

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	14
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
CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA	22
ALLEGATI ALLA CARTA DEI SERVIZI:.....	37

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.ospedalearagona.org

Posta elettronica: direzione generale@pec.ospedalearagona.org
direzionesanitaria@pec.ospedalearagona.org

presidente@ospedalearagona.org
direzione amministrativa@ospedalearagona.org

accessocivico@ospedalearagona.org
privacy@ospedalearagona.org

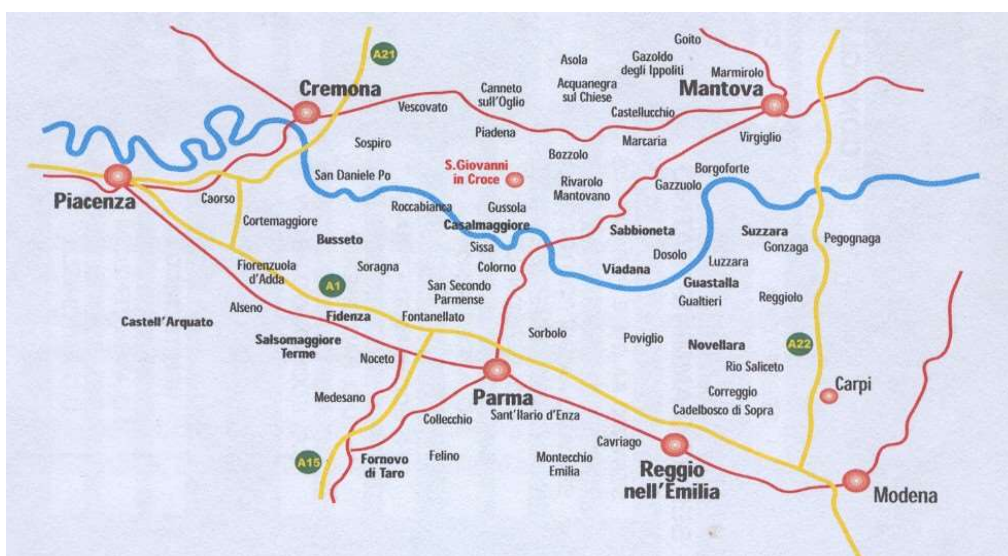
ufficioragioneria@ospedalearagona.org
ufficioeconomato@ospedalearagona.org
ufficiopersonale@ospedalearagona.org
ufficiosegreteria@ospedalearagona.org
ufficioprotocollo@ospedalearagona.org
ufficioricoveri@ospedalearagona.org
odv.ospedalearagona@vigilanza231.com

direzionesanitaria@ospedalearagona.org
qualita@ospedalearagona.org
caposala.idr@ospedalearagona.org
coordinatriceinfermieristica@ospedalearagona.org
Laboratorio: laboratorio@ospedalearagona.org

ufficioaccettazione@ospedalearagona.org
assistentesociale@ospedalearagona.org
farmacia@ospedalearagona.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 Km. 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

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.ospedlearagona@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

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 SI POSSONO RICHIEDERE

1) direttamente presso l'ufficio Accettazione/CUP

dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 07.30 alle ore 16.00 – il mercoledì fino alle 17.30

2) telefonicamente

dalle ore 10,00 alle ore 16,00 dal lunedì al venerdì - **Telefono 0375/91012**

3) Tramite i canali SISS (Farmacie, MMG, CUP Regionale)

IL CENTRALINO SVOLGE ANCHE ATTIVITA' DI PORTINERIA

Dalle ore 7.00 alle ore 20.00

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.
- **Centro Diurno Integrato** – per assistenza semiresidenziale socio sanitaria ad anziani non autosufficienti (20 posti) accreditati e contrattualizzati. (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.
- **Geriatría:** 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.

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 l'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. È 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 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.

Alla voce 1 sarà attribuito un punteggio pari a 2; alle voci 2. 3. 4. 5. 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 pti
 - Reparto riabilitativo 50 pti
 - Domicilio 100 pti
- **DATA DI PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA**
 - 0,2 punti per ogni giorno
- **PRESENZA DI DECUBITI**
 - Presenti 10 pti
 - Assenti 0 pti
- **PRESENZA DI TRACHEOCANNULA**
 - Presente 10 pti
 - Assente 0 punti
- **PRESENZA DI VENTILAZIONE ASSISTITA**
 - Presente 10 pti
 - Assente 0 punti

- **COMUNI FONDATAORI**

- 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 assistente, 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).

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:

È necessario compilare una domanda di accesso alla misura RSA Aperta, scaricabile dal sito internet: 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
INTERVENTI PER IL MANTENIMENTO DELLE ABILITA' RESIDUE	Al domicilio o in struttura o uscite	Animatore, psicologo educatore fisioterapista psicomotricista	Libero
CONSULENZA E ADDESTRAMENTO ALLA FAMIGLIA/CAREGIVER PER LA PROTESIIZZAZIONE DEGLI AMBIENTI ABITATIVI	Domicilio	Infermiere, Tdr, Ass.Sociale terapeuta occupazionale	Max 3 interventi per presa in carico
CONSULENZA ALLA FAMIGLIA/CAREGIVER PER LA GESTIONE DELLE PROBLEMATICHE SPECIFICHE RELATIVE ALL'ALIMENTAZIONE	Domicilio	Infermiere, logopedista nutrizionista, dietista	Max 3 interventi per presa in carico
CONSULENZA ALLA FAMIGLIA/CAREGIVER PER LA GESTIONE DI PROBLEMATICHE SPECIFICHE RELATIVE ALL'IGIENE PERSONALE	Domicilio	Infermiere oss/asa	Max 3 interventi per presa in carico; max 6 interventi annui
INTERVENTI AL DOMICILIO OCCASIONALI E LIMITATI NEL TEMPO IN SOSTITUZIONE DEL CAREGIVER	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
INTERVENTI DI STIMOLAZIONE COGNITIVA	• 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		
INTERVENTI DI CONSULENZA ALLA FAMIGLIA PER LA GESTIONE DI DISTURBI DEL COMPORTAMENTO	• LIEVE • MODERATA • GRAVE • MOLTO GRAVE	Max 5/anno	Domicilio Rsa Cdi	Psicologo Educatore Terapista occupazionale
INTERVENTI DI SUPPORTO PSICOLOGICO AL CAREGIVER	• LIEVE • MODERATA • GRAVE • MOLTO GRAVE	Max 12 anno	Preferibilmente in struttura	Psicologo- psicoterapeuta -
RICOVERI DI SOLLIEVO	• LIEVE	Max 15 gg/anno	RSA	//
	• MODERATA • GRAVE • MOLTO GRAVE	Max 30 gg/anno		
INTERVENTI DI STIMOLAZIONE/MANTENIMENTO DELLE CAPACITA' MOTORIE	• LIEVE • MODERATA • GRAVE • MOLTO GRAVE	AL BIS IN RELAZIONE AD OBIETTIVI E PROGETTO	DOMICILIO	Fisioterapisti Laureati in scienze motorie Oss
IGIENE PERSONALE COMPLETA	• LIEVE • MODERATA • GRAVE • MOLTO GRAVE	2 INT/SETTIMANA	DOMICILIO	ASA/OSS
INTERVENTI DI SOSTEGNO IN CASO DI DISTURBI DEL COMPORTAMENTO	• LIEVE • MODERATA • GRAVE • MOLTO GRAVE	AL BIS IN RELAZIONE A OBIETTIVI E PROGETTO	DOMICILIO	Educatore Psicologo Terapista occupazionale
			DOM O RSA/CDI	
			DOM O RSA/CDI	
			DOM O RSA/CDI	

TIPO INTERVENTO	CDR	TEMPI	DOVE	CHI
CONSULENZA E ADDESTRAMENTO ALLA FAMIGLIA/CAREGIVER PER ADATTAMENTO E LA PROTESIZZAZIONE DEGLI AMBIENTI ABITATIVI	<ul style="list-style-type: none"> • LIEVE • MODERATA • GRAVE 	3 INT PER PRESA IN CARICO	DOMICILIO	Infermiere Fisioterapista Assistente sociale Terapista occupazionale
INTERVENTI DI RIABILITAZIONE MOTORIA	<ul style="list-style-type: none"> • MODERATA • GRAVE 	AL BIS IN RELAZIONE AD OBIETTIVI E PROGETTO	DOMICILIO O RSA/CDI IN GRUPPO	Fisioterapista
NURSING	<ul style="list-style-type: none"> • MODERATA • GRAVE • MOLTO GRAVE 	5 INT PER PRESA IN CARICO	DOMICILIO	Infermiere Oss
INTERVENTI PER PROBLEMATICHE LEGATE ALLA MALNUTRIZIONE /DISFAGIA	<ul style="list-style-type: none"> • MODERATA • GRAVE • MOLTO GRAVE 	3 INT PER PRESA IN CARICO	DOMICILIO	Infermiere Logoterapista Nutrizionista Dietista
INTERVENTI DI MANTENIMENTO DELLE CAPACITA' RESIDUE E PREVENZIONE DANNI TERZIARI	<ul style="list-style-type: none"> • 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

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 08.30 alle ore 17.30 tutti i giorni dell'anno ad eccezione delle festività infrasettimanali.

È 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.

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 trattarsi 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@ospedlearagona.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.ospedlearagona.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

È 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 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.	Tortelli ricotta e spinaci Pollo arrosto Polpette al pomodoro Spinaci Pure' Frutta di stagione	Risotto ai funghi Frittata con spinaci e ricotta Lesso Carote Pure' Frutta di stagione	Gnocchi al formaggio Hamburger alla pizzaioia Involtini di pollo Cavolfiori Pure' Frutta di stagione	Potenta e funghi Salsiccia Polpettine Tris di verdure Pure' Frutta di stagione	Pasta al tonno e piselli Pesce in panure Pollo arrosto Fagiolini Pure' Frutta di stagione	Gnocchi alla romana Hamburger al rosmarino Bollito Broccoli Patate arrosto Pure' Frutta di stagione	Tortelli di zucca burro e salvia Involtini pollo Bollito Broccoli Patate arrosto Pure' Frutta di stagione
2° SETT.	Pasta pomodoro e basilico Polpette ai piselli Hamburger al rosmarino Fagiolini Pure' Frutta di stagione	Pasta all'amatriciana Pollo alla cacciatora Lesso Zucchine Pure' Frutta di stagione	Riso al pomodoro Scaloppine ai funghi Involtini di pollo Carote Pure' Frutta di stagione	Crema di carote Cotechino Lesso Lenticchie Pure' Frutta di stagione	Pasta al gorgonzola Pesce con pomodorini Polpette al pomodoro Broccoli Pure' Frutta di stagione	Crema di zucca Pollo arrosto Hamburger al rosmarino Cavolfiori Pure' Frutta di stagione	Gnocchi alla romana Lonza al latte Lesso Patate al forno Pure' Frutta di stagione
3° SETT.	Pasta con salsiccia Polpette al pomodoro Fagiolini e patate Pure' Frutta di stagione	Tortelli ricotta e spinaci Pollo arrosto Lesso Finocchi Pure' Frutta di stagione	Pasta al pesto Spezzatina con patate Hamburger Cavolfiori Tris di verdure Pure' Frutta di stagione	Pizza/Minestrina Pollo Lesso Involtini Pure' Frutta di stagione	Pasta pomodoro e ricotta Pesce al limone Uova sode Hamburger al rosmarino Fagiolini Pure' Frutta di stagione	Gnocchi pomodoro e basilico Uova sode Lesso Biete Pure' Frutta di stagione	Crespelle prosciutto e formaggio Arrotolato di pollo al forno Polpettine al pomodoro Patate arrosto Pure' Frutta di stagione
4° SETT.	Pasta ai funghi Hamburger con salsa ai porcini Lesso Spinaci Pure' Frutta di stagione	Tortellini panna e speck Salsiccia in umido patate e piselli Polpette Cavolini di bruxelles Pure' Frutta di stagione	Risotto alla zucca Lonza alle mele Pollo Lesso Patate Pure' Frutta di stagione	Pasta con lenticchie Trippa Pollo Lesso Patate Pure' Frutta di stagione	Gnocchi al salmone Pesce al forno pomodorini, capperi e olive Hamburger Broccoli Pure' Frutta di stagione	Pasta alla ligure Cosce di pollo agli aromi Polpettine con verdure Tris di verdure Pure' Frutta di stagione	Lasagne Rotolo di tacchino ai funghi Lesso Patate al forno Pure' Frutta di stagione

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

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

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 - Nucleo RSA 2° piano dalle 9.00 alle 11.30 - dalle 16 alle 19. Nuclei RSA Piano terra e 1° Piano dalle 9.00 alle 11.30 - dalle 15 alle 17,30

Area Riabilitazione

orario	LUN	MART	MER	GIO	VEN	SAB	DOM
10/12	Specialistica GG2	Specialistica GG2	Specialistica GG2	Mantenimento GG1	Mantenimento GG1	Mantenimento GG1	Mantenimento GG1
17/19	Mantenimento GG1	Mantenimento GG1	Mantenimento GG1	Specialistica GG2	Specialistica GG2	Specialistica GG2	Specialistica GG2

È 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.

Permessi

È 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.).

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@ospedlearagona.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.ospedlearagona.org nella pagina “Urp – Customer”.

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 circoscrittibile 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

LA PERSONA HA IL DIRITTO:	LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE:
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 ghetizzazione 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.

Ambulatoriale

Data compilazione (gg/mm/aa) _____

Reparto _____

DD0
1 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 è 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 Extraeuropea

Fondazione Ospedale Giuseppe Aragona Istituto Geriatrico e Riabilitativo - Onlus	QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE RICOVERATO	Mod. 17.03 Rev.1
---	---	---------------------

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				
Come valuta la possibilità per i famigliari di ottenere informazioni sanitarie relative al loro congiunto				
Come valuta la modalità adottata dalla Fondazione per mantenere i rapporti con gli ospiti?				
Come valuta la modalità adottata dalla Fondazione per mantenere i rapporti con gli ospiti				
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. Ritieni 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
L'ACCOGLIENZA						
4. Come considera il rapporto umano tra il personale e gli ospiti:						
5. Come considera i suoi rapporti con gli altri ospiti:						
IL TRASPORTO (da compilarsi se si fruisce del servizio)						
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:						
LA CURA DELLA PERSONA						
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						
L'ATTIVITÀ DI RIABILITAZIONE						
16. Come valuta gli interventi di riabilitazione						
L'ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE						
17. L'attività di animazione Le sembra:						

	Molto Buono	Buono	Sufficiente	Scarso	Molto scarso	non risposto
IL CONTESTO:						
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):						
GLI "EFFETTI" DEL C.D.I.						
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						
NEL COMPLESSO.....						
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. Ritieni 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
L'ACCOGLIENZA						
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						
IL TRASPORTO (da compilarsi se si fruisce del servizio)						
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:						
LA CURA DELLA PERSONA						
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
L'ATTIVITÀ DI RIABILITAZIONE						
19. Come valuta gli interventi di riabilitazione						
L'ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE						
20. L'attività di animazione Le sembra...						
IL CONTESTO:						
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):						
GLI "EFFETTI" DEL C.D.I.						
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						
NEL COMPLESSO.....						
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	QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE dell'Ospite in RSA	Mod. 17.02 Rev.6
---	---	---------------------

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
PARTE SECONDA						
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						
6. Come valuta la modalità adottata dalla Fondazione per mantenere i rapporti con i famigliari						
PARTE TERZA						
7. Come valuta la qualità dell'igieniche e della cura della persona ricevute						
8. Come valuta il servizio offerto dalla parrucchiera:						
9. Ritiene che l'abbigliamento dell'ospite venga sufficientemente curato:						
10. Come giudica il livello di pulizia della biancheria piana (lenzuola, asciugamani, ecc.....):						
11. Come valuta il livello del servizio interno di lavanderia (per i capi personali):						
12. Come valuta gli orari di vita dei reparti (sveglia, alzata e messa a letto):						
13. Come valuta la qualità e varietà del cibo:						
14. Come valuta la quantità dei pasti:						
15. Come valuta gli orari dei pasti						
16. Come valuta il servizio di distribuzione dei pasti e l'aiuto all'alimentazione						
17. Ritiene che la sorveglianza garantita sia adeguata:						

	Molto Buono	Buono	Sufficiente	Scarso	Molto scarso	non risposto
18. Come considera la sollecitudine del personale nei confronti degli ospiti:						
19. Come giudica l'assistenza medica fornita:						
20. Come giudica l'assistenza infermieristica fornita:						
21. Come giudica modalità e tempi di mobilitazione:						
22. Come valuta gli interventi di riabilitazione:						
23. Come valuta le attività di animazione						
24. Come valuta l'assistenza religiosa:						
25. Come giudica globalmente la professionalità del personale:						
PARTE QUARTA						
26. Come giudica il comfort della camera da letto e del bagno (accessibilità, comodità d'uso):						
27. Come giudica il comfort degli spazi comuni:						
28. Come valuta il "microclima" (temperatura, umidità, aerazione, ecc.....):						
29. Come valuta la qualità dell'ambiente nel suo complesso:						
30. Come giudica il livello di pulizia della camera e dei servizi igienici:						
31. 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

1. Lei è:

parente. Grado di parentela, caregiver non risposto

2. 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
PARTE SECONDA						
3. Ritiene che le informazioni che vengono fornite dall'Ufficio Accettazione al momento dell'accoglienza siano						
4. Ritiene che le informazioni ricevute al momento dell'ingresso circa l'organizzazione del Servizio siano...						
5. Come valuta la possibilità per i famigliari di ottenere informazioni sanitarie relative al loro congiunto						
6. Come valuta la modalità adottata dalla Fondazione per mantenere i rapporti con gli ospiti						
7. Come valuta la modalità adottata dalla Fondazione per mantenere i rapporti con i famigliari						
PARTE TERZA						
Che percezione ha, per quanto riferito dal proprio familiare rispetto ai seguenti aspetti:						
8. Qualità delle cure igieniche garantite agli ospiti:						
9. livello di pulizia della biancheria piana (lenzuola, asciugamani, ecc.....):						
10. Livello del servizio interno di lavanderia (per capi personali)						
11. Come valuta gli orari di vita dei reparti (sveglia, alzata e messa a letto):						
12. Qualità e varietà del cibo:						
13. Sorveglianza garantita agli ospiti sia adeguata?						
14. Assistenza medica fornita agli ospiti						
15. Come giudica l'assistenza infermieristica fornita agli ospiti:						
16. Come valuta gli interventi di riabilitazione:						
17. Come valuta le attività di animazione						
PARTE QUARTA						
18. Come giudica il comfort della camera da letto e del bagno (accessibilità, comodità d'uso):						
19. Come giudica il comfort degli spazi comuni:						

	Molto Buono	Buono	Sufficiente	Scarso	Molto scarso	non risposto
20. Come valuta il "microclima" (temperatura, umidità, aerazione, ecc.....):						

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

ALLEGATI ALLA CARTA DEI SERVIZI:

Allegato 1: TABELLA RETTE E TARIFFE DEI SERVIZI

Allegato 2: TABELLA TARIFFE PRESTAZIONI AMBULATORIALI PRIVATE –
Terapia fisica e Riabilitativa;

Allegato 3: TABELLA TARIFFE PRESTAZIONI AMBULATORIALI PRIVATE

Allegato 4: SERVIZIO PARRUCCHIERA – Listino prezzi

