

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

CARTA DEI SERVIZI



Rev. Agosto 2018

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 soprallzo 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., i C.D.D. "Righini Vaninetti" 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 Ciaroni, completata nel novembre 2014, viene messa in esercizio nel gennaio 2015.

Nel 2018 il consiglio di amministrazione della fondazione, dopo aver messo in atto tutte le iniziative possibili per mantenere l'originario programma che prevedeva la destinazione dell'ultimo piano della nuova sede alla realizzazione di una comunità residenziale per disabili, preso atto del fallimento del progetto, ha deciso di riconvertirlo nell'attivazione di un ulteriore nucleo di RSA da dieci posti.

Oggi la fondazione gestisce sulle due sedi, quale soggetto unico, le seguenti unità d'offerta:

- sede di via Don Guanella:
 - n.137 posti di RSA a contratto (finanziati con tariffe dal fondo sanitario regionale);
 - n.18 posti in "nucleo Alzheimer" a contratto;
 - n. 20 posti di centro diurno integrato (CDI) a contratto.

- Centro servizi alla Persona di via Lusardi:
 - n. 22 posti di RSA a contratto;
 - n.38 posti di RSA accreditati "privati" (non assistiti da tariffe del fondo sanitario regionale);
 - n. 15 posti di Centro Diurno Disabili (CDD) a contratto;
 - n. 30 posti di Centro Diurno Disabili (CDD) a contratto.

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

Nella parte speciale della carta dei servizi sono descritte le unità d'offerta della fondazione:

1. **residenza sanitaria assistenziale (R.S.A.)** destinata ad accogliere anziani non autosufficienti sia in regime di contrattualizzazione con il sistema sociosanitario regionale che in regime "privato";
2. **centro diurno integrato (C.D.I.)** che accoglie anziani con compromissione parziale o totale dell'autosufficienza;
3. **centri diurni per disabili (C.D.D.)** destinati all'accoglienza di persone adulte diversamente abili.

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 sociosanitario-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

Operatori di pulizia

Operaio

Una comunità di religiose appartenenti all'Ordine di Santa Giovanna Antida svolge 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. servizi 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 desideri 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, LAMENTELE, 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 lamentele potranno essere presentate, 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 lamentele, 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.