

*Fondazione onlus
Casa di Riposo Città di Sondrio
Via Don Guanella n.36 – 23100 Sondrio*

CARTA DEI SERVIZI



Rev. novembre. 2014

Sistema Sanitario  Regione Lombardia

PREMESSA

La carta dei servizi intende:

- offrire informazioni sui servizi erogati dalla fondazione onlus "Casa di Riposo Città di Sondrio".
- Consentire al cittadino di meglio esercitare il diritto di libera scelta del servizio in relazione ai propri bisogni.
- Permettere la verifica e il controllo sulla corrispondenza fra servizio dichiarato e servizio effettivamente offerto.

PRESENTAZIONE DELLA FONDAZIONE ONLUS CASA DI RIPOSO CITTÀ DI SONDRIO

sede: via Don Guanella n.36, Sondrio.

Telefono: 0342-541011

Fax: 0342-541050

E-mail: segreteria@rsasondrio.it

Un po' di storia

L'ente denominato "Casa di riposo città di Sondrio" faceva parte degli stabilimenti di pubblica beneficenza e fu amministrata, sino al 1937, dalla Congregazione di Carità del comune di Sondrio che traeva origine dai Luoghi Pii Elemosinieri di cui si ha notizia già dal 1400.

Nel 1850, a seguito del distacco dell'Ospitale dal Luogo Pio Elemosiniero, si manifesta la necessità di realizzare "...un ospizio ove fossero raccolti i vecchi cronici diseredati di fortuna e senza appoggio di famiglia". Grazie ai fondi raccolti con una sottoscrizione di libere offerte, "...fu appigionata allo scopo la casa Miotti alla Folla e nel primo aprile 1852 vi furono ricoverate sette donne..."

Nel 1859 il Municipio di Sondrio, "...volendo esso pure favoreggiare la Pia Opera", cede l'uso gratuito di un edificio di sua proprietà (presumibilmente ubicato nella zona di Scarpatetti) da destinare a casa di ricovero; questa sistemazione si rivela tuttavia con il tempo inadeguata a soddisfare le numerose richieste di accoglienza.

Sino al 1865 "...la Pia casa non può essere ancora legalmente costituita per difetto di bastevole patrimonio".

Il 9 marzo 1877 il comune di Sondrio viene autorizzato ad accettare l'eredità di seimila lire disposta da Napoleone Malugani e destinata alla Congregazione di Carità per la costruzione di una casa di ricovero. Il 22 marzo 1882 il consiglio comunale di Sondrio delibera di assegnare alla Congregazione la somma di quattromila lire da aggiungersi all'eredità Malugani per l'erezione di un nuovo fabbricato per il ricovero dei poveri e di contrarre per il medesimo fine un mutuo di lire diecimila.

Nel 1883 hanno inizio i lavori di costruzione dell'edificio ubicato in via Don Bosco n.1, su progetto degli ingegneri Giacomo Orsatti e Francesco Polatti. L'area utilizzata, di proprietà della famiglia nobile fu Andrea Quadrio, viene acquistata al prezzo di due lire al metro quadrato. I lavori hanno termine nel 1884 e l'opera viene collaudata l' 8 luglio 1885.

All'inizio del 1900 viene realizzato, a nord del primo, un nuovo fabbricato destinato ad ospitare le fanciulle abbandonate, successivamente demolito negli anni sessanta.

All'amministrazione della Congregazione di Carità subentra nel 1937 l'Ente Comunale di Assistenza da cui peraltro, nel 1938, la Pia Casa di Ricovero chiede ed ottiene il decentramento; ha così avvio l'amministrazione autonoma nella veste giuridica di istituzione pubblica di assistenza e beneficenza (disciplinata dalla legge n.6972 del 1890, cosiddetta legge Crispi).

Negli anni tra il 1960 ed il 1963 vengono realizzate le opere di soprizzo ed ampliamento dell'immobile posto sulla via Don Bosco, progettate e dirette dall'architetto Enrico Tirinzoni.

Negli anni 1967-1968 viene costruito in fregio alla via Lusardi, previa demolizione dell'edificio esistente, un nuovo immobile destinato ad orfanotrofio femminile, successivamente trasformato, con adattamenti interni, in pensionato per anziani.

Nel tempo i due edifici, seppure più volte riadattati, si rivelano tuttavia inadeguati alla piena soddisfazione dei bisogni sanitari e assistenziali delle persone ospitate e all'ottemperanza agli standard strutturali di funzionamento che lo stato e la regione Lombardia cominciano a definire a partire dagli anni ottanta; per questo, nel 1990 il consiglio di amministrazione decide di realizzare una nuova sede per la casa di riposo che consenta di dare adeguata accoglienza e assistenza agli anziani in condizione di fragilità.

Grazie al concorso finanziario dell'A.S.L., della Comunità Montana Valtellina, della Casa di riposo di Sondrio, della Fondazione Cariplo, dell'Associazione Bancaria Italiana e al contributo a fondo perso erogato dallo stato sul "Piano pluriennale per la realizzazione di residenze per anziani e disabili", nel 1997 hanno inizio i lavori di costruzione della nuova struttura localizzata in via Don Guanella, nella zona sud-ovest della città, progettata da un gruppo multidisciplinare di tecnici guidati dalla società Protek di Milano.

Nell'ottobre del 2001 l'attività della casa di riposo "Città di Sondrio" viene trasferita presso la nuova residenza.

Il cambiamento della sede consente di allargare la tipologia dei servizi offerti, affiancando alla storica gestione dei servizi residenziali rivolti agli anziani nuove unità d'offerta quali il centro diurno integrato e il centro diurno per disabili.

Il 1° luglio 2004, su impulso della legge regionale lombarda n.1 del 13 febbraio 2003, l'I.P.A.B. Casa di Riposo Città di Sondrio si privatizza, trasformandosi nella "Fondazione Onlus Casa di riposo Città di Sondrio".

Nel 2004 prende le mosse il programma di realizzazione di un nuovo Centro polifunzionale di servizi alla persona, mediante il recupero dei due immobili che costituivano la sede storica della casa di riposo in via Don Bosco, per dar vita ad un complesso residenziale integrato ove insediare mini alloggi destinati agli anziani, nuovi posti di R.S.A., il C.D.D. "Righini Vaninetti" da trenta posti e una comunità socio sanitaria per disabili.

L'opera, realizzata con il concorso finanziario della Fondazione Giovanni Longoni, della Provincia di Sondrio, del Comune di Sondrio, della Comunità Montana Valtellina di Sondrio, dell'Unione dei Comuni Lombarda della Valmalenco, della Fondazione Gruppo Credito Valtellinese, della Fondazione Cariplo, della Fondazione Emilia e Francesco Rigamonti e del

Signor Oddone Ciardoni, completata nel novembre 2014, arricchisce il distretto di Sondrio di una rete di servizi alla persona ampia e diversificata.

SCOPI DELLA FONDAZIONE

La fondazione persegue lo scopo istituzionale di erogare, senza fine di lucro, nei limiti delle proprie disponibilità strutturali e finanziarie, servizi di assistenza sociale, sociosanitaria e sanitaria a favore di persone che si trovano in condizione di fragilità o di non autosufficienza, concorrendo alla realizzazione del sistema locale integrato di servizi sociosanitari-assistenziali.

La fondazione indirizza prioritariamente i propri interventi verso persone anziane e disabili residenti nel distretto di Sondrio.

La fondazione svolge attività accessorie di natura strumentale direttamente connesse al perseguimento delle proprie finalità statutarie tra le quali:

- la partecipazione ad attività di progettazione della rete dei servizi sociosanitari-assistenziali;
- lo svolgimento di indagini ed attività di studio volte all'individuazione dei bisogni presenti sul territorio;
- la promozione culturale, la formazione e l'aggiornamento di soggetti che, a titolo professionale o volontario, operano nei settori di attività della fondazione;
- la partecipazione ad attività di ricerca sui temi di particolare interesse nei settori in cui si esplica l'attività della fondazione, anche attraverso l'attuazione di iniziative sperimentali.

Principi ispiratori

I valori che ispirano l'attività della fondazione sono:

- il rispetto dei diritti degli utenti;
- la personalizzazione degli interventi e l'approccio globale ai bisogni;
- il mantenimento del miglior livello possibile di qualità della vita degli utenti;
- l'uniformità del trattamento e della qualità delle prestazioni erogate, sia pure con le inevitabili differenziazioni dovute ai diversi bisogni;
- la trasparenza nei processi decisionali;
- l'attivazione di metodologie di lavoro per obiettivi e risultati e lo sviluppo di sistemi di valutazione e di controllo della qualità dei servizi erogati;

- la valorizzazione di tutte le risorse presenti sul territorio e in particolare delle organizzazioni di volontariato.

Le unità d'offerta

La fondazione gestisce le seguenti unità d'offerta che sono descritte nella parte speciale della carta dei servizi:

1. **residenza sanitaria assistenziale (R.S.A.)** destinata ad accogliere anziani non autosufficienti;
2. **centro diurno integrato (C.D.I.)** collocato all'interno della R.S.A., che accoglie anziani con compromissione parziale o totale dell'autosufficienza;
3. **due centri diurni per disabili (C.D.D.)** denominati "Righini Vaninetti" che accolgono persone adulte diversamente abili;
1. **comunità socio sanitaria (C.S.S.)**; destinata ad accogliere persone disabili prive di sostegno familiare.
2. **R.S.A. aperta** la cui utenza è costituita da anziani affetti da malattia di Alzheimer o da altre forme di demenza con una documentata situazione di fragilità della rete di supporto familiare e sociale.

NATURA GIURIDICA ED ORGANI

La fondazione, sorta per trasformazione dell'I.P.A.B. "Casa di riposo Città di Sondrio", ha natura giuridica privatistica ed opera sotto il controllo e la vigilanza di Regione Lombardia, esercitati per il tramite dell'Azienda Sanitaria Locale.

I parametri di funzionamento (requisiti strutturali, gestionali e di accreditamento) sono definiti da norme e direttive regionali.

Sono organi istituzionali della fondazione:

- il consiglio di amministrazione;
- il presidente;
- il vice presidente.

I nominativi di coloro che ricoprono tali cariche sono indicati nell'allegato 1.

Consiglio di amministrazione

Il consiglio di amministrazione determina l'indirizzo strategico della fondazione, definisce i programmi da attuare e gli obiettivi da raggiungere, verifica la rispondenza ad essi dei risultati conseguiti, emana direttive di carattere generale. E' composto da cinque membri: tre sono designati dal Sindaco di Sondrio e due dal Presidente della Comunità Montana Valtellina di

Sondrio. I consiglieri restano in carica cinque anni decorrenti dalla data di insediamento. Le funzioni di presidente e di membro del consiglio di amministrazione sono gratuite. Il consiglio di amministrazione elegge fra i suoi componenti il presidente e il vicepresidente.

Direzione

Le attività di direzione e gestione complessiva sono svolte dal direttore e dal direttore sanitario.

Il direttore attua gli obiettivi ed i programmi definiti dal consiglio di amministrazione operando in stretta collaborazione con il direttore sanitario. Sovrintende alla gestione dei servizi orientandoli verso un costante miglioramento qualitativo, compatibilmente con le risorse che gli vengono assegnate. E' responsabile del personale della fondazione. Assume, nei limiti delle linee di indirizzo adottate dall'organo di amministrazione, la gestione finanziaria, tecnica e amministrativa. Partecipa alle sedute del consiglio di amministrazione con le funzioni di segretario verbalizzante.

Il direttore sanitario è responsabile di tutti i servizi della fondazione per gli aspetti igienico sanitari. Coordina, in accordo con il direttore, il personale sanitario e ne struttura la metodologia di lavoro, verificandone l'applicazione. Cura l'osservanza dei protocolli. Tiene le relazioni con gli ospiti ed i familiari, con l'azienda ospedaliera e con gli operatori delle altre unità della rete dei servizi socio sanitari assistenziali. Struttura il prontuario terapeutico ed è responsabile dell'organizzazione e della gestione del servizio farmaceutico interno. Partecipa ai processi decisionali sull'ammissione ai servizi e sui trasferimenti interni. Organizza il servizio di pronta reperibilità medica. Cura la compilazione e l'aggiornamento delle tabelle dietetiche. Propone iniziative di formazione rivolte al personale socio-sanitario-assistenziale ed esprime un parere sulle richieste presentate dal personale stesso di partecipazione a corsi di formazione o aggiornamento. Vigila sull'osservanza delle norme di igiene e profilassi delle malattie infettive. Esercita il controllo sul funzionamento e sull'impiego delle attrezzature sanitarie. Formula proposte di acquisto di beni e attrezzature sanitari e partecipa alla redazione dei relativi capitolati speciali d'appalto e specifiche tecniche. E' responsabile del trattamento dei rifiuti speciali e potenzialmente infetti. Può intervenire con funzioni consultive alle sedute del consiglio di amministrazione.

I nominativi del direttore e del direttore sanitario sono indicati nell'allegato 1.

Organi di vigilanza

Svolgono funzioni di vigilanza sull'attività della fondazione il revisore dei conti e l'organismo di vigilanza costituito ai sensi della legge 231 del 2001.

I nominativi dei componenti dell'organismo di vigilanza e le forme di contatto con questo sono indicati nell'allegato 1.

Sostenitori

Possono ottenere la qualifica di sostenitori della fondazione le persone fisiche o giuridiche, pubbliche o private, che contribuiscono agli scopi della fondazione con un contributo, la cui entità minima viene determinata dal consiglio di amministrazione, ovvero con una attività,

anche professionale, di particolare rilievo o con l'attribuzione di beni materiali o immateriali, sempre in conformità alle determinazioni del citato consiglio.

La qualifica di sostenitore benemerito è concessa ad esponenti del mondo della cultura, dell'arte, dello spettacolo, dello sport e dell'imprenditoria che abbiano, in modo significativo implicante notorietà, prestato la loro immagine pubblica personale a beneficio della fondazione.

STAFF OPERATIVO

Un nutrito staff di operatori è impegnato a rispondere, con un intervento globale, ai bisogni sanitari, assistenziali, sociali e spirituali dei fruitori dei servizi della fondazione.

SERVIZI AMMINISTRATIVI

Direttore

Impiegati amministrativi

SERVIZI SANITARIO-ASSISTENZIALI

Direttore sanitario

Medici

Infermieri professionali

Fisioterapisti

Educatori

Animatori

Operatori socio-sanitari

Operatori socio-assistenziali

SERVIZI GENERALI

Cuochi

Operatori di cucina

Operatori di lavanderia

Operaio

Una comunità di religiose appartenenti all'Ordine di Santa Giovanna Antidasvolge attività di assistenza spirituale, con particolare attenzione ai bisogni psicologici degli ospiti.

Cartellino di riconoscimento

Il riconoscimento degli operatori e dei volontari della fondazione è assicurato da un apposito cartellino visibile all'ospite ed ai suoi familiari che riporta la fotografia, il nome, il cognome e il profilo professionale dell'operatore.

Volontariato

Dal 2000 l'associazione di volontariato "Amici della Casa di Riposo Città di Sondrio" svolge attività di supporto al servizio di animazione e riabilitazione, di compagnia, nonché di segretariato sociale a favore degli ospiti privi di sostegno familiare.

METODOLOGIE DI LAVORO E FORMAZIONE DEGLI OPERATORI

Gli operatori della fondazione applicano da tempo un modello di intervento che si avvale delle seguenti metodologie:

- programmazione delle attività;
- valutazione multidimensionale dei bisogni;
- lavoro in équipe;
- lavoro per obiettivi;
- orientamento al cliente;
- responsabilizzazione di tutte le figure professionali;
- personalizzazione degli interventi;
- verifica periodica dei risultati;
- attenzione alla compatibilità finanziaria ed al controllo della spesa;
- attenzione alle relazioni e alla comunicazione.

L'attività degli operatori è orientata da linee guida, protocolli e piani di lavoro depositati presso i luoghi di lavoro, a disposizione anche dei familiari.

La fondazione promuove la formazione e l'aggiornamento professionale degli operatori, con criteri di rotazione, per assicurare l'adeguamento costante delle competenze, favorire il consolidamento di una cultura gestionale orientata al cliente ed al risultato, sviluppare l'autonomia e la capacità innovativa, orientare i percorsi di carriera.

FONTI DI FINANZIAMENTO

La fondazione finanzia i servizi attraverso le seguenti fonti di entrata:

- rette degli utenti;
- tariffe del fondo sanitario regionale;
- contributi dei comuni;
- liberalità (oblazioni, donazioni, legati ecc.).

Le donazioni effettuate alla fondazione da persone fisiche e giuridiche possono essere dedotte dal reddito.

L'ACCOGLIENZA E LA DIMISSIONE

L' accoglienza, la presa in carico e la dimissione dell'ospite avvengono secondo le modalità descritte nei relativi protocolli.

La procedura di accoglienza e presa in carico del nuovo ospite è finalizzata a:

- diffondere agli ospiti e familiari informazioni dettagliate su:
 1. servizio offerti,
 2. caratteristiche della struttura,
 3. organizzazione della vita all'interno della residenza;
- presidiare la delicata fase del passaggio dal domicilio ai servizi e favorire un inserimento rassicurante per il nuovo ospite ed i familiari;
- acquisire tutte le informazioni utili all'immediata presa in carico dell'ospite;
- diffondere tra gli operatori interessati le informazioni acquisite;
- creare canali di comunicazioni fra gli ospiti, i parenti e gli operatori che consentano l'instaurarsi di relazioni corrette ed efficaci;
- prevenire o limitare, per quanto possibile, l'ansia dei parenti.

Al momento dell'ammissione è importante fornire tutta la documentazione sanitaria in possesso del nuovo ospite nonché dotare il medesimo degli effetti personali richiesti.

Chiunque lo desidera può visitare i servizi della fondazione concordando le modalità con il responsabile delle relazioni con il pubblico, il cui nominativo è indicato nell'allegato 1.

ORARI DI RICEVIMENTO DEL PUBBLICO

Uffici amministrativi

Gli uffici sono aperti al pubblico:

tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore **09,00** alle ore **12,00**; il lunedì, mercoledì e giovedì anche il pomeriggio dalle ore **14,00** alle ore **16,00**.

E' possibile concordare appuntamenti in orari diversi.

Il presidente, il direttore e il direttore sanitario sono disponibili ad incontrare su appuntamento coloro che desiderano avere un colloquio.

FORME DI PARTECIPAZIONE DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI, VERIFICA DELLA SODDISFAZIONE, LAMENTI, INTERVENTI DI MIGLIORAMENTO

La fondazione promuove la creazione di organismi rappresentativi degli ospiti e dei familiari con l'obiettivo di favorire un proficuo dialogo, nonché di realizzare un sistema di relazioni che consenta agli interessati di apportare contributi di idee per il miglioramento della qualità dei servizi offerti.

La fondazione effettua la **rilevazione della soddisfazione** degli ospiti, dei familiari e degli operatori attraverso un questionario somministrato con cadenza almeno annuale, la cui compilazione e raccolta consentono l'anonimato.

La scheda di rilevazione del grado di soddisfazione degli ospiti e dei familiari è allegata alla carta dei servizi.

I risultati sono divulgati anche mediante affissione alla bacheca della fondazione. Su questi la direzione provvede a redigere una relazione sintetica che illustri i punti di forza e di criticità dei servizi offerti e la sottopone al consiglio di amministrazione per l'adozione dei piani di miglioramento che saranno a loro volta divulgati con le medesime modalità.

Eventuali lamenti potranno essere presentati, verbalmente o con nota scritta, tutti i giorni, in orario d'ufficio, al responsabile delle relazioni con il pubblico, il cui nominativo è indicato nell'allegato 1.

La fondazione si impegna a dare una risposta entro il tempo massimo di 5 giorni dalla segnalazione.

Si consegna con la presente carta dei servizi la scheda (allegato 2) **ove esprimere, in forma anonima, eventuali lamenti, apprezzamenti o comunicazioni**. Il contenitore per la raccolta della scheda è posto all'ingresso della R.S.A.

DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA

Il direttore sanitario della fondazione ha la responsabilità di vigilare sulla puntuale applicazione della disciplina di accesso alla documentazione sanitaria da parte degli aventi diritto e di rilascio di copie, estratti e di ogni altra certificazione sanitaria, desumibile dagli atti conservati, riguardante gli ospiti.

La documentazione sociosanitaria può essere richiesta in visione mediante istanza scritta indirizzata al direttore sanitario della fondazione.

La consultazione, se autorizzata a favore dei legittimati, deve avvenire presso la sede della fondazione alla presenza di un operatore sanitario.

Il fascicolo sanitario assistenziale può essere rilasciato a:

- il diretto interessato;
- il tutore;
- il curatore;
- l'amministratore di sostegno;
- persona munita di delega;
- autorità giudiziaria;
- enti previdenziali (INAIL, INPS ecc.);
- servizio sanitario nazionale;
- eredi legittimi.

Il richiedente il rilascio deve compilare l'apposito modulo disponibile presso l'ufficio relazioni con il pubblico della fondazione e provvedere al pagamento dell'importo di € 0,40 a foglio.

La documentazione è rilasciata entro trenta giorni dalla richiesta.

CODICE ETICO

La fondazione ha adottato il modello organizzativo di cui al decreto legislativo n.231 del 2001; il codice etico è affisso alle bacheche delle sedi dei servizi e pubblicato sul sito web della fondazione.

RESIDENZA SANITARIO ASSISTENZIALE

La fondazione gestisce due residenze sanitario assistenziali: una ubicata in via Don Guanella n.36, l'altra in via Lusardi n.2.

Telefono: 0342-541011
Fax: 0342-541050
E-mail: segreteria@rsasondrio.it

ACCESSO

La R.S.A. di via Don Guanella n. 36 è facilmente raggiungibile:

- **in auto** per chi proviene da fuori Sondrio dalla tangenziale (uscita via Vanoni); è disponibile un ampio posteggio.
- **a piedi** dal centro di Sondrio: 15-20 minuti
dalla stazione ferroviaria: 10-15 minuti

La R.S.A. di via Lusardi n. 2 si trova nel centro di Sondrio, dista circa un chilometro dalla stazione ferroviaria ed è facilmente raggiungibile a piedi da ogni punto della città. Si sconsiglia l'utilizzo dell'auto in quanto non dispone di posteggi.

La fermata dell'autobus si trova a pochi metri da entrambe le residenze.

COLLEGAMENTO CON IL TERRITORIO

La residenza di via Don Guanella è vicina a:

- parrocchia del Sacro Cuore con annesso Oratorio;
- scuola elementare "A. Racchetti";
- scuola materna di via Vanoni;
- centro commerciale e di servizi "La Piastra";

- caserma dei Vigili del Fuoco.

La residenza di via Lusardi è vicina a:

- chiesa e oratorio San Rocco;
- biblioteca civica Pio Rajna;
- scuola elementare "E. Paini".

FILOSOFIA GESTIONALE

Nella gestione delle R.S.A. la fondazione assume quale riferimento ideale del proprio operato la **carta dei diritti della persona anziana** (allegato 3). La carta è stata distribuita a tutti gli operatori ed è affissa in ogni nucleo della struttura.

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA DI VIA DON GUANELLA

La R.S.A. di via Don Guanella è ubicata in una nuova e funzionale sede inaugurata il 13 ottobre 2001. Dispone di 155 posti accreditati e contrattualizzati.

Tipologia delle camere:

- n. 56 a due letti;
- n. 13 a tre letti;
- n. 4 a un letto.

La struttura è articolata in **sette nuclei abitativi**:

- n. 5 nuclei da venti posti;
- n. 1 nucleo da ventisette posti;
- n. 1 nucleo da ventotto posti.

L'articolazione in nuclei risponde all'esigenza di garantire, per quanto possibile, un ambiente di vita domestico. Nel nucleo sono di regola presenti gli stessi operatori per garantire una buona conoscenza dei bisogni degli ospiti ed un soddisfacente rapporto tra ospiti ed operatori.

Ciascun nucleo è dotato, oltre che delle camere da letto, predisposte per TV e telefono, quasi tutte con balcone e annesso servizio igienico, di un'ampia e luminosa sala da pranzo, tisaneria, spazioso soggiorno, salottino, bagno assistito e ambulatorio.

Gli ospiti della struttura dispongono di ambienti di vita collettiva spaziosi, luminosi, accoglienti ed articolati in modo da favorire la socializzazione e la fruizione autonoma anche ad anziani con limitate capacità motorie:

- ingresso con reception, salottini, angolo bar e televisione;
- luminosa palestra dotata di moderne attrezzature e aperta sul giardino;
- sala polifunzionale per attività di animazione, feste, proiezioni, rappresentazioni;
- cappella;
- terrazzicoperti;
- ampio giardino con viali per il transito delle carrozzine ed aree di sosta attrezzate;
- porticato.

La struttura non dispone di climatizzazione.

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA DI VIA LUSARDI

La R.S.A. di via Lusardi è ubicata all'interno del centro servizi alla persona di recente realizzazione. Dispone di cinquanta posti.

La struttura è articolata in **tre nuclei abitativi dislocati su tre piani:**

- n. 1 nucleo da venti posti;
- n. 2 nuclei da quindici posti;

Tipologia delle camere:

- n. 20 a due letti;
- n. 10 a un letto.

Le camere sono tutte dotate di servizio igienico, sollevatore a soffitto, impianto per TV, telefono e rete wireless, tapparella elettrica, balcone con tenda frangisole.

Ogni nucleo dispone di tisaneria, sala da pranzo, ampio soggiorno con spazio per le attività di animazione, palestra di piano, ambulatorio, punto di presidio del personale, servizio igienico assistito con sollevatore a soffitto.

I nuclei posti al primo e secondo piano sono altresì dotati di un ampio terrazzo arredato.

La residenza offre ambienti di vita collettiva spaziosi, luminosi, accoglienti ed articolati in modo da favorire la socializzazione e la fruizione autonoma anche ad anziani con limitate capacità motorie:

- ingresso con reception, salottini, angolo bar e televisione;
- luminosa palestra aperta sul giardino e dotata di moderne attrezzature;
- cappella;
- ampio giardino con viali per il transito delle carrozzine ed aree di sosta attrezzate.

La struttura, in classe energetica "A", è dotata di impianto di riscaldamento/raffrescamento a pavimento.

Entrambe le residenze sono dotate di sistemi atti a garantire la sicurezza: rilevatori di fumo in tutti gli ambienti di vita, allarmi antincendio, dispositivi antincendio, lampade di emergenza, cartellonistica di sicurezza, gruppo elettrogeno, allarmi sulle porte, telecamere agli ingressi. E' individuato un responsabile della sicurezza.

I SERVIZI EROGATI RICOMPRESI NELLA RETTA

Servizio medico

Il servizio medico si pone come finalità il mantenimento e il miglioramento dello stato di benessere e dell'autonomia funzionale degli ospiti, nel rispetto della loro dignità e volontà, attraverso:

- la presa in carico al momento dell'ingresso in RSA.
- La valutazione multidimensionale.
- La stesura, in collaborazione con le altre figure dell'équipe (infermieri, fisioterapisti, animatori, operatori socio sanitari e socio assistenziali), di un **piano di assistenza individuale (P.A.I.)** che definisce gli interventi più efficaci di risposta ai bisogni terapeutici, riabilitativi, assistenziali ed occupazionali degli ospiti.
- La periodica verifica dello stato di salute e dello stato funzionale di ogni ospite con conseguente aggiornamento del P.A.I.
- La prescrizione delle terapie, farmacologiche e non, di volta in volta necessarie e la loro periodica rivalutazione.
- La gestione sia di patologie acute intercorrenti che di patologie croniche.
- L'esecuzione dei necessari accertamenti strumentali, esami di laboratorio, visite specialistiche etc. che si rendessero di volta in volta necessari.
- La prescrizione di eventuali ricoveri ospedalieri.
- La compilazione, la gestione e il periodico aggiornamento del fascicolo sanitario di ogni ospite.
- La tenuta e la trasmissione della Scheda di Osservazione Intermedia dell'Assistenza (S.O.S.I.A).

- La comunicazione e lo scambio di informazioni con gli ospiti e i familiari.

Di norma i medici sono presenti nella residenza dal lunedì al venerdì nei seguenti orari: 9.00 / 12.30 - 14.00 / 18.00. Negli orari non coperti dalla effettiva presenza è garantita la reperibilità medica con intervento del medico, se ritenuto necessario, entro 30 minuti dalla chiamata.

Servizio infermieristico

Il personale infermieristico cura la corretta applicazione delle prescrizioni mediche mediante la somministrazione delle terapie farmacologiche prescritte, l'effettuazione di medicazioni, prelievi etc. Inoltre:

- collabora con i medici e le altre figure dell'équipe alla stesura, alla revisione e al periodico aggiornamento del piano di assistenza individuale e ne cura l'effettiva applicazione.
- Cura l'osservanza delle tabelle dietetiche.
- Cura l'igiene personale degli ospiti, la pulizia e l'igiene degli ambienti di vita e delle attrezzature di reparto.
- Coordina il lavoro degli operatori socio-sanitari e socio-assistenziali e predispone il piano di lavoro.
- Mantiene relazioni-comunicazioni con l'ospite e i suoi familiari.

Servizio di riabilitazione

Il servizio di riabilitazione attua interventi individuali e di gruppo volti a recuperare, potenziare e mantenere nel tempo le capacità motorie e funzionali degli ospiti. Segnala l'eventuale necessità di protesi e ausili. Presta particolare attenzione oltre che ai trattamenti in fase acuta e post acuta (conseguenti a fratture, ictus, allettamenti prolungati etc.), ai trattamenti cosiddetti di mantenimento che si propongono, per quanto possibile, di mantenere il più a lungo nel tempo le residue capacità e di prevenire la sindrome da immobilizzazione.

Gli interventi riabilitativi sono, di norma, decisi e programmati in occasione delle periodiche riunioni d'équipe.

I fisioterapisti collaborano, per quanto di loro competenza, con il servizio medico, infermieristico, di animazione e di terapia occupazionale per il conseguimento di **risultati di salute globali**.

Gli interventi posti in atto possono essere così sinteticamente descritti:

- trattamenti individualizzati, se necessari, (rieducazione/riattivazione motoria, rieducazione/riattivazione cognitiva, mantenimento e rinforzo delle capacità residue).
- Attività motoria di gruppo sia all'interno dei nuclei che nelle sale collettive ed in giardino (durante il periodo estivo).

- Assistenza durante i pasti ad ospiti con problemi di deglutizione o con limitazioni funzionali a carico degli arti superiori.
- Valutazione motoria e cognitiva dei nuovi ospiti.
- Gestione degli ausili.

Servizio assistenziale

Il servizio assistenziale è svolto dagli operatori socio sanitari e socio-assistenziali i quali si prendono cura dell'anziano in tutte le attività di base della vita quotidiana seguendo le prescrizioni del piano di assistenza individuale (P.A.I.), nel rispetto delle linee guida e dei protocolli vigenti.

Rientrano nei compiti degli operatori addetti all'assistenza:

- la cura dell'igiene dell'ospite.
- La somministrazione di alimenti e bevande.
- L'aiuto all'ospite in tutte le operazioni della vita quotidiana.
- La sorveglianza dell'ospite.
- L'esecuzione di interventi volti a favorire la socializzazione.
- La realizzazione di attività finalizzate a rallentare i processi di progressiva perdita delle abilità funzionali e alla prevenzione delle sindromi da immobilizzazione.
- Il controllo e la variazione delle posture.
- L'esecuzione di tecniche dirette alla prevenzione e alla cura delle piaghe da decubito.
- La rilevazione del peso, della temperatura corporea e il controllo dell'alvo e della diuresi.
- La gestione delle attività strumentali del reparto, di pulizia degli ambienti di vita degli ospiti, degli arredi e delle attrezzature.
- La partecipazione a lavori di gruppo.
- La collaborazione con le altre figure professionali impegnate nella residenza per la realizzazione di risultati di salute globale.
- La partecipazione a momenti di verifica delle attività e dei risultati da queste derivanti.

Il personale opera con tecniche e metodologie dirette a tutelare, recuperare e mantenere l'autonomia funzionale, tenuto conto della situazione individuale di ciascun ospite.

E' richiesta ad ogni operatore la capacità di cogliere, segnalare e soddisfare i bisogni degli ospiti.

Farmaci ed ausili per incontinenti

Agli ospiti dei posti contrattualizzati (finanziati da tariffe del fondo sanitario regionale) delle R.S.A. sono forniti direttamente, tramite il servizio di farmacia interna, i farmaci necessari al trattamento delle patologie da cui sono affetti, gli ausili per l'incontinenza, i gas medicali per ospiti in ossigenoterapia.

Servizio di animazione e terapia occupazionale

Il servizio di animazione e di terapia occupazionale finalizza i propri interventi al mantenimento degli interessi specifici degli anziani ed alla prevenzione del decadimento cognitivo. Le attività proposte sono diversificate in relazione agli interessi dell'ospite, alle sue capacità residue, al progetto individuale. Gli animatori partecipano, per quanto di propria competenza, alla stesura del piano di assistenza individuale.

L'attività del servizio di animazione prevede:

- iniziative ludico-ricreative (gite, feste a tema, tombolate etc.).
- Laboratori "occupazionali" a piccoli gruppi.
- Valutazione dei nuovi ospiti e tutela nella fase di inserimento in struttura.

Assistenza spirituale

E' un servizio a disposizione degli anziani che lo desiderano che si propone di aiutare gli ospiti a vivere serenamente e con dignità l'ultima età della vita. E' svolto dalle religiose della casa di riposo che sono costantemente presenti e disponibili al dialogo e all'ascolto. Giornalmente nella cappella della residenza viene celebrata la Santa Messa.

Servizio di ristorazione

La fondazione svolge con proprio personale il servizio di ristorazione. La preparazione dei pasti avviene presso la cucina centrale posta nella sede di via Don Guanella, dalla quale partono anche i pasti destinati agli ospiti della R.S.A. di via Lusardi.

Il servizio cucina è controllato dal direttore sanitario attraverso il sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point): un insieme di procedure e di controlli che permettono di individuare e minimizzare i pericoli di contaminazione degli alimenti durante le varie fasi di lavorazione.

Il menù, stabilito dal dietologo della casa di riposo, è disponibile in visione presso gli uffici e pubblicato sul sito web della fondazione. Un menu tipo settimanale estivo ed invernale è allegato alla carta dei servizi (allegato 6). Il menù settimanale e giornaliero viene portato a conoscenza degli ospiti e dei familiari con affissione presso ogni nucleo.

E' previsto un menù con cibi a consistenza modificata per ospiti con problemi di masticazione e/o di deglutizione.

I medici della casa stabiliscono eventuali prescrizioni dietetiche per i singoli ospiti in relazione alle specifiche esigenze di salute ed alle cure in corso.

Lavanderia, guardaroba e pulizia degli ambienti

E' prevista per entrambe le residenze la fornitura di lenzuola, tovaglie e tovaglioli.

La fondazione effettua i servizi di lavanderia, guardaroba ed etichettatura dei capi personali per i soli ospiti della R.S.A. di via Don Guanella con onere ricompreso nella retta; attiva una convenzione con una lavanderia esterna per gli ospiti della R.S.A. di via Lusardi con onere non ricompreso nella retta.

Il servizio di pulizia è svolto dal personale della fondazione.

Biblioteca ed emeroteca

Le R.S.A. dispongono di una piccola biblioteca. Il servizio è gestito dalle animatrici.

Presso i salottini all'ingresso delle residenze gli ospiti trovano quotidiani e settimanali locali, un quotidiano a tiratura nazionale nonché riviste.

SERVIZI EROGATI NON RICOMPRESI NELLA RETTA

- Parrucchiere.
- Podologo.
- Distributori bevande-caffè.
- Servizio lavaggio e stiratura dei capi personali (per gli ospiti della R.S.A. di via Lusardi).

I costi di questi servizi sono definiti annualmente ed esposti nelle zone riservate alle comunicazioni.

LA CASA DI RIPOSO NON RICHIEDE ALCUN TIPO DI INTERVENTO O PRESTAZIONE DA PARTE DI PERSONALE ESTRANEO AL PROPRIO ORGANICO (BADANTI, ASSISTENTI ESTERNI ETC.).

LA GIORNATA TIPO

ORARIO	ATTIVITA'
Ore 7.00 – 8.00	Igiene
Ore 8.00	Colazione
Ore 9.00 – 11.30	Attività di animazione, socializzazione, terapia occupazionale
Ore 11,30	Pranzo ospiti con dieta semifluida
Ore 12.00	Pranzo
Ore 13.00 – 17.00	Riposo, animazione, terapia occupazionale
Ore 16.00	Merenda
Ore 18,00	Cena ospiti con dieta speciale semifluida
Ore 18.45	Cena
Ore 20.00 - 21.00	Riposo notturno

MODALITÀ DI ACCESSO AI POSTI DELLE R.S.A.

La domanda di ammissione alle R.S.A., in via definitiva o temporanea, può essere presentata:

- all' ufficio relazioni con il pubblico della casa di riposo.
- all'A.S.L. della Provincia di Sondrio, via Nazario Sauro n.36, Sondrio.

I criteri di ammissione alle R.S.A. sono disciplinati in apposito regolamento che costituisce l'allegato 4.I tempi d'attesa variano anche in relazione alle condizioni del richiedente l'ammissione.

L' accoglienza, la presa in carico e la dimissione dell'ospite avvengono secondo le modalità descritte in apposito protocollo.

La retta

La misura della retta è determinata con provvedimento del consiglio di amministrazione della fondazione in funzione dei seguenti fattori:

- spese da finanziare;
- misura delle tariffe erogate dalla regione;
- tipologia degli ospiti.

L'importo delle rette in vigore è indicato nell'allegato 5. Ogni mutamento di retta viene comunicato individualmente all'ospite interessato o al rappresentante legale o al familiare di riferimento.

La retta deve essere pagata anticipatamente entro il 10 del mese cui si riferisce, mediante versamento bancario sul conto corrente intestato alla fondazione, i cui estremi verranno comunicati al momento dell'ammissione.

Non sono comprese nella retta le spese per le seguenti **prestazioni che non vengono erogate dalla fondazione**:

- visite e prestazioni di natura specialistica;
- trasporto e accompagnamento per uscite dalla residenza;
- trasporto con autoambulanza;
- servizio funerario.

Nel caso di assenza dalla residenza per ragioni diverse, la retta subisce la riduzione di una quota stabilita dal Consiglio di Amministrazione.

Al momento dell'ingresso è previsto il versamento di un **deposito cauzionale** fruttifero la cui restituzione avverrà alla dimissione.

Dichiarazione ai fini fiscali

Annualmente agli ospiti o al familiare di riferimento o al rappresentante legale la fondazione rilascia una dichiarazione, consegnata brevi manu o inviata per posta, attestante la composizione della retta e le quote di essa costituite dalle prestazioni erogate sanitarie e non sanitarie. Tale dichiarazione (exd.g.r. 21 marzo 1997, n. 26316) può essere utilizzata ai fini fiscali.

Intervento del comune nel pagamento della retta.

Qualora l'ospite non disponga di redditi sufficienti al pagamento della retta può chiedere l'intervento del comune di provenienza.

La quota di compartecipazione alla spesa è calcolata tenendo conto della situazione reddituale e patrimoniale dell'interessato, coniuge e dei parenti in linea retta entro il primo grado.

ORARI DI VISITA E USCITE DEGLI OSPITI

Le visite agli ospiti possono essere effettuate liberamente in ogni giorno dell'anno dalle ore 8.00 alle ore 20.00.

Dalle ore 20.00 alle ore 8.00 generalmente non sono consentite visite se non per ragioni particolari e previa autorizzazione rilasciata dal direttore sanitario.

La casa di riposo è una **struttura aperta**, ad eccezione del nucleo Alzheimer per il quale la normativa regionale prevede sistemi di controllo degli ingressi e delle uscite.

Gli ospiti pertanto possono liberamente uscire previa comunicazione al personale.

POLITICHE DI CONTENIMENTO DEI CONSUMI ENERGETICI E UTILIZZO DI ENERGIE RINNOVABILI

Grazie alla realizzazione di un impianto a pannelli solari per la produzione di acqua calda e di un impianto fotovoltaico da 110 kwp la RSA di via Don Guanella copre con l'energia solare l'80% del fabbisogno annuo di acqua calda e il 30% del fabbisogno di energia elettrica.

La R.S.A. di via Lusardi è in classe energetica "A": è dotata di una pompa di calore, di pannelli solari e predisposta per la collocazione di pannelli fotovoltaici. Tutti gli apparecchi illuminanti utilizzano la tecnologia a LED.