedalearagona.org](http://www.ospedalearagona.org) o ritirabile in ufficio accettazione, e consegnare la domanda stessa all'ufficio accettazione con tutta la documentazione richiesta.

In caso di verifica positiva dei requisiti di accesso, presso il domicilio verrà effettuata la valutazione Multidimensionale da parte di un Medico Geriatra e di un'altra figura professionale con competenze specifiche. Seguiranno la redazione del Progetto Individuale (PI), il Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) e l'erogazione degli interventi previsti.

La normativa Regionale (DGR 7769/18) stabilisce la tipologia e la frequenza degli interventi erogabili in base alla patologia dell'utente e la modalità di erogazione, che può essere al domicilio o presso RSA accreditata o CDI accreditato. La misura di RSA Aperta è gratuita per quanto riguarda gli interventi al domicilio. Per la frequenza diurna in RSA e/o in CDI è prevista una quota di compartecipazione da parte della persona stabilita dalla DGR7769/18.

Le prestazioni erogabili sono descritte nelle tabelle seguenti. Si specifica che gli interventi rivolti alle persone affette da demenza vengono differenziati in relazione al livello di gravità della malattia:

La differenziazione riguarda sia la tipologia degli interventi che gli ambiti, la durata e le modalità di erogazione.

### Interventi rivolti ad anziani non autosufficienti

TIPO INTERVENTO	DOVE	CHI	TEMPI
<b>INTERVENTI PER IL MANTENIMENTO DELLE ABILITA' RESIDUE</b>	Al domicilio o in struttura o uscite	Animatore, psicologo educatore fisioterapista psicomotricista	Libero
<b>CONSULENZA E ADDESTRAMENTO ALLA FAMIGLIA/CAREGIVER PER LA PROTESIZZAZIONE DEGLI AMBIENTI ABITATIVI</b>	Domicilio	Infermiere, Tdr, Ass.Sociale terapeuta occupazionale	Max 3 interventi per presa in carico
<b>CONSULENZA ALLA FAMIGLIA/CAREGIVER PER LA GESTIONE DELLE PROBLEMATICHE SPECIFICHE RELATIVE ALL'ALIMENTAZIONE</b>	Domicilio	Infermiere, logopedista nutrizionista, dietista	Max 3 interventi per presa in carico
<b>CONSULENZA ALLA FAMIGLIA/CAREGIVER PER LA GESTIONE DI PROBLEMATICHE SPECIFICHE RELATIVE ALL'IGIENE PERSONALE</b>	Domicilio	Infermiere oss/asa	Max 3 interventi per presa in carico; max 6 interventi annui
<b>INTERVENTI AL DOMICILIO OCCASIONALI E LIMITATI NEL TEMPO IN SOSTITUZIONE DEL CAREGIVER</b>	Domicilio max 7 ore	Asa/oss	Max 60 ore all'anno rapportate al periodo di presa in carico quindi 5 ore al mese

### Interventi rivolti a persone affette da demenza

TIPO INTERVENTO	CDR	TEMPI	DOVE	CHI
<b>INTERVENTI DI STIMOLAZIONE COGNITIVA</b>	• LIEVE	15-20 int. Max 2 vv/sett – max 40/anno	Al domicilio	Psicologo Educatore Terapista occupazionale
	• MODERATA	20 interventi –max 40/anno		
	• GRAVE	15-20 interventi 2 vv/sett- max 30-40/anno		
<b>INTERVENTI DI CONSULENZA ALLA FAMIGLIA PER LA GESTIONE DI DISTURBI DEL COMPORTAMENTO</b>	• LIEVE • MODERATA • GRAVE • MOLTO GRAVE	Max 5/anno	Domicilio Rsa Cdi	Psicologo Educatore Terapista occupazionale
<b>INTERVENTI DI SUPPORTO PSICOLOGICO AL CAREGIVER</b>	• LIEVE • MODERATA • GRAVE • MOLTO GRAVE	Max 12 anno	Preferibilmente in struttura	Psicologo- psicoterapeuta -
<b>RICOVERI DI SOLLIEVO</b>	• LIEVE	Max 15 gg/anno	RSA	//
	• MODERATA	Max 30 gg/anno		
	• GRAVE • MOLTO GRAVE			
<b>INTERVENTI DI STIMOLAZIONE/MANTENIMENTO DELLE CAPACITA' MOTORIE</b>	• LIEVE • MODERATA • GRAVE • MOLTO GRAVE	AL BIS IN RELAZIONE AD OBIETTIVI E PROGETTO	DOMICILIO	Fisioterapisti Laureati in scienze motorie Oss
<b>IGIENE PERSONALE COMPLETA</b>	• LIEVE • MODERATA • GRAVE • MOLTO GRAVE	2 INT/SETTIMANA	DOMICILIO	ASA/OSS
<b>INTERVENTI DI SOSTEGNO IN CASO DI DISTURBI DEL COMPORTAMENTO</b>	• LIEVE • MODERATA • GRAVE	AL BIS IN RELAZIONE A OBIETTIVI E PROGETTO	DOMICILIO	Educatore Psicologo Terapista
			DOM O RSA/CDI	

TIPO INTERVENTO	CDR	TEMPI	DOVE	CHI
	• MOLTO GRAVE		DOM O RSA/CDI DOM O RSA/CDI	occupazionale
<b>CONSULENZA E ADDESTRAMENTO ALLA FAMIGLIA/CAREGIVER PER ADATTAMENTO E LA PROTESIZZAZIONE DEGLI AMBIENTI ABITATIVI</b>	• LIEVE • MODERATA • GRAVE	3 INT PER PRESA IN CARICO	DOMICILIO	Infermiere Fisioterapista Assistente sociale Terapista occupazionale
<b>INTERVENTI DI RIABILITAZIONE MOTORIA</b>	• MODERATA • GRAVE	AL BIS IN RELAZIONE AD OBIETTIVI E PROGETTO	DOMICILIO O RSA/CDI IN GRUPPO	Fisioterapista
<b>NURSING</b>	• MODERATA • GRAVE • MOLTO GRAVE	5 INT PER PRESA IN CARICO	DOMICILIO	Infermiere Oss
<b>INTERVENTI PER PROBLEMATICHE LEGATE ALLA MALNUTRIZIONE /DISFAGIA</b>	• MODERATA • GRAVE • MOLTO GRAVE	3 INT PER PRESA IN CARICO	DOMICILIO	Infermiere Logoterapista Nutrizionista Dietista
<b>INTERVENTI DI MANTENIMENTO DELLE CAPACITA' RESIDUE E PREVENZIONE DANNI TERZIARI</b>	• MOLTO GRAVE • TERMINALE	IN RELAZIONE AI BISOGNI E AL PROGETTO	DOMICILIO	Fisioterapisti

La DGR 125 del 14/05/18 prevede la possibilità di erogare, su richiesta della persona già in carico attraverso la misura RSA Aperta, prestazioni di natura socio assistenziale (es. igiene personale, ecc.) a condizione che: 1) risultino non previste/incluse/nel progetto; 2) la persona per la fruizione di tali prestazioni non intenda rivolgersi ai Servizi Comunali.

Gli oneri di tali prestazioni sono a totale carico della persona come da scheda allegata "Rette e Tariffe".

### **Centro Diurno Integrato**

#### **ARCOBALENO**

**(servizio sospeso a causa dell'emergenza Covid 19)**

La Struttura è dotata di un Centro Diurno Integrato per n. 20 posti accreditati e contrattualizzati per utenti non autosufficienti.

Per accedere al servizio è necessaria la presentazione, all'Ufficio Accettazione, di apposita istanza formulata parte dal Medico Curante e parte dai famigliari e/o dai Servizi Sociali del Territorio.

In presenza di più domande viene redatta una graduatoria interna che tiene conto dell'ordine cronologico di presentazione e della valutazione multidimensionale effettuata nella visita pre-ingresso.

Il Centro Diurno Integrato fornisce un concreto aiuto in situazioni precarie in alternativa al ricovero a tempo pieno, offre un'alternativa-supporto alle attività di assistenza domiciliare, e al tempo stesso rappresenta, per la Struttura, una modalità di apertura all'esterno e di integrazione con il territorio.

Il Centro è aperto a visite guidate da parte degli utenti potenziali e loro famigliari previo richiesta ai Coordinatori del servizio. L'accoglienza, la presa in carico e la dimissione degli ospiti sono dettagliatamente descritte nelle procedure interne presenti nel CDI

Il servizio prevede l'applicazione di una retta fissa mensile e una retta giornaliera variabile come da tabella "Rette e Tariffe" allegata.

Il servizio offerto è solo diurno, con possibilità di usufruire anche del pasto serale. E' aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 07,45 alle ore 19,30 tutti i giorni dell'anno ad eccezione delle festività infrasettimanali.

**E' garantito il trasporto con rimborso chilometrico da parte dell'utente (vedi tabella rette e tariffe dei servizi)**

### **Giornata tipo dell'ospite:**

Dalle ore 8.00 alle ore 10.00 accoglienza dell'ospite. Nella mattinata sono previste varie attività tra le quali lettura del quotidiano, laboratorio manipolativo, giardinaggio, attività di cucina, igiene personale (bagni o altro), attività motoria/riabilitativa di gruppo e singola, somministrazione di farmaci, controllo medico, rilievo dei parametri vitali. Per tali attività sono presenti OSS, Massofisioterapista/Fisioterapista, Infermiere, il Medico e l'Educatore. Il pranzo viene servito alle ore 11.30. Il pomeriggio è dedicato al riposo, ad altre attività ricreative/di animazione (uscite, gioco carte, cruciverba, tombole, animazione musicale. La cena è prevista per le ore 17.50.

A metà mattina e metà pomeriggio è prevista idratazione con spuntino.

Agli ospiti viene offerto un menù settimanale stagionale e assicurate diete speciali ove necessario. (vedi menù tipo, paragrafo "Servizio alberghiero")

L'ammontare della retta comprensiva dei servizi sopraelencati e il costo del trasporto a carico dell'ospite sono riportati nell'elenco "TABELLA RETTE E TARIFFE DEI SERVIZI" allegato.

Tutto il personale operante nel servizio è dotato di cartellino di riconoscimento o nominativo impresso sulla divisa.

La valutazione della soddisfazione degli ospiti e delle famiglie/caregiver è garantita dalla somministrazione annuale di un questionario loro dedicato (vedasi allegati).

Gli ospiti ed i famigliari possono inoltrare eventuali lamentele o esprimere apprezzamenti rivolgendosi al Servizio URP con le modalità descritte nel capitolo dedicato.

### **Pasti a domicilio**

La Fondazione svolge il servizio di preparazione e consegna pasti caldi a domicilio a favore di persone anziane/disabili previa convenzione con il Comune di residenza o con contratto individuale.

## **SERVIZI AREA RIABILITATIVA**

### **Riabilitazione Residenziale**

I posti letto accreditati e a contratto con ricovero ordinario sono 109 così suddivisi: 30 in area Specialistica, 55 in Area Generale e Geriatrica, 24 in Area Mantenimento.

Le stanze sono a 1, 2 e 4 posti letto dotate di servizi igienici. I pazienti che possono usufruire del servizio sanitario riabilitativo in regime di ricovero ordinario sono:

1. Pazienti con perdita recente dell'autonomia da patologia acuta interessante i sistemi neurologico e muscolo scheletrico e con necessità di supporto terapeutico-riabilitativo da intensivo a sub-intensivo;
2. Pazienti stabilizzati sul piano sanitario, con necessità di monitoraggio continuo dei parametri clinici e supporto terapeutico sub-intensivo (comatosi, stati vegetativi, ventilati);
3. Anziani "fragili" portatori di pluripatologie che hanno di recente menomato l'autonomia in occasione di patologie acute o croniche riacutizzate, tipicamente internistiche, riguardanti gli apparati cardiocircolatorio, respiratorio, gastrointestinale, urologico, nonché gli scompensi metabolici;
4. Pazienti provenienti dai reparti per acuti con garanzia della possibilità del proseguimento delle cure dopo il trasferimento nell'Area Specialistica mediante protocolli di continuità terapeutica specifica;
5. Pazienti terminali con condizioni di necessità assistenziali non erogabili a domicilio.

### **Trattamenti Riabilitativi Ambulatoriali**

La Fondazione eroga interventi riabilitativi in regime ambulatoriale Generale Geriatrico identificando tre fasce di classificazione dei pazienti assegnando a ciascuna di esse un indice di fabbisogno riabilitativo medio per seduta intesa come insieme di più trattamenti:

- fascia 1 – a basso impegno (30/40 min.)
- fascia 2 – a medio impegno (50/70 min.)
- fascia 3 – ad altro impegno (80/90 min.)

### **Percorso per l'accesso a tutti i servizi riabilitativi**

I ricoveri in regime Residenziale Ordinario vengono effettuati su prescrizione del Medico Curante, del Medico Ospedaliero e/o dello Specialista delle Strutture di Ricovero e Cura convenzionate con il SSN.

L'ingresso e la dimissione dei degenti/ospiti è regolata dalle nuove disposizioni della DGR 2906 del 08/03/20 all.2 ( Istituzione Centrale Unica Regionale Dimissioni; attivazione portale **PRIAMO**), dalla DGR 3524 del 05/08/20 e successiva DGR 3913 del 25/11/2020 All.1 – Aggiornamento degli atti di indirizzo ex DGR 3226/20 E DGR 3524/20.

### **Criteri di ingresso**

- Urgenze segnalate dai Medici Ospedalieri pervenute attraverso le schede PRIAMO. Inoltre restano valide le regole di sistema emanate dalla Direzione Sociale dell'ASL della Prov. di Cremona con protocollo n. 8122 del 30/01/07 che considera prioritario l'ingresso dei pazienti ricoverati in Ospedale.
- Accesso dal territorio su segnalazione dell'MMG secondo la regolamentazione degli ingressi prevista indicati nella DGR 3524 del 05/08/2020, DGR 3913 del 25/11/2020 e Circolare del Ministero Salute 32850 del 12ott20 – “Covid 19 Indicazioni per la durata ed il termine dell'isolamento e della quarantena”.

La compatibilità sanitaria con il posto che si è reso disponibile in Riab/Cure Intermedie viene sempre valutato dalla Direzione Sanitaria.

I tempi di ricovero vengono stabiliti in base ai bisogni riabilitativi formulati nel Piano Riabilitativo Individuale e nel programma riabilitativo individuale nel rispetto della normativa regionale vigente.

### **Percorso per l'accesso ai trattamenti Riabilitativi Ambulatoriali**

Vengono effettuati su prescrizione del Medico Curante o dallo Specialista delle Strutture di Ricovero e Cura convenzionate con il SSN.

## **MODALITA' DI EROGAZIONE DELL'ASSISTENZA DELL'OSPITE: IN RSA E AREA RIABILITATIVA**

### **Accoglienza/Accettazione**

All'atto dell'ingresso in Struttura, espletate le procedure amministrative presso l'Ufficio Accettazione, ricevute le informazioni relative all'organizzazione dei servizi e quelle relative alla Privacy, il paziente/ospite viene affidato alle cure del personale di reparto. Tutto il personale è identificabile mediante cartellino di riconoscimento o nominativo impresso sulla divisa.

Presso i nuclei sono disponibili i protocolli di accoglienza, presa in carico e dimissione degli ospiti.

Nell'Istituto si persegue l'obiettivo di realizzare il mantenimento di un ottimale stato di benessere psicofisico di ciascun ospite. Dopo valutazione multidimensionale, viene predisposto, da parte di un'equipe di operatori con specifiche professionalità, un programma di assistenza personalizzato, prendendo in considerazione tutti i bisogni del paziente; tale programma, con idonei strumenti e metodologie, è suscettibile di integrazione e variazione nel corso della degenza.

Carta dei Servizi X edizione (approvata con Delibera del CdG n. 16 del 16/02/21)

### ***L'assistenza alla persona***

- L'assistenza medica viene garantita grazie alla presenza in servizio 24 ore su 24 del Medico di Struttura. Il Medico garantisce la visita medica all'ingresso e periodicamente, con prescrizione di indagini ematochimiche e/o strumentali urgenti e/o di controllo.
- Le visite specialistiche, urgenti e/o programmate, vengono disposte dal Medico di reparto, come pure il trasferimento eventuale del degente presso un Ospedale per acuti.
- L'assistenza infermieristica viene garantita, 24 ore su 24, da personale qualificato che provvede alla somministrazione della terapia, secondo le disposizioni ricevute dal Medico di reparto, alle medicazioni e alla riattivazione della funzionalità dell'ospite.
- Il personale infermieristico sovrintende all'attività degli Operatori Socio-Sanitari e collabora, in equipe con loro, alla realizzazione del piano assistenziale del degente.
- Il personale riabilitativo esegue il programma di rieducazione neuromotoria e/o di terapia fisica disposto per ogni singolo ospite, dal lunedì al venerdì, provvedendo in tal modo alla prevenzione, cura, riabilitazione e mantenimento delle capacità motorie e funzionali degli ospiti; tale programma di riabilitazione viene monitorato, se necessario, anche dallo specialista Fisiatra. In caso di necessità all'ospite vengono assegnati ausili volti a supportare l'autonomia e il recupero della funzionalità motoria.
- Gli operatori Socio-Sanitari provvedono all'igiene personale di ogni ospite, alla mobilitazione ed all'allettamento quotidiano, alla distribuzione dei pasti. Collaborano inoltre con l'infermiere alla riattivazione funzionale dell'ospite.
- L'animazione costituisce uno stimolo positivo per la vita relazionale, affettiva e sociale degli ospiti, preserva funzionalità, mantiene interessi, stimola le loro capacità residue. Agli ospiti RSA vengono proposte attività manuali individuali e di gruppo, feste, giochi, visite, letture, gite, momenti di informazione e di socializzazione con l'esterno.

### ***Dimissioni o trasferimento presso altro servizio***

Il Medico di reparto, all'atto della dimissione dell'utente verso il domicilio o in trasferimento presso altro servizio, provvede al rilascio di una relazione di dimissione in cui siano evidenziati lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di ulteriori trattamenti e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale.

L'equipe riabilitativa evidenzia le funzionalità residue ed eventuali necessità assistenziali, si incarica inoltre di conoscere la situazione familiare e ambientale dell'ospite attivando, se necessario, gli operatori del territorio.

Ove durante il ricovero vengono riscontrate situazioni familiari, assistenziali e ambientali di criticità, l'Assistente Sociale si prende carico di attivare le Agenzie Territoriali deputate per la necessaria continuità assistenziale.

### ***Giornata tipo dell'ospite***

Al mattino alle ore 06.00 inizia la giornata dell'ospite. Gli Operatori provvedono all'igiene personale mediante bagni medicati e/o spugnature al letto, al cambio della biancheria e dell'abbigliamento, alla mobilitazione, alla somministrazione della terapia, agli eventuali prelievi ematici, alle medicazioni sulla base di protocolli validati.

Dalle ore 8.00 viene distribuita la colazione nella sala da pranzo o in stanza con assistenza per coloro che non sono in grado di assumerla autonomamente. Dopo la colazione iniziano tutte le attività programmate animative occupazionali e riabilitative.

Nel corso della giornata vengono garantite, secondo piani di lavoro prestabiliti e piani assistenziali individuali, assistenza medica ed infermieristica. Il personale ausiliario provvede alla distribuzione di bevande fresche o calde per una congrua idratazione del paziente.

Il pranzo, con menù a scelta, viene distribuito a partire dalle ore 12.00 e gli ospiti non autosufficienti vengono supportati dal personale di reparto e da volontari.

Al pomeriggio qualche ora è riservata al riposo, con possibilità comunque di trattenersi nei locali di soggiorno, nelle verande o in giardino per letture, televisione, incontri, ecc.



Nel frattempo gli operatori effettuano la mobilitazione degli allettati e l'igiene intima personale, il cambio effetti personali e pannoloni per gli incontinenti, la distribuzione di bevande per i non autosufficienti.

Nelle ore pomeridiane riprendono anche le attività animative riabilitative.

La distribuzione della cena con menù a scelta avviene dalle ore 18.00.

Gli operatori, successivamente, provvedono all'allettamento degli ospiti e alla distribuzione eventuale della terapia serale.

Nel corso della notte viene garantita la continuità assistenziale con la presenza di un Medico e di un numero congruo di personale Infermieristico ed Ausiliario.

### **Customer**

La qualità dei servizi erogati viene misurata mediante la somministrazione di questionari di soddisfazione dell'ospite e dei famigliari/caregiver e la valutazione delle segnalazioni/suggerimenti pervenuti.

Nel corso della degenza riabilitativa e annualmente per le degenze in RSA l'ospite e i famigliari/caregiver possono esprimere il proprio grado di soddisfazione del servizio mediante la compilazione di questionari di gradimento.

**I questionari di rilevazione della soddisfazione degli utenti e dei famigliari/caregiver e la scheda "segnalazioni/suggerimenti" sono reperibili negli appositi contenitori posti all'ingresso della Struttura, presso i Poliambulatori, l'URP, lo sportello CUP/cassa e presso i reparti.**

**La restituzione delle schede può essere effettuata mediante deposito nella cassetta dedicata posta all'ingresso o spedita via posta al seguente indirizzo: Fondazione Ospedale Giuseppe Aragona Istituto Geriatrico e Riabilitativo ONLUS Via G.Barni 47 26037 San Giovanni in Croce CR / fax (0375/310053), email [urp@ospedalearagona.org](mailto:urp@ospedalearagona.org).**

Le risultanze dei questionari sono oggetto di valutazione delle Direzioni e di incontri dedicati con gli ospiti e i famigliari stessi relativamente alla RSA e al CDI.

La soddisfazione degli operatori viene effettuata invece con cadenza triennale e oggetto di valutazione da parte delle Direzioni nell'ambito del processo di miglioramento della qualità dei servizi.

Tutti i risultati della customer vengono esposti presso l'albo della Fondazione e pubblicati sul sito [www.ospedalearagona.org](http://www.ospedalearagona.org).

## **ALTRI SERVIZI E INFORMAZIONI**

### **U.R.P. - Ufficio Relazioni con il pubblico**

L'URP, è a disposizione per l'effettuazione di visite guidate alla Struttura previo appuntamento telefonico con il Dirigente Amministrativo al seguente n. 0375/31 04 38.

**URP** – Fondazione Ospedale Giuseppe Aragona  
Istituto Geriatrico e Riabilitativo ONLUS  
Via G. Barni 47 San Giovanni in Croce  
Tel. 0375/310438 Fax 0375/310053  
orario: dalle 9.00 alle 15.00 dal lunedì al venerdì

L'URP svolge un ruolo centrale in materia di comunicazione pubblica e istituzionale della Fondazione con il fine di garantire ad ogni cittadino il diritto ad essere informato.

L'Ufficio il cui responsabile è il Dirigente Amministrativo svolge un ruolo:  
informativo mediante una attività di informazione, consulenza, orientamento e assistenza agli utenti;  
propositivo riguardo l'organizzazione dei servizi di comunicazione pubblica;  
di integrazione tra le attività di comunicazione interna ed esterna;  
conoscitivo mediante la rilevazione di nuovi bisogni e delle attese da parte degli utenti;  
promozionale dei servizi della Fondazione;

di mediazione tra i cittadini e la Fondazione.

Assicura inoltre riscontro ad istanze e reclami presentati personalmente, telefonicamente o per iscritto via Fax o posta elettronica mediante risposta scritta entro un massimo di 30 giorni dalla data di presentazione dell'istanza/reclamo.

### Assistente Sociale

L'Assistente Sociale è presente nella struttura dal lunedì al venerdì ed è disponibile dalle ore 9.30 alle ore 12.30 previo appuntamento.

I degenti ed i loro famigliari possono rivolgersi all'Operatrice per informazioni e supporto in ambito sociale e per l'istruzione di pratiche assistenziali. Collabora con l'equipe riabilitativa per garantire la continuità assistenziale ai pazienti in stato di fragilità all'atto della dimissione mediante azioni mirate e promosse in tempo utile con gli operatori del territorio.

L'operatrice è stata individuata quale referente per i rapporti con gli uffici che sul territorio si occupano di protezione giuridica e di servizi sociali (Tribunale, Comuni, Centri di assistenza).

### Volontariato

E' attivo, all'interno della Fondazione, un gruppo di volontari che collabora con il personale di reparto per le attività assistenziali di accompagnamento e di intrattenimento.

**(servizio sospeso a causa dell'emergenza Covid19)**

### Servizio alberghiero

Il servizio di cucina garantisce la preparazione quotidiana dei pasti.

Appositi carrelli termici permettono la distribuzione degli alimenti nei reparti alle giuste temperature.

Tutte le fasi di preparazione e di distribuzione sono effettuate ai sensi della norma H.A.C.C.P con procedure di autocontrollo e adozione di tutte le misure cautelari per prevenire i rischi legati all'igiene degli alimenti.

Il menù programmato stagionalmente è diversificato quadrisettimanalmente.

### MENU' TIPO

MENU PRANZO AUTUNNO INVERNO							
LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'	SABATO	DOMENICA	
1° SETT.	Pasta ai funghi	Tagliatelle al ragu'	Gnocchi ai formaggi	Crema di zucchine	Pasta al tonno e piselli	Pasta speck e panna	Tortelli di zucca al pomodoro
	Pollo alla cacciatora	Frittata con zucchine	Hamburger alla pizzaioia	Brasato con polenta	Pesce alle olive	Hamburger al rosmarino	Arrotolato di tacchino
	Polpetta al pomodoro	Lesso	Uova sode	Pollo	Lesso	Pollo lessato	Bollito
	Spinaci	Carote	Cavolfiori gratinati	Tris di verdure	Fagiolini	Broccoli	Finocchi gratinati
	Pure'	Pure'	Pure'	Pure'	Pure'	Pure'	Pure'
	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione
2° SETT.	Pasta pom. e basilico	Pasta all'amatriciana	Riso al pomodoro	Crema di carote	Pasta al gorgonzola	Crema di zucca	Gnocchi alla romana
	Polpetta ai piselli	Pollo al curry	Cotoletta	Cotechino	Pesce gratinato	Pollo alla pizzaioia	Lonza al latte
	Hamburger al rosmarino	Lesso	Pollo lessato	Lesso	Polpetta al pomodoro	Hamburger al rosmarino	Lesso
	Patate arrosto	Zucchine gratinate	Carote glassate	Lenticchie	Broccoli	Carote	Patate al forno
	Pure'	Pure'	Pure'	Pure'	Pure'	Pure'	Pure'
	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione
3° SETT.	Pasta con salsiccia	Tortelli ricotta e spinaci	Crema di zucca	Pasta con lenticchie	Pasta di mare	Gnocchi pomodoro e basilico	Crespelle prosciutto-formaggio
	Fagiolata al pomodoro	Pollo al curry	Spezzatino con patate	Trippa con fagioli	Pesce gratinato	Uova sode	Arrotolato pollo al forno
	Polpetta	Lesso	Pollo arrosto	Lesso	Hamburger al rosmarino	Lesso	Polpettine al pomodoro
	Spinaci	Finocchi gratinati	Cavolfiori	Tris di verdure	Fagiolini	Biete	Zucchine gratinate
	Pure'	Pure'	Pure'	Pure'	Pure'	Pure'	Pure'
	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione
4° SETT.	Pasta pomodoro e ricotta	Tortellini panna e speck	Risotto ai funghi	Pizza	Gnocchi al pomodoro	Pasta alla ligure	Lasagne
	Involtini di pollo	Salsiccia in umido patate e piselli	Lonza alle mele	Crema di zucchine	Pesce al forno	Cosce pollo agli aromi	Arrotolato di tacchino ai funghi
	Lesso	Polpetta	Pollo	Pollo arrosto	Lesso	Uova sode	Lesso
	Spinaci	Cavolini di bruxelli	Zucchine	Patate	Broccoli alla besciamella	Tris di verdure	Patate al forno
	Pure'	Pure'	Pure'	Pure'	Pure'	Pure'	Pure'
	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione

IN ALTERNATIVA E SOLO SU PRENOTAZIONE: MINISTRINA - RISO IN BIANCO - VERDURA CRUDA - MOUSSE

MENU PRANZO PRIMAVERA- ESTATE 2020							
LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'	SABATO	DOMENICA	
1° SETT.	Pasta agli asparagi	Risotto al gorgonzola	Pasta all'amatriciana	Gnocchi pomodoro	Riso freddo	Tagliatelle al ragu'	Gnocchi alla romana
	Cosce di pollo arrosto	Frittata con zucchine	Bollito in salsa verde	Hamburger al rosmarino	Pesce al forno	Polpette alle verdure	Arrotolato alle verdure
	Lesso	Polpettine al pomodoro	Pollo al forno	Lesso	Polpettine ai piselli	Uova sode	Lesso
	Fagiolini all'olio	Carote prezzemolate	Patate lesse	Cipolline	Broccoli	Zucchine	Finocchi gratinati
	Pure'	Pure'	Pure'	Pure'	Pure'	Pure'	Pure'
	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione
2° SETT.	Pasta ai formaggi	Tortelli di zucca	Gnocchi ai ragu'	Pasta panna pros piselli	Spaghetti al tonno	Pasta pomod/ricotta	Lasagne al ragu'
	Bollito allo zafferano	Bollito in salsa verde	Frittata con verdure	Cotoletta	Pesce alle olive	Insalata di tacchino	Lonza al latte
	Pollo arrosto	Involtini di pollo	Lesso	Polpettine al pomodoro	Frittata	Lesso	Pollo
	Tris di verdure	Carote e piselli	Cavolfiori gratinati	Broccoli	Carote al prezzemolo	Fagiolini	Patate al forno
	Pure'	Pure'	Pure'	Pure'	Pure'	Pure'	Pure'
	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione
3° SETT.	Pasta al pomodoro	Risotto primavera	Tortellini panna/speck	Gnocchi ai formaggi	Pasta alle olive	Pasta alla ligure	Tortelli ricotta e spinaci
	Involtino di pollo	Frittata al prosciutto	Vitello tonnato	Insalata di lesso	Pesce ai pomodorini	Pollo arrosto	Rotolo di pollo
	Polpettine con verdure	Lesso	Pollo lessato	Polpettine ai pomodori	Pollo arrosto	Uova sode	Lesso
	Carote	Broccoli	Tris di verdura	Finocchi gratinati	Insalata russa	Cavolfiori gratinati	Zucchine gratinate
	Pure'	Pure'	Pure'	Pure'	Pure'	Pure'	Pure'
	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione
4° SETT.	Pasta con salsiccia	Crema di patate	Pasta prosc-panna-piselli	Pasta ai funghi	Pasta alla zucca	Gnocchi al pomodoro	Crespelle prosc. e formaggio
	Bollito in salsa verde	Pizza	Hamburger alla pizzaioia	Insalata di lesso	Pesce al limone	Involtini primavera	Lonza alle verdure
	Polpetta al forno	Pollo arrosto	Lesso	Uova sode	Polpettine	Cosce di pollo agli aromi	Lesso
	Erbette	Fagiolini	Spinaci	Broccoli	Cavolfiori	Tris di verdure	Patate al forno
	Pure'	Pure'	Pure'	Pure'	Pure'	Pure'	Pure'
	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione

In alternativa e SOLO SU PRENOTAZIONE: FORMAGGI - MOUSSE - MINISTRINA-VERDURA CRUDA

Agli ospiti della RSA viene garantito il servizio di lavanderia e guardaroba il cui costo è già compreso nella retta di degenza.

All'ingresso l'ospite dovrà portare il corredo di abiti e maglieria intima specificato su apposita scheda e comunicare l'utilizzo o meno del servizio interno.

Per i degenti dell'Area Riabilitativa, il servizio di lavanderia non è compreso.

### ***Assistenza Spirituale***

Nella Fondazione Ospedale Giuseppe Aragona, l'assistenza religiosa di culto cattolico è assicurata da un Sacerdote disponibile, su richiesta, anche al di fuori delle normali visite periodiche.

La celebrazione della S. Messa avviene effettuata nei giorni di Sabato e mercoledì.

Agli ospiti che professano altre religioni viene garantita la libertà di farsi assistere dal Ministro del Culto cui appartengono.

### ***Trasporti***

Per l'effettuazione di visite specialistiche e/o indagini strumentali programmate o urgenti e ricoveri in ospedale, la Fondazione provvede al trasporto avvalendosi di autoambulanza.

Il trasporto al domicilio è sempre a carico del degente.

Il costo del trasporto giornaliero degli ospiti del Centro Diurno Integrato è a carico degli stessi.

### ***Telefono – apparecchi radiotelevisivi***

E' possibile per gli ospiti ricevere telefonate e videochiamate esterne mediante la messa a disposizione di un telefono portatile o tablet.

Le aree comuni sono dotate di apparecchi radiotelevisivi. E' permesso installare apparecchi televisivi personali nelle camere di degenza.

### ***Servizio di parrucchiere per uomo e donna***

La Struttura garantisce il servizio di parrucchiere per uomo e donna mediante l'accesso settimanale di operatori esterni.

Il costo a carico dell'ospite è meglio specificato nella tabella tariffe allegata.

**(servizio sospeso a causa dell'emergenza Covid19)**

### ***Pulizie***

La sanificazione di tutti gli ambienti è garantita da personale dedicato interno.

### ***Servizi vari:***

- ✓ Contanti e/o oggetti di valore possono essere depositati, per tutto il periodo della degenza, presso la cassaforte dell'U.O. Ragioneria.
- ✓ Ad ogni piano, in apposite aree di ristoro, sono collocati distributori automatici di bevande calde/fredde e di piccoli generi alimentari
- ✓ Annualmente la Fondazione garantisce il rilascio della certificazione rette RSA e CDI con l'individuazione della spesa sanitaria sostenuta per l'assistenza alla persona scorporata dal costo complessivo della retta. Tale certificazione viene consegnata entro limiti stabiliti dalle norme vigenti affinché l'utente possa ottenere i previsti benefici fiscali

### ***Sicurezza***

La Struttura è in possesso del Certificato Prevenzione Incendi e di tutta la certificazione e manualistica prevista dal D.Lgs 81/08 e s.m.i

**Rilascio copia cartelle cliniche e accertamenti sanitari**

Su richiesta del paziente o di un suo delegato, o dei legittimi eredi, può essere rilasciata copia della cartella clinica o di altra documentazione sanitaria previa compilazione dell'apposita modulistica da richiedere presso l'ufficio accettazione.

La copia della cartella verrà rilasciata nel più breve tempo possibile e comunque non oltre 30 gg. dalla richiesta. L'onere è a carico del richiedente.

Possono altresì essere richiesti in visione gli accertamenti radiologici effettuati in struttura con l'obbligo di riconsegna degli stessi entro 30 gg. dal rilascio.

Orari di accesso dei visitatori e norme comportamentali:

**Orario di visita :**

**RSA** libero dalle ore 8,00 alle 20,00 (Dgr. VII/7435 14/12/01)

**Area Riabilitazione** dal LUN. al VEN dalle 11,00 alle 13,00 e dalle 16,00 alle 20,00  
SABATO E DOMENICA dalle 10,00 alle 20,00

E' possibile ottenere, in casi particolari, permessi di visita fuori orario. Tali permessi si riferiscono ad una sola persona e possono essere richiesti al Caposala del reparto sentito il Medico.

Non è consentita la permanenza nelle stanze di degenza durante lo svolgimento della visita medica, durante gli interventi diagnostico-terapeutici al letto e durante gli interventi assistenziali di igiene personale.

I pazienti che possono alzarsi dal letto è bene che utilizzino gli spazi comuni del reparto per l'incontro con i propri visitatori, in modo da arrecare il minor disturbo possibile ai pazienti più gravi allettati; l'affollamento massimo desiderabile all'interno di ogni stanza di degenza, in ogni caso, è di due visitatori per ogni posto –letto.

La semplice visita di cortesia dovrebbe essere di durata limitata per affaticare il meno possibile il paziente e i suoi vicini di letto.

Durante la distribuzione del vitto i parenti dovranno accomodarsi fuori dai refettori; in casi particolari, i parenti od assistenti possono essere autorizzati dal Caposala ad aiutare i degenti nell'assunzione dei pasti.

Le persone affette da infezioni delle prime vie aeree (es. raffreddore, faringiti, tracheobronchiti) o da malattie esantematiche (in particolare nel caso di minori) dovrebbero evitare di far visita a pazienti ricoverati.

**Le disposizioni sopra indicate sono sospese per emergenza covid.**

**Permessi**

E' possibile, durante la degenza, usufruire di permessi per recarsi al proprio domicilio, oppure di permessi per uscite brevi necessarie per il disbrigo di commissioni o adempimenti importanti (es. visite specialistiche già programmate, ritiro della pensione, ecc.).

**Le disposizioni sopra indicate sono sospese per emergenza covid.**

**Fumo**

È vietato fumare in tutta la struttura

**Privacy-Anticorruzione/Trasparenza**

Per quanto concerne la legislazione inerente il rispetto della privacy, la Fondazione ha provveduto a recepire ed applicare il Regolamento Europeo 2016/679, nonché il D.Lgs. 10 agosto 2018 n. 101. Titolare del trattamento è Fondazione Ospedale Giuseppe Aragona Istituto Geriatrico e Riabilitativo ONLUS (privacy@ospedale aragona.org.)

La Fondazione ha altresì applicato misure per la prevenzione della corruzione, ai sensi della Legge n. 190 del 06/11/12 e ss e del Piano Nazionale Anticorruzione, e per la Trasparenza ai sensi del D.Lgs 33/13 e ss.

In ottemperanza a tali normative la Fondazione oltre che ad implementare misure specifiche di prevenzione della corruzione, tra le quali il Codice di Condotta e le Regole di comportamento, si è dotata di:

- una pagina web istituzionale “Amministrazione Trasparente” raggiungibile dalla home page del sito
- pubblicazione dei dati
- posta elettronica certificata
- un apposito indirizzo di posta elettronica: [accessocivico@ospedalearagona.org](mailto:accessocivico@ospedalearagona.org) per garantire l'accesso civico agli atti.

***Modello Organizzativo di Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/01***

La Fondazione dal mese di dicembre 2012 ha adottato il modello di organizzazione e controllo ai sensi del D.Lgs. 231/01 perseguendo nella propria azione i principi di legalità, trasparenza e correttezza gestionale, della fiducia e cooperazione con tutti gli Stakeholders (portatori di interesse). Il Codice Etico e la parte generale del Modello Organizzativo di Gestione e Controllo sono consultabili sul sito [www.ospedalearagona.org](http://www.ospedalearagona.org) nella pagina “Urp – Customer”.

## **EMERGENZA COVID-19 – MISURE ORGANIZZATIVE**

### **Referente Covid – Referente ICA – Comitato Multidisciplinare**

In osservanza delle disposizioni del Ministero della Salute, della Regione Lombardia e dell'ATS Valpadana in merito alle misure di prevenzione e controllo delle infezioni da Sars-Cov-2 la Fondazione ha individuato un Referente Covid, un Referente ICA ed un Comitato multidisciplinare composto dalle seguenti figure: Datore di lavoro; Medico Competente; RSPP; Direttore Sanitario; Vice - Direttore Sanitario; Referente ICA; Coordinatrici Infermieristiche; Coordinatrice servizio fisioterapia; Direttore Amministrativo; Responsabile Uff. Ragioneria/Economato Responsabile Uff. Accettazione.

Sono stati predisposti protocolli specifici per la prevenzione ed il controllo delle infezioni da Sars-Cov-2 per la tutela degli ospiti/utenti, per i dipendenti/collaboratori, per i visitatori.

### **Modalità generali di accesso per gli esterni alla struttura.**

A tutti coloro che accedono alla struttura (pazienti esterni, Medici Specialisti, dipendenti, ecc...), gli operatori addetti rilevano la temperatura corporea con termometro ad infrarossi, verificano l'assenza di sintomi respiratori, fanno effettuare l'igiene delle mani con apposito gel e forniscono mascherina chirurgica qualora ne fossero sprovvisti. Se la temperatura è  $\geq$  a 37,5 °C e/o sono presenti sintomi respiratori l'accesso non è consentito, viene consigliato di rivolgersi al proprio MMG.

### **Accesso in RSA**

L'accesso libero alla RSA da parte di familiari/caregiver è sospeso (come indicato nel DPCM del 09/03/20 art.2, c.q – Disposizione ns. prot. 401/20 del 05/03/20 “misure di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da Covid19”, dalla DGR 3226/20, dalla DGR3524/20, dal DPCM del 12/10/20). La Direzione Sanitaria può autorizzare la visita in casi eccezionali quali situazioni di fine vita, adottando le misure necessarie a prevenire possibili trasmissioni di infezione.

In RSA è presente un locale di incontro con i familiari dotato di una “parete degli abbracci” il cui utilizzo è disciplinato da Istruzione Operativa dedicata.

### **Contatti con l'esterno**

Sono sempre possibili i contatti telefonici con il Medico Responsabile nei giorni stabiliti e sono organizzate le telefonate e le videochiamate agli ospiti.

### **Accesso in Cure Intermedie/Riabilitazione**

L'accesso alla Struttura da parte di familiari/caregiver è sospeso (come indicato nel DPCM del 09/03/20 art.2, c.q – Disposizione ns. prot. 401/20 del 05/03/20 “misure di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da Covid19”). La Direzione Sanitaria può autorizzare la visita in casi eccezionali quali situazioni di fine vita, adottando le misure necessarie a prevenire possibili trasmissioni di infezione.

Le persone autorizzate dovranno comunque essere in numero limitato e osservare tutte le precauzioni raccomandate per la prevenzione della trasmissione dell'infezione da SARS-CoV-2. Nel caso specifico compilazione del modulo “Triage per accettazione visitatori Rev0 03/03/20”, misurazione della temperatura corporea, lavaggio delle mani, utilizzo mascherina chirurgica e guanti.

### **Accesso agli Ambulatori**

L'utente che ha prenotato telefonicamente la prestazione Specialistica si presenta all'entrata personale dedicato eseguirà le seguenti attività:

- Misurazione della temperatura corporea attraverso termometro ad infrarossi, con valutazione se  $\geq$  37,5 e/o sintomi in atto quali tosse, mal di gola, dispnea, diarrea, vomito, perdita del gusto e dell'olfatto, rinite (vedi anche TAB01PG4MQ04). Se l'utente presenta uno o più sintomi e/o  $T^{\circ} \geq 37,5^{\circ}$  non accede alla struttura. E viene invitato a rivolgersi al proprio MMG;

- Controllo del corretto utilizzo della mascherina chirurgica e distribuzione a chiunque ne sia sprovvisto. E' vietato l'utilizzo di maschere dotate di valvola di efflusso;
- Distribuzione di gel alcoolico per esecuzione igiene delle mani;
- Compilazione del triage di accesso;
- Controllo del rispetto delle distanze di almeno 1 metro delle persone durante l'attesa all'ingresso, nelle sale d'attesa, nei corridoi, nei servizi igienici, nelle zone ristoro;
- Rispetto dei percorsi segnalati (ingresso/uscita – corsie nei corridoi) - (vedi schema allegato);
- L'accompagnamento degli utenti è consentito solo per minori, disabili, utenti fragili non autosufficienti.



## CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

### Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può avvalersi. Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche. Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini. La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

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

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

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

- Il principio di "giustizia sociale", enunciato dall'art. 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;
- Il principio "di solidarietà", enunciato dall'art. 2 della Costituzione, la dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale. A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;
- Il principio "di salute", enunciato dall'art. 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti. Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Alta (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986)

### La persona anziana al centro di diritti e di doveri

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

#### LA PERSONA HA IL DIRITTO:

#### LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE:

Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibile con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venir meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato



<b>LA PERSONA HA IL DIRITTO:</b>	<b>LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE:</b>
Di vivere con chi desidera	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione
Di avere una vita di relazione	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione
Di essere messa in condizioni di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività	soltanto di carattere affettivo
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale	rispetto della dignità umana
Di essere messa in condizioni di godere e di conservare la propria dignità, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza	ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno
	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di
	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani
	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se
	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione

### **LA TUTELA DEI DIRITTI RICONOSCIUTI**

E' opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (Organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione, dell'educazione). Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane. E' necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

Fondazione Ospedale Giuseppe Aragona  
Istituto Geriatrico e Riabilitativo - Onlus

**SCHEDA PER SEGNALAZIONI DI DISFUNZIONI,  
SUGGERIMENTI, RECLAMI**

Mod. 09.02  
30/03/04  
Rev. 1

Disfunzione  Suggerimento  Reclamo

Del Sig./Sig.ra .....

abitante a .....tel.....

ospite presso la struttura  si  no

se si IDR  RSA  CDI  Poliambulatori

Oggetto della segnalazione:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Data .....

Firma.....

Ricevuto: direttamente  telefonicamente  verbalmente

in data.....da; Animatrice  Ausiliario  Infermiere

Fisioterapista  Caposala

Medico  Amministrativo  Altri

*Si trasmette la segnalazione a: Presidente*

*Direttore Sanitario*

Direttore Amministrativo

**Ambulatoriale**

Data compilazione (gg/mm/aa) \_\_\_\_\_

Reparto \_\_\_\_\_

DD01 Come ha prenotato? Telefonicamente  Allo sportello  Internet  Altro  Non so  Nessuna prenotazione **Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti?**

(indicare da 1 a 7)

D02 Servizio di prenotazione (orari di apertura, attesa al telefono/allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute)

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Per niente soddisfatto      Molto soddisfatto

D03 Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Per niente soddisfatto      Molto soddisfatto

D04 Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket (attesa allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute)

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Per niente soddisfatto      Molto soddisfatto

D05 Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Per niente soddisfatto      Molto soddisfatto

D06 Rispetto degli orari previsti

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Per niente soddisfatto      Molto soddisfatto

D07 Attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia)

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Per niente soddisfatto      Molto soddisfatto

D08 Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Per niente soddisfatto      Molto soddisfatto

D09 Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico (accuratezza, cortesia, informazioni)

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Per niente soddisfatto      Molto soddisfatto

D10 Rispetto della riservatezza personale

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Per niente soddisfatto      Molto soddisfatto

D11 Complessivamente quanto e' soddisfatto del nostro servizio?

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Per niente soddisfatto      Molto soddisfatto

D12 Consiglierebbe ad altri questa struttura?

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Per niente soddisfatto      Molto soddisfatto

A13 Sesso F  M A14 Età   A15 Scolarità      nessuna       Scuola dell'obbligo       Scuola Superiore       Laurea A16 Nazionalità      Italiana       Europea       Expraeeuropea

Gentile Signora, Egregio Signore,

contiamo sulla sua collaborazione chiedendoLe di compilare questo questionario e di riporlo, quando lascerà l'Ospedale, nella apposita cassetta situata nell'atrio della portineria.

Riteniamo molto importanti le sue opinioni sugli argomenti toccati dal questionario che diverranno motivo e stimolo per eventuali cambiamenti nella nostra organizzazione.

Per rispetto della riservatezza di ciascuno il questionario potrà essere redatto in forma anonima; chi volesse, naturalmente, potrà in ogni caso compilare i dati anagrafici.

Il questionario non vuole riferirsi all'aspetto tecnico delle cure sanitarie ricevute, bensì alle generali condizioni di degenza.

I problemi sanitari personali debbono quindi essere affrontati e discussi esclusivamente con il personale sanitario dei reparti e dei servizi (Medici, Caposala, Infermieri, Fisioterapisti).

Le segnaliamo che disfunzioni, suggerimenti e reclami possono essere segnalati in forma scritta su un apposito modulo che, se vorrà, potrà ritirare presso l'Ufficio Accettazione dell'Ente.

La ringraziamo per la collaborazione e Le rivolgiamo un cordiale saluto.

Segnare con una "X" lo spazio corrispondente alla risposta prescelta.

Il questionario è compilato da:  Ospite  
 Familiare

#### **DATI DELL'OSPITE (*facoltativi*)**

Cognome e nome: \_\_\_\_\_

Sesso:  maschio  femmina

Luogo di residenza \_\_\_\_\_

Età \_\_\_\_\_

Reparto in cui è ricoverato \_\_\_\_\_ piano \_\_\_\_\_

È ricoverato da:  meno di 6 mesi  da 6 mesi a 2 anni  più di 2 anni

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Un po' insoddisfatto	Molto insoddisfatto
Accoglienza in Ospedale				
Disponibilità del personale:				
👤 Medico				
👤 Infermieristico				
👤 Assistenziale				
👤 Riabilitativo				
Socializzazione col personale (rapporto umano)				
Cure sanitarie				
Assistenza				
Trattamento riabilitativo				
Riservatezza – rispetto della privacy				
Pulizia ed igiene				
Qualità del vitto				
Quantità del vitto				
Orario di distribuzione del vitto				
Quantità di spazi comuni a disposizione				
Quantità di spazio personale a disposizione (letto – armadio – comodino)				
Aspetto e arredamento degli altri ambienti (sala da pranzo – spazi comuni)				
Aspetto e arredamento della camera di degenza				
Temperatura e ventilazione degli ambienti				
Silenziosità ambienti				
Orari di visita dei parenti				
Disponibilità del personale medico/ infermieristico a fornire informazioni ai parenti				
Assistenza spirituale				
Spazi esterni (giardino, ...)				
Segnaletica				
Assistenza religiosa				

Giudica il ricovero complessivamente:

Positivo       Negativo

In caso di eventuale prossimo ricovero sceglierà ancora questo Ospedale?

Sì

No

Se No:

per insufficiente Assistenza Sanitaria

per insufficiente Trattamento Alberghiero

Se desidera fornire ulteriori informazioni su aspetti particolarmente positivi o negativi del servizio o della struttura, o indicazioni di carattere generale, può utilizzare lo spazio sottostante.

---



---



---

GRAZIE PER LA SUA CORTESE COLLABORAZIONE

La Direzione

*Il presente questionario ha lo scopo di raccogliere dati per conoscere maggiormente le opinioni degli Ospiti e delle loro famiglie, per raccogliere suggerimenti ed eventuali stimoli al miglioramento rispetto alla presenza o partecipazione nel Centro Diurno Integrato. L'obiettivo di questo lavoro è finalizzato al miglioramento della qualità della permanenza dell'ospite in Struttura e alla creazione di un rapporto più costruttivo tra Fondazione e Famiglie. Il questionario può essere firmato o tenuto anonimo.*

Grazie per la collaborazione.

IL DIRETTORE SANITARIO

**1. Da quanto tempo frequenta il CDI.:**

mesi,  anni,  non risposto

**2. Ritiene che le informazioni circa l'organizzazione del Centro al momento dell'accoglienza siano:**

molto buone,  buone,  sufficienti,  scarse,  molto scarse,  non risposto

**3. Come giudica gli orari di apertura e chiusura del C.D.I.:**

adeguati,  non adeguati

	Molto Buono	Buono	Sufficiente	Scarso	Molto scarso	non risposto
<b>L'ACCOGLIENZA</b>						
4. Come considera il rapporto umano tra il personale e gli ospiti:						
5. Come considera i suoi rapporti con gli altri ospiti:						
<b>IL TRASPORTO</b> <i>(da compilarsi se si fruisce del servizio)</i>						
6. Come valuta il sistema di trasporto del C.D.I.;						
7. Come valuta il tempo che trascorre sul pulmino?						
8. Come valuta la professionalità del personale che provvede al trasporto:						
<b>LA CURA DELLA PERSONA</b>						
9. Come valuta la qualità delle cure igieniche garantite						
10. Come giudica il servizio offerto dalla parrucchiera:						
11. Come giudica la qualità del cibo?						
12. Come giudica il servizio di preparazione della tavola, presentazione e distribuzione dei pasti:						
13. Come valuta la sorveglianza garantita						
14. Come considera la sollecitudine del personale nei confronti degli ospiti:						
15. Come giudica l'assistenza infermieristica						
<b>L'ATTIVITÀ DI RIABILITAZIONE</b>						
16. Come valuta gli interventi di riabilitazione						
<b>L'ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE</b>						

	Molto Buono	Buono	Sufficiente	Scarso	Molto scarso	non risposto
17. L'attività di animazione Le sembra:						
<b>IL CONTESTO:</b>						
18. Come giudica il comfort degli spazi comuni:						
19. Come valuta il "microclima" (temperatura, umidità, aerazione, ecc.....):						
20. Come valuta la qualità dell'ambiente nel suo complesso?						
21. Come giudica il livello di pulizia dei locali e dei servizi igienici del C.D.I.:						
22. Come giudica il livello di pulizia degli spazi comuni (corridoi, sale):						
<b>GLI "EFFETTI" DEL C.D.I.</b>						
23. Da quando frequenta il C.D.I. il suo livello di autonomia è: <input type="checkbox"/> migliorato, <input type="checkbox"/> peggiorato, <input type="checkbox"/> invariato						
24. Da quando frequenta il C.D.I. la sua capacità di instaurare relazioni interpersonali è: <input type="checkbox"/> migliorato, <input type="checkbox"/> peggiorato, <input type="checkbox"/> invariato						
25. Da quando frequenta il C.D.I. il suo umore è: <input type="checkbox"/> migliorato, <input type="checkbox"/> peggiorato, <input type="checkbox"/> invariato						
26. Da quando frequenta il C.D.I. ritiene, nel suo complesso, di essere migliorato? <input type="checkbox"/> sì, <input type="checkbox"/> no, <input type="checkbox"/> in parte						
<b>NEL COMPLESSO.....</b>						
27. Come giudica globalmente la professionalità del personale:						
28. Se dovesse fornire un giudizio complessivo, è soddisfatto dell'esperienza in atto:						

**Proposte positive per mantenere la Sua soddisfazione:**

---



---

**Elementi negativi o difficoltà da segnalare per migliorare il ns. servizio:**

---



---

**Eventuali proposte da realizzare per la Sua soddisfazione:**

---



---

Data di compilazione \_\_\_\_\_

*Il presente questionario ha lo scopo di raccogliere dati per conoscere maggiormente le opinioni degli Ospiti e delle loro famiglie, per raccogliere suggerimenti ed eventuali stimoli al miglioramento rispetto alla presenza o partecipazione nel Centro Diurno Integrato. L'obiettivo di questo lavoro è finalizzato al miglioramento della qualità della permanenza dell'ospite in Struttura e alla creazione di un rapporto più costruttivo tra Fondazione e Famiglie. Il questionario può essere firmato o tenuto anonimo.*

Grazie per la collaborazione.

IL DIRETTORE SANITARIO

Il compilatore è :  Familiare. Grado di parentela.....  Caregiver

**4. Da quanto tempo l'ospite frequenta il c.d.i.:**

mesi,  anni,  non risposto

#### LA PRE-ACCOGLIENZA

**5. Come giudica la documentazione necessaria per l'ammissione al C.D.I.:**

semplice,  complessa,  non risposto

**6. Come giudica il tempo di attesa dell'ammissione:**

accettabile,  eccessivamente lungo,  non risposto

**7. Ritiene che le informazioni circa l'organizzazione del Centro al momento dell'accoglienza siano:**

molto buone,  buone,  sufficienti,  scarse,  molto scarse,  non risposto

**8. Come giudica gli orari di apertura e chiusura del C.D.I.:**

adeguati,  non adeguati

	Molto Buono	Buono	Sufficiente	Scarso	Molto scarso	non risposto
<b>L'ACCOGLIENZA</b>						
6. Come considera il rapporto umano tra il personale e gli ospiti:						
7. Come considera il rapporto umano tra il personale ed i parenti/caregiver:						
8. Come considera i rapporti degli ospiti tra di loro						
<b>IL TRASPORTO (da compilarsi se si fruisce del servizio)</b>						
9. Come valuta il sistema di trasporto del C.D.I.;						
10. Come valuta il tempo che trascorre sul pulmino?						
11. Come valuta la professionalità del personale che provvede al trasporto:						
<b>LA CURA DELLA PERSONA</b>						
12. Come valuta la qualità delle cure igieniche garantite agli ospiti						
13. Come giudica il servizio offerto dalla parrucchiera						
14. Come giudica la qualità del cibo?						
15. Come giudica il servizio di preparazione della tavola, presentazione e distribuzione dei pasti						
16. Come valuta la sorveglianza garantita agli ospiti						
17. Come considera la sollecitudine del personale nei confronti degli ospiti						
18. Come giudica l'assistenza infermieristica fornita agli ospiti						



	Molto Buono	Buono	Sufficiente	Scarso	Molto scarso	non risposto
<b>L'ATTIVITÀ DI RIABILITAZIONE</b>						
19. Come valuta gli interventi di riabilitazione						
<b>L'ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE</b>						
20. L'attività di animazione Le sembra...						
<b>IL CONTESTO:</b>						
21. Come giudica il comfort degli spazi comuni						
22. Come valuta il "microclima" (temperatura, umidità, aerazione, ecc.....):						
23. Come valuta la qualità dell'ambiente nel suo complesso						
24. Come giudica il livello di pulizia dei locali e dei servizi igienici del C.D.I.						
25. Come giudica il livello di pulizia degli spazi comuni (corridoi, sale):						
<b>GLI "EFFETTI" DEL C.D.I.</b>						
26. Da quando frequenta il C.D.I. il livello di autonomia dell'ospite è: <input type="checkbox"/> migliorato, <input type="checkbox"/> peggiorato, <input type="checkbox"/> invariato						
27. Da quando frequenta il C.D.I. la sua capacità di instaurare relazioni interpersonali è: <input type="checkbox"/> migliorato, <input type="checkbox"/> peggiorato, <input type="checkbox"/> invariato						
28. Da quando l'ospite frequenta il C.D.I. il suo umore è: <input type="checkbox"/> migliorato, <input type="checkbox"/> peggiorato, <input type="checkbox"/> invariato						
29. Da quando frequenta il C.D.I. ritiene che l'ospite sia migliorato nel suo complesso? <input type="checkbox"/> sì, <input type="checkbox"/> no, <input type="checkbox"/> in parte						
30. In che misura l'ammissione dell'ospite al Centro ha contribuito a migliorare la qualità di vita Sua e della sua famiglia <input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> Abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> per nulla <input type="checkbox"/> non so						
<b>NEL COMPLESSO.....</b>						
31. Come giudica globalmente la professionalità del personale						
32. Se dovesse fornire un giudizio complessivo, è soddisfatto dell'esperienza in atto:						

**Proposte positive per mantenere la Sua soddisfazione:**

---



---

**Elementi negativi o difficoltà da segnalare per migliorare il ns. servizio:**

---



---

**Eventuali proposte da realizzare per la Sua soddisfazione:**

---



---

Data di compilazione \_\_\_\_\_

Fondazione Ospedale Giuseppe Aragona Istituto Geriatrico e Riabilitativo - Onlus	<b>QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE dell'Ospite in RSA</b>	Mod. 17.02 Rev.5
---	---	---------------------

Il presente questionario ha lo scopo di raccogliere dati per conoscere maggiormente le opinioni degli Ospiti e delle loro famiglie, per raccogliere suggerimenti ed eventuali stimoli al miglioramento rispetto alla presenza o partecipazione in Casa di Riposo. L'obiettivo di questo lavoro è finalizzato al miglioramento della qualità della permanenza dell'ospite in Struttura e alla creazione di un rapporto più costruttivo tra Fondazione e Famiglie. Il questionario può essere firmato o tenuto anonimo.

Grazie per la collaborazione.

IL DIRETTORE SANITARIO

## PARTE PRIMA

1. Lei è ospite della Fondazione da:

mesi,  anni,  non risposto

	Molto Buono	Buono	Sufficiente	Scarso	Molto scarso	non risposto
<b>PARTE SECONDA</b>						
2. Ritiene che le informazioni ricevute al momento dell'ingresso circa l'organizzazione del Servizio siano...						
3. Come considera la disponibilità all'ascolto del personale (medici, infermieri, ausiliari)?						
4. Come considera il rapporto umano tra il personale e gli ospiti:						
5. Come valuta il grado di riservatezza mantenuto dal personale sanitario nei suoi confronti						
<b>PARTE TERZA</b>						
6. Come valuta la qualità dell'igieniche e della cura della persona ricevute						
7. Come valuta il servizio offerto dalla parrucchiera:						
8. Ritiene che l'abbigliamento dell'ospite venga sufficientemente curato:						
9. Come giudica il livello di pulizia della biancheria piana (lenzuola, asciugamani, ecc.....):						
10. Come valuta il livello del servizio interno di lavanderia (per i capi personali):						
11. Come valuta gli orari di vita dei reparti (sveglia, alzata e messa a letto):						
12. Come valuta la qualità e varietà del cibo:						
13. Come valuta la quantità dei pasti:						
14. Come valuta gli orari dei pasti						
15. Come valuta il servizio di distribuzione dei pasti e l'aiuto all'alimentazione						
16. Ritiene che la sorveglianza garantita sia adeguata:						

	Molto Buono	Buono	Sufficiente	Scarso	Molto scarso	non risposto
17. Come considera la sollecitudine del personale nei confronti degli ospiti:	b					
18. Come giudica l'assistenza medica fornita:						
19. Come giudica l'assistenza infermieristica fornita:						
20. Come giudica modalità e tempi di mobilitazione:						
21. Come valuta gli interventi di riabilitazione:						
22. Come valuta le attività di animazione						
23. Come valuta l'assistenza religiosa:						
24. Come giudica globalmente la professionalità del personale:						
<b>PARTE QUARTA</b>						
25. Come giudica il comfort della camera da letto e del bagno (accessibilità, comodità d'uso):						
26. Come giudica il comfort degli spazi comuni:						
27. Come valuta il "microclima" (temperatura, umidità, aerazione, ecc.....):						
28. Come valuta la qualità dell'ambiente nel suo complesso:						
29. Come giudica il livello di pulizia della camera e dei servizi igienici:						
30. Come giudica il livello di pulizia degli spazi comuni (corridoi, sale...):						

**Proposte positive per mantenere la Sua soddisfazione:**

---



---

**Elementi negativi o difficoltà da segnalare per migliorare il ns. servizio:**

---



---

**Eventuali proposte da realizzare per la Sua soddisfazione:**

---



---

Data di compilazione \_\_\_\_\_

Il presente questionario ha lo scopo di raccogliere dati per conoscere maggiormente le opinioni degli Ospiti e delle loro famiglie, per raccogliere suggerimenti ed eventuali stimoli al miglioramento rispetto alla presenza o partecipazione in Casa di Riposo. L'obiettivo di questo lavoro è finalizzato al miglioramento della qualità della permanenza dell'ospite in Struttura e alla creazione di un rapporto più costruttivo tra Fondazione e Famiglie. Il questionario può essere firmato o tenuto anonimo.

Grazie per la collaborazione.

IL DIRETTORE SANITARIO

PARTE PRIMA

**2. Lei è:**

parente. Grado di parentela .....,  caregiver  non risposto

**3. Con quale frequenza fa visita all'ospite**

quotidiana,  2/3 volte/settimana,  1 volta/sett.  1 volta/mese,  Raramente,  non risposto

**4. In quali orari abitualmente fa visita all'ospite:**

mattino,  Pomeriggio,  sera,  mattino e sera,  non risposto  
(Domanda con possibilità di risposte multiple)

**5. La persona che Lei viene a trovare, è ospite della Fondazione da:**

mesi,  anni,  non risposto

	Molto Buono	Buono	Sufficiente	Scarso	Molto scarso	non risposto
<b>PARTE SECONDA</b>						
5. Ritiene che le informazioni che vengono fornite dall'Ufficio Accettazione al momento dell'accoglienza siano						
6. Ritiene che le informazioni ricevute al momento dell'ingresso circa l'organizzazione del Servizio siano...						
7. Come considera la disponibilità all'ascolto del personale (medici, infermieri, ausiliari)?						
8. Come valuta la possibilità per i famigliari di ottenere informazioni sanitarie relative al loro congiunto?						
9. Come considera il rapporto umano tra il personale e gli ospiti:						
10. Come considera il rapporto umano tra il personale ed i parenti:						
<b>PARTE TERZA</b>						
11. Come valuta la qualità delle cure igieniche garantite agli ospiti:						
12. Come valuta il servizio offerto dalla parrucchiera:						
13. Ritiene che l'abbigliamento degli ospiti sia sufficientemente curato:						
14. Come giudica il livello di pulizia della biancheria piana (lenzuola, asciugamani, ecc.....):						
15. Come valuta il livello del servizio interno di lavanderia (per i capi personali):						

	Molto Buono	Buono	Sufficiente	Scarso	Molto scarso	non risposto
16. Come valuta gli orari di vita dei reparti (sveglia, alzata e messa a letto):						
17. Come valuta la qualità e varietà del cibo:						
18. Come valuta la quantità dei pasti:						
19. Come valuta gli orari dei pasti						
20. Come valuta il servizio di distribuzione dei pasti e l'aiuto all'alimentazione						
21. Ritieni che la sorveglianza garantita agli ospiti sia adeguata:						
22. Come considera la sollecitudine del personale nei confronti degli ospiti:						
23. Come giudica l'assistenza medica fornita agli ospiti:						
24. Come giudica l'assistenza infermieristica fornita agli ospiti:						
25. Come giudica modalità e tempi di mobilitazione degli ospiti:						
26. Come valuta gli interventi di riabilitazione:						
27. Come valuta le attività di animazione						
28. Come valuta l'assistenza religiosa:						
29. Come giudica globalmente la professionalità del personale:						
<b>PARTE QUARTA</b>						
30. Come giudica il comfort della camera da letto e del bagno (accessibilità, comodità d'uso):						
31. Come giudica il comfort degli spazi comuni:						
32. Come valuta il "microclima" (temperatura, umidità, aerazione, ecc.....):						
33. Come valuta la qualità dell'ambiente nel suo complesso:						
34. Come giudica il livello di pulizia della camera e dei servizi igienici:						
38. Come giudica il livello di pulizia degli spazi comuni (corridoi, sale...):						

**Proposte positive per mantenere la Sua soddisfazione:**

---



---

**Elementi negativi o difficoltà da segnalare per migliorare il ns. servizio:**

---

**Eventuali proposte da realizzare per la Sua soddisfazione:**

---

Data di compilazione \_\_\_\_\_

## TABELLA RETTE E TARIFFE DEI SERVIZI

<b>R.S.A</b>	Camera doppia € 52,00 Camera singola €53,50
Per l'ingresso in RSA è richiesto il versamento di un deposito cauzionale pari ad una mensilità di 30 giorni	
<b>R.S.A. Aperta</b>	
Servizio Socio Assistenziale a domicilio	€ 23,00
Frequenza in RSA/CDI di 4 ore (con pranzo)	€ 10,00
Frequenza in RSA/CDI superiore alle 4 ore (con pranzo e merenda)	€ 15,00
<b>C.D.I.</b>	giornaliero € 19,00 fisso mensile € 120,00
Contributo trasporto CDI	0/5 Km. € 2,00
	5,1/10 Km. € 2,90
	10,1/15 Km. € 3,30
	>15,1 Km. € 3,50
Ricovero in solvenza	€ 90,00
Servizio pasti al domicilio	€7,15 IVA compresa
rilascio copia cartelle cliniche e accertamenti sanitari	€ 25,00

TARIFFARIO PRESTAZIONI AMBULATORIALI PRIVATE	Prezzo Anno 2021
<b>Descrizione</b>	<b>Prezzo</b>
<b>Terapia Fisica e Riabilitativa</b>	<b>Prezzo</b>
Kinesi rieducativa passiva	20,00
Massaggio	20,00
Linfodrenaggio Manuale ( 45' minuti)	35,00
Pressoterapia	20,00
Endotermia (doctor Tecar)	20,00
Ionoforesi (per segmento)	10,00
Tens	10,00
Elettroterapia	10,00
Ultrasuonoterapia	10,00
Shiatzu	40,00
Terapia Posturale Individuale(Mc.Kenzie,R.P.G.,Mezieres)	40,00
Seduta Logoterapia	20,00
Rieducazione Neuromotoria	25,00
Kinesiotaping(applicatione singola)	10,00
Kinesiotaping(10 applicazioni)	50,00
<b>PACCHETTI: FKT+ TERAPIA FISICA (LA TERAPIA FISICA CON IL 50% DI SCONTO)</b>	
<b>Podologia</b>	<b>prezzo</b>
Prima Visita	50,00
Controllo	30,00
Trattamento	50,00

<b>TARIFFARIO PRESTAZIONI AMBULATORIALI PRIVATE</b>	<b>Prezzo Anno 2021</b>
<b>Descrizione</b>	
<i>Radiologia diagnostica Dr. Squarcia, Dr.ssa Gandolfi, Dr. Maldera</i>	
Diagnostica ecografica del capo e del collo	50,00
Ecografia addome completo	80,00
Ecografia addome inferiore	50,00
Ecografia addome superiore	65,00
Ecografia della cute e del tessuto sottocutaneo	50,00
Ecografia Muscolo-tendinea	50,00
Ecografia osteo-articolare	50,00
Ecografia del pene	50,00
Ecografia dei testicoli	50,00
Onde Urto – ciclo – 3	120,00
Terapia ad onde d'urto focalizzate per patologie muscolo-scheletriche	50,00
Radiografia Torace	25,00
Radiografia addome s. prep.	30,00
Radiografia ossa nasali	25,00
Altra radiografia dentaria	25,00
Radiografia cranio e seni paranasali	30,00
Radiografia emicostato DS	25,00
Radiografia emicostato SN	25,00
Radiografia clavicola DS	25,00
Radiografia clavicola SN	25,00
Radiografia sterno	25,00
Radiografia colonna cervicale	25,00
Radiografia colonna dorsale	25,00
Radiografia col. lombosacrale	25,00
Radiografia sacro coccige	25,00
Radiografia bacino	25,00
Radiografia spalla DS	25,00
Radiografia spalla SN	25,00
Radiografia omero DS	25,00
Radiografia omero SN	25,00
Radiografia gomito DS	25,00
Radiografia gomito SN	25,00
Radiografia avambraccio DS	25,00
Radiografia avambraccio SN	25,00
Radiografia polso DS	25,00
Radiografia polso SN	25,00
Radiografia mano DS	25,00
Radiografia mano SN	25,00
Radiografia anca DS	25,00
Radiografia anca SN	25,00
Radiografia femore DS	30,00
Radiografia femore SN	30,00
Radiografia ginocchio DS	30,00
Radiografia ginocchio SN	30,00
Radiografia gamba DS	30,00
Radiografia gamba SN	30,00
Radiografia caviglia DS	25,00

<b>TARIFFARIO PRESTAZIONI AMBULATORIALI PRIVATE</b>	<b>Prezzo</b>
<b>Descrizione</b>	<b>Anno 2021</b>
Radiografia caviglia SN	25,00
Radiografia piede DS	25,00
Radiografia piede SN	25,00
Radiografia completa della colonna	50,00
Radiografia tessuti della faccia, capo e collo	25,00
MOC femorale (privata)	50,00
<i>Chirurgia vascolare – Dr.ssa Azzoni Ilaria</i>	
Visita + Ecocolordoppler	110,00
Visita + 2 doppler	150,00
Visita chirurgia vascolare	70,00
<i>Neurologia – Dr. Abbas</i>	
Elettromiografia Privata	100,00
Visita neurologica privata	100,00
<i>Otorinolaringoiatria – Dr.ssa Rebecchi</i>	
Visita otorinolaringoiatrica	80,00
Prova di Weber	50,00
Altri esami	20,00
<i>Ortopedia – Dr. Denti,</i>	
Visita Ortopedica	70,00
Visita Ortopedica di controllo	40,00
Infiltrazioni di cortisone	25,00
Infiltrazioni di Acido Ialuronico	50,00
<i>Ortopedia – Dr. Uri</i>	
Visita Ortopedica	100,00
Visita Ortopedica di controllo	50,00
Infiltrazioni di cortisone	30,00
Infiltrazioni di acido ialuronico	50,00
<i>Fisiatria – Dr.ssa Scappini</i>	
Visita	125,00
<i>Dermatologia – Dr.ssa Bignamini</i>	
Visita Dermatologica privata	70,00
Crioterapia	20,00
Controllo Dermatologico privato	50,00
Visita (prima) per controllo nevi	80,00
<i>Oculistica – Dr. Comparini</i>	
Visita Oculistica privata	90,00
<i>Urologia – Dr. Signori</i>	
Visita Urologica Privata	90,00
Eco Transrettale	50,00
Visita + eco	140,00



<b>TARIFFARIO PRESTAZIONI AMBULATORIALI PRIVATE</b>	<b>Prezzo</b>
<b>Descrizione</b>	<b>Anno 2021</b>
<i>Cardiologia – Dr. Brunelli</i>	
Visita cardiologica	<b>150,00</b>
Holter cardiaco	<b>60,00</b>
Hoter pressorio	<b>50,00</b>
Ecocolor-doppler cardiologico	<b>100,00</b>
Elettrocardiogramma	<b>30,00</b>
<i>Ginecologia – Dr.ssa Azzoni</i>	
Tamponi	<b>15,00</b>
Pap Test	<b>20,00</b>
Visita + eco	<b>100,00</b>
<i>Ginecologia – Dr. Fertoni</i>	
Visita + eco + pap test	<b>100,00</b>
<i>MOC – Dr. Squarcia</i>	
MOC vertebrale	<b>50,00</b>
MOC femorale	<b>50,00</b>
MOC - 2 segmenti	<b>55,00</b>
MOC total body	<b>55,00</b>
<i>Laboratorio</i>	
vengono applicate le tariffe del SSR per gli esami effettuati presso il laboratorio interno e le tariffe del Service per gli esami eseguiti dal laboratorio esterno.	

**Servizio di parrucchiere****listino prezzi 2021**

<b>TAGLIO</b>	<b>€ 10.00</b>
<b>PIEGA</b>	<b>€ 12.00</b>
<b>TAGLIO + PIEGA</b>	<b>€ 22.00</b>
<b>TINTA + PIEGA</b>	<b>€ 30.00</b>
<b>TAGLIO + PIEGA + TINTA</b>	<b>€ 35.00</b>
<b>PERMANENTE + PIEGA</b>	<b>€ 32.00</b>
<b>PERMANENTE + TAGLIO + PIEGA</b>	<b>€ 38.00</b>
<b>TAGLIO UOMO</b>	<b>€ 7.00</b>

