



**AZIENDA SPECIALE  
TIGNALE SERVIZI  
MANLIO BONINCONTRI**

*Via San Pietro n° 8, 25080 Tignale (BS)*

P.IVA 02326530983 C.F. 96019830171

Tel. 0365 – 761035

Fax: 0365 – 761039

Email: [tignale@lumetel.it](mailto:tignale@lumetel.it)

PEC: [tignale@pec.selenebs.it](mailto:tignale@pec.selenebs.it)

[www.casadiripositignale.it](http://www.casadiripositignale.it)

**Carta dei Servizi  
della  
Casa di Riposo di Tignale  
Manlio Bonincontri**

## PRESENTAZIONE E MISSION AZIENDALE

La presente Carta dei Servizi è una dichiarazione d'impegno dell'Azienda Speciale Tignale Servizi Manlio Bonincontri, Ente Gestore della Casa di Riposo di Tignale Manlio Bonincontri, nei confronti dell'utente (ospite, famiglia, comunità) ed uno strumento per dare la massima trasparenza alle prestazioni sanitario-assistenziali da essa erogate.

La Residenza Sanitario-Assistenziale (R.S.A.) gestita dall'Azienda Speciale Tignale Servizi Manlio Bonincontri, autorizzata, accreditata e contrattualizzata per n. 41 posti letto adibiti a ospitare persone ultrasessantacinquenni bisognose, è ubicata in una posizione privilegiata all'ingresso della frazione di Gardola con una splendida terrazza che domina il lago.

La mission dell'Azienda Speciale consiste nel garantire, attraverso l'erogazione di servizi sanitario-assistenziali, una sempre più elevata qualità di vita ai 41 ospiti parzialmente autosufficienti oppure totalmente non autosufficienti accolti presso la Casa di Riposo di Tignale Manlio Bonincontri.

Attraverso un'assistenza qualificata, erogata sia da personale dipendente che da personale libero professionista convenzionato con l'Azienda Speciale, la Casa di Riposo di Tignale Manlio Bonincontri eroga ai propri ospiti prestazioni di natura sanitaria, infermieristica, sociale, ricreativa ed alberghiera.

## COME RAGGIUNGERCI

La Casa di Riposo di Tignale Manlio Bonincontri è situata in via S. Pietro, 8 -25080 Tignale - Brescia  
Tel. 0365761035  
Fax. 0365761039  
e-mail [tignale@lumetel.it](mailto:tignale@lumetel.it)  
PEC: [tignale@pec.selenebs.it](mailto:tignale@pec.selenebs.it)  
web:[www.casadiriposotignale.it](http://www.casadiriposotignale.it)

### COME RAGGIUNGERCI

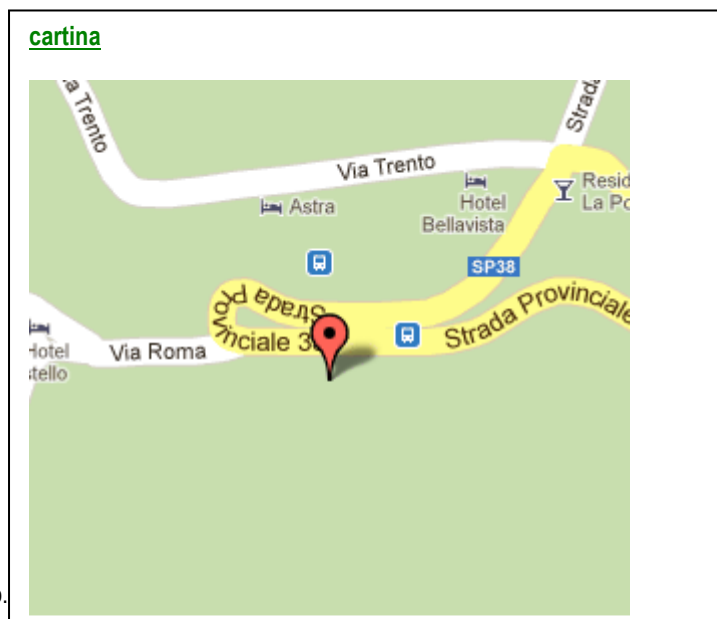
con mezzo proprio:

per chi proviene da Brescia:

prendere la Tangenziale Est e proseguire fino allo svincolo Salò/Trento. Quindi, continuare sulla S.S. Gardesana Occidentale fino allo svincolo per Tignale. Proseguire fino alla frazione di Gardola; la struttura si trova all'inizio del centro abitato.

per chi proviene da Trento/Riva del Garda:

prendere la S. S. Gardesana Occidentale fino allo svincolo per Tignale. Proseguire quindi fino alla frazione di Gardola; la struttura si trova all'inizio del centro abitato.



con mezzi pubblici:

la struttura è raggiungibile tramite autobus della Società Autotrasporti SIA (per gli orari, consultare il sito [www.arriva.it](http://www.arriva.it)).

Non è disponibile un servizio trasporto della struttura.

## LA NOSTRA STORIA E LA STRUTTURA

Inaugurata l'8 luglio del 2001, proprio dove sorgeva la vecchia "casa albergo" completamente demolita per costruire la nuova struttura, la residenza sanitario-assistenziale dispone di n. 41 posti letto, tutti autorizzati, accreditati e contrattualizzati.

Gli spazi interni risultano pienamente rispondenti agli standard strutturali di legge nonché alle vigenti norme di sicurezza.

Nella struttura si trova:

### al piano interrato

- ❖ lavanderia-stireria

### al piano seminterrato

- ❖ palestra (dotata di supporti tecnologici di radarterapia, elettroterapia, ultrasuoni, ecc...)
- ❖ cucina e dispensa (i locali della cucina sono dotati di impianti in linea con la normativa in tema di sicurezza sui luoghi di lavoro (D.Lgs. n. 81/2008) nonché in tema di H.A.C.C.P. (D.Lgs. n. 155/97) )
- ❖ area di socializzazione (sala di animazione e ritrovo)
- ❖ ampia terrazza esterna
- ❖ angolo bar
- ❖ sala mortuaria

### al piano terra (SETTORE A)

- ❖ ufficio Direzione
- ❖ uffici amministrativi
- ❖ stanze di degenza
- ❖ soggiorno/sala da pranzo
- ❖ bagno assistito

### al 1° piano (SETTORE B)

- ❖ infermeria
- ❖ stanze di degenza
- ❖ soggiorno/sala da pranzo
- ❖ bagno assistito

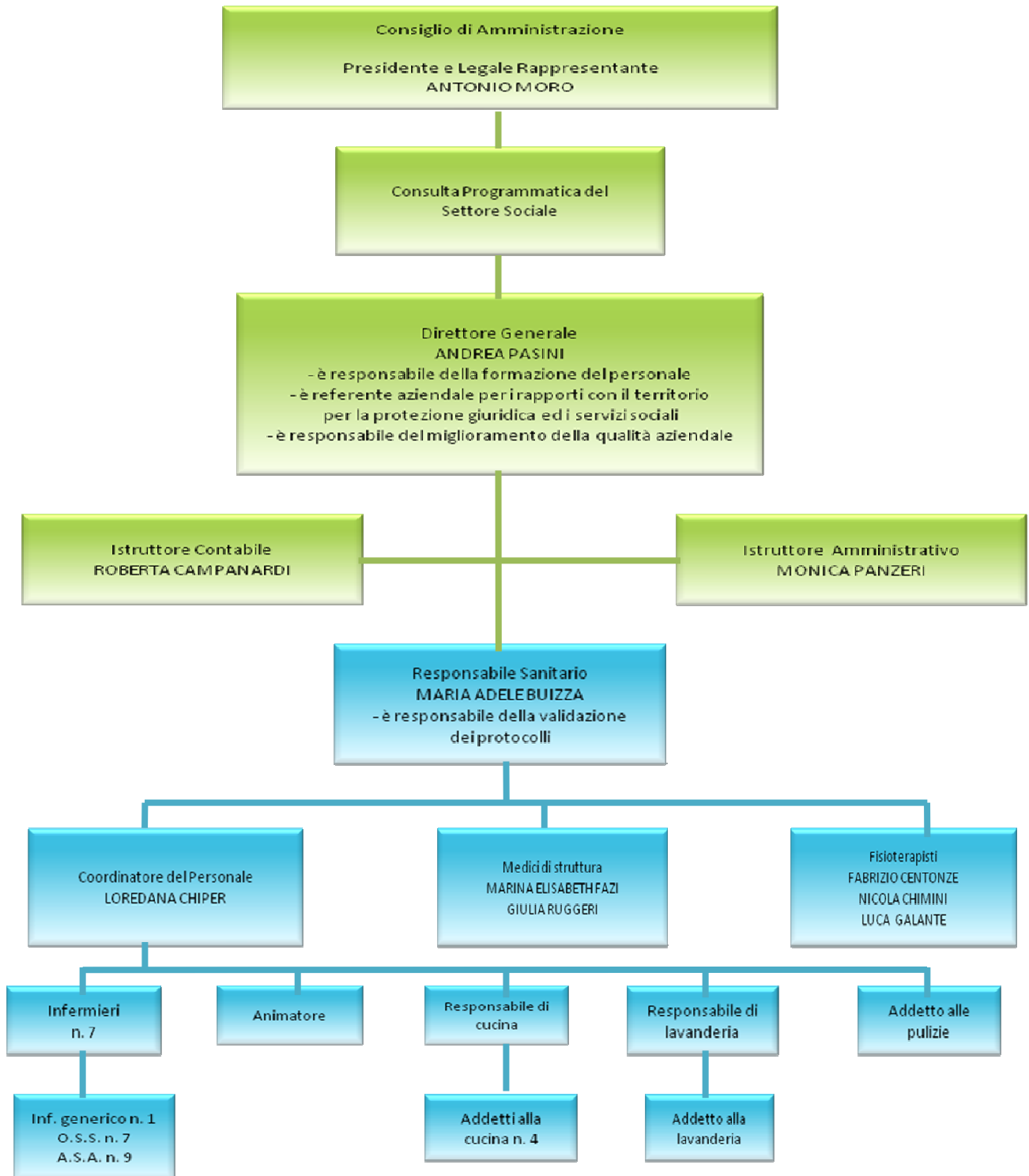
### al 2° piano (SETTORE C)

- ❖ studio medico
- ❖ stanze di degenza
- ❖ soggiorno/sala da pranzo
- ❖ bagno assistito

La soluzione progettuale configurata in un tessuto abitativo articolato in tre settori (settore A, B, e C) in cui sono presenti, accanto alle stanze di degenza, zone polivalenti adibite a soggiorno ed a sala da pranzo, risulta essere, sotto l'aspetto gestionale, la più idonea sia per un impiego ottimale del personale che per garantire la migliore assistenza agli ospiti.

# LE RISORSE UMANE

## ORGANIGRAMMA DELLA CASA DI RIPOSO



## L'ORGANICO

Direttore Generale  
Responsabile Sanitario  
Medici  
Fisioterapisti  
Coordinatore del personale  
Infermieri  
Infermiere generico  
Operatori socio-sanitari  
Ausiliari socio-assistenziali  
Animatore  
Addetti alla cucina  
Addetti alla lavanderia  
Addetto alle pulizie  
Personale amministrativo

## MODALITA' DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI

Tutti coloro che operano all'interno della struttura, siano essi dipendenti oppure liberi professionisti convenzionati, sono dotati di un tesserino di riconoscimento riportante la fotografia con nome e cognome nonché la qualifica dell'operatore, reso in ogni momento visibile all'ospite ed ai suoi familiari. Inoltre, le divise da lavoro in dotazione al personale sanitario, medico, riabilitativo, addetto ai servizi generali ed al servizio animazione riportano il nome, il cognome e la qualifica dell'operatore.

Tutto il personale, ad eccezione di quello amministrativo, indossa specifica divisa come appresso specificato:

Medici: camice bianco;

Coordinatrice del personale: divisa bianca con colletto verde;

Infermiere: divisa verde;

Operatori socio-sanitari: divisa bianca con colletto azzurro;

Ausiliari socio-assistenziali: divisa bianca;

Animatore: divisa bianca con colletto rosso;

Fisioterapisti e addetti ai servizi: polo e pantaloni bianchi.

## I SERVIZI: LA RESIDENZA SANITARIO-ASSISTENZIALE (R.S.A.)

**Condizioni che danno diritto all'accesso:** i servizi residenziali, che comprendono sia quelli sanitario-assistenziali che quelli alberghieri, sono rivolto alle persone anziane, parzialmente autosufficienti o totalmente non autosufficienti, che abbiano compiuto il 65° anno di età al momento della presentazione della domanda e che risiedano nella Regione Lombardia (gli utenti che al momento dell'ingresso in struttura risiedono presso altra regione devono preventivamente richiedere la compartecipazione della spesa alla regione di residenza, in quanto la funzione di tutela dei cittadini spetta alle relative Regioni, che provvedono a regolamentare l'accesso ai servizi nonché al pagamento della tariffa a carico del Fondo Sanitario Regionale). L'Azienda Speciale, tramite il Responsabile Sanitario della Casa di Riposo di Tignale Manlio Bonincontri, verifica, al momento della consegna della documentazione clinica, che l'ospite abbia le caratteristiche e manifesti le condizioni di bisogno previste per le residenze sanitario-assistenziali ed assicura che la presa in carico al momento dell'ingresso in struttura avviene secondo i criteri di appropriatezza e favorendo la continuità assistenziale.

**Modalità per il concreto esercizio dei diritti dei cittadini:** per accedere ai servizi residenziali della RSA Casa di Riposo di Tignale Manlio Bonincontri è necessario presentare una apposita domanda di ammissione presso l'Ufficio Amministrativo durante l'orario di apertura al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.00. Qualora non sia possibile presentarsi personalmente, si può richiedere telefonicamente al n. 0365761035 l'invio tramite posta ordinaria, fax o e-mail della modulistica necessaria. Inoltre tutti i moduli sono scaricabili all'indirizzo Internet [www.casadiriposotignale.it](http://www.casadiriposotignale.it).

**Strumenti e modalità atti a tutelare i diritti delle persone assistite:** la Casa di Riposo di Tignale Manlio Bonincontri persegue finalità di solidarietà socio-sanitaria nei confronti delle persone anziane bisognose accolte nella struttura, nel pieno rispetto dei diritti delle persone assistite, quali il diritto alla salute, alla privacy, all'individualità, ad una corretta alimentazione e ad una completa sicurezza in caso di emergenza. Nel rispetto della "Carta dei Diritti della Persona Anziana" (allegata alla D.G.R. n. 7435/2001), l'Azienda Speciale promuove il riconoscimento ed il rispetto dei diritti della persona anziana, così come affermati dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) sia secondo la dichiarazione di Alma Ata (1978) che attiene all'equilibrio fisico, psichico e sociale, sia secondo la dichiarazione di Ottawa (1986) che si riferisce invece alla promozione della salute.

Pertanto l'Azienda Speciale si impegna a rispettare, lungo tutti i processi organizzativi del "servizio alla persona", le seguenti regole:

- *centralità della relazione e dell'ascolto:* si impegna a promuovere un rapporto con gli ospiti, gli utenti ed i loro familiari fondato sulla relazione diretta e sull'ascolto del bisogno, assicurandosi che effettuino le proprie scelte in maniera consapevole;
- *rispetto dei valori individuali:* si impegna a rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essa adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica;
- *equità delle prestazioni e delle condizioni:* si impegna a:
  - assicurare il diritto a ricevere prestazioni appropriate ed un comportamento rispettoso, cortese e professionale nel rispetto della dignità umana, dei valori culturali e delle convinzioni etiche e religiose, del genere, degli orientamenti sessuali, dell'etnia, della nazionalità, dell'appartenenza politica, dell'età e delle condizioni di salute, escludendo ingiustificate disparità di trattamento;
  - garantire l'uniformità delle condizioni economiche applicate a tutti gli ospiti ed utenti, escludendo l'applicazione di un migliore trattamento per ragioni legate a personalismi e/o clientelismi;
- *informazione:* si impegna a garantire agli utenti diritto un'informazione completa, veritiera e chiara sia sulle modalità di accesso al servizio sia sullo stato psico-fisico degli ospiti e degli utenti ed a fornire queste informazioni con un linguaggio comprensibile e adeguato alle conoscenze degli interlocutori;
- *qualità del servizio:* al fine di sviluppare un rapporto basato sulla centralità della relazione e sull'ascolto dei bisogni, si impegna ad analizzare annualmente la soddisfazione degli ospiti, degli utenti e dei familiari ed a monitorare la qualità del servizio ed a gestire i reclami in modo oggettivo e trasparente;
- *diritto di inoltrare reclami:* si impegna a garantire la possibilità di presentare osservazioni e reclami da parte degli ospiti, degli utenti, dei familiari e degli altri "portatori di interesse", garantendo tempi e modalità di risposta adeguati (30 giorni).

A tal fine, l'Azienda Speciale eroga i propri servizi assolvendo diligentemente e correttamente tutti gli obblighi derivanti dal "contratto di accreditamento" in essere con l'ATS di Brescia e con la Regione Lombardia, nonché rispettando tutti i protocolli formalmente assunti dalla struttura.

Le prestazioni erogate dalla RSA di Tignale possono essere esemplificate come segue:

- ✓ PRESTAZIONI SANITARIE: interventi rivolti al soddisfacimento dei bisogni sanitari dell'ospite (controlli medici, terapie, medicazioni, prestazioni riabilitative);
- ✓ PRESTAZIONI ASSISTENZIALI: interventi rivolti all'assistenza diretta alla persona e al soddisfacimento dei bisogni primari (alimentazione, abbigliamento, igiene personale, bagno assistito, mobilitazione, controllo e sorveglianza);
- ✓ PRESTAZIONI DI TIPO ALBERGHIERO: interventi generali di tipo alberghiero (cucina ed erogazione dei pasti, lavanderia-stireria, pulizie generali, ecc.);
- ✓ PRESTAZIONI DI TIPO SOCIO-RICREATIVO: interventi rivolti al soddisfacimento/ripristino della vita sociale dell'ospite (momenti ricreativi, sollecitazioni culturali, interazioni con il contesto sociale esterno, rapporti con la famiglia);

Accanto ai servizi socio-sanitari ed assistenziali la struttura offre:

#### SERVIZIO AMMINISTRATIVO

Si occupa dei procedimenti e delle procedure amministrative.

#### SERVIZIO POSTALE

Gli ospiti che intendono spedire corrispondenza devono rivolgersi all'addetta all'ufficio amministrativo che curerà la spedizione. La corrispondenza in arrivo viene consegnata a ciascun ospite a cura dell'ufficio amministrativo.

#### SERVIZIO ASSISTENZA RELIGIOSA

Il servizio di assistenza religiosa, aperto sia agli ospiti che alla comunità tignalese, è assicurato da un sacerdote cattolico. Le celebrazioni liturgiche sono officiate di norma il venerdì mattina presso la struttura. L'assistenza religiosa di altre confessioni può essere richiesta alla Direzione.

#### SERVIZIO BARBIERE/ PARRUCCHIERE E MANICURE/PEDICURE

E' a disposizione gratuita di tutti gli ospiti il servizio di barbiere e parrucchiere per uomo e donna, con la presenza in struttura un giorno alla settimana (di norma, il lunedì mattina) di un parrucchiere professionista convenzionato. Il servizio di manicure e pedicure viene svolto da un estetista convenzionato, che garantisce la presenza in struttura un giorno ogni due settimane.

#### SERVIZIO MORTUARIO

Nel caso di decesso nella struttura è possibile l'utilizzo gratuito della "sala mortuaria". L'impresa di onoranze funebri, scelta liberamente dai parenti del defunto, si fa carico dell'allestimento della stessa e della vestizione della salma.

## RETTA GIORNALIERA

Tipologia camera	Retta giornaliera
<b>Camera singola</b>	<b>55,00 euro</b>
<b>Camera doppia</b>	<b>52,00 euro</b>
<b>Camera tripla</b>	<b>49,00 euro</b>

La retta giornaliera comprende:

- assistenza medica;
- assistenza infermieristica;
- servizio socio-assistenziale;
- assistenza riabilitativa;
- attività di animazione;
- assistenza alberghiera;
- servizio di parrucchiere/barbiere (taglio capelli e piega ogni due mesi);
- servizio manicure e pedicure;
- utilizzo camera mortuaria.

La retta **non** comprende:

- visite specialistiche a pagamento (non richieste dai medici della struttura);
- trasporto dell'ospite, per visite specialistiche esterne, richieste dai medici della struttura;
- indumenti personali e generi voluttuari dell'ospite;
- apposizione del contrassegno di identificazione dell'ospite sui capi di vestiario personali;  
(se richiesto, il servizio di identificazione dell'ospite sui capi di vestiario personali è quantificato in 50,00 euro una tantum);
- prestazioni di parrucchiere al di fuori del taglio capelli e piega ogni due mesi.

Le rette sono stabilite dal Consiglio di Amministrazione previa acquisizione del parere favorevole della Giunta comunale di Tignale.

Le variazioni delle rette vengono portate a conoscenza degli ospiti/familiari mediante lettera personale.

Non è previsto il versamento di alcuna "cauzione" né da parte dell'ospite né da chi per esso.



## ACCOGLIENZA, PRESA IN CARICO E DIMISSIONE DEGLI OSPITI

### **Criteri per l'accesso alle prestazioni**

L'accesso per le varie tipologie di anziani (non autosufficienti parziali e totali) avviene a seguito di richiesta scritta di inserimento avanzata dall'utente (o suo delegato), unitamente alla documentazione sanitaria (certificato sanitario riportante patologia e terapia in atto). Una volta presentata o pervenuta la documentazione sopraindicata, la stessa verrà tempestivamente protocollata e, in funzione della "scheda sanitaria" e della "scheda di valutazione per inserimento in RSA" compilate e dell'ulteriore documentazione medica, sottoposta alla valutazione del Responsabile Sanitario della struttura. Successivamente alla valutazione della idoneità all'inserimento della domanda nella lista d'attesa della Casa di Riposo di Tignale Manlio Bonincontri, l'Ufficio Amministrativo provvede a contattare telefonicamente il richiedente e/o familiare per comunicare l'avvenuto inserimento. L'eventuale valutazione di "non idoneità" verrà comunicata per iscritto all'indirizzo indicato nella domanda di ammissione.

### **Criteri di formazione e modalità di gestione della lista d'attesa**

La lista di attesa è direttamente gestita dall'Ufficio Amministrativo dell'Azienda Speciale.

L'ospite deve avere compiuto i 65 anni di età. Eventuali deroghe all'età potranno essere assentite dal Consiglio di Amministrazione previo parere conforme del Responsabile Sanitario a seguito di domanda dell'utente all'ASST di riferimento.

Le domande vengono inserite nella lista d'attesa in conformità ai seguenti "criteri di priorità":

1. richiedenti residenti nel comune di Tignale;
2. richiedenti aventi la residenza in uno dei comuni facenti parte della "Comunità Montana Parco Alto Garda Bresciano", con priorità per quelli residenti nei comuni privi di una RSA (Gardone Riviera – Limone – Magasa – Tremosine – Valvestino);
3. richiedenti aventi la residenza in qualsiasi altro comune della provincia di Brescia;
4. richiedenti aventi la residenza in qualsiasi altra provincia della Regione Lombardia;
5. richiedenti aventi la residenza in qualsiasi altra Regione.

A parità di titolo, l'inserimento in lista di attesa terrà conto della data di presentazione della domanda.

Nel rispetto dei criteri di priorità per l'inserimento dei richiedenti nella lista di attesa, il potenziale ospite da accogliere nella Casa di Riposo di Tignale Manlio Bonincontri dovrà appartenere – in via prioritaria - allo stesso sesso dell'ospite che ha liberato il posto letto.

### **Comunicazione disponibilità posto letto**

In seguito alla disponibilità di un posto letto, l'addetta all'ufficio amministrativo procede alla verifica della lista d'attesa ed alla comunicazione della disponibilità al potenziale ospite (il primo nella lista d'attesa), che dovrà essere inserito presso la casa di riposo entro e non oltre tre giorni dalla avvenuta comunicazione.

In caso di rinuncia all'ingresso presso la casa di riposo di un ospite potenziale, utilmente collocato nella lista di attesa, redatta in conformità ai criteri di priorità a suo tempo stabiliti, questi rimane comunque inserito nella lista di attesa retrocedendo all'ultimo posto del rispettivo "gruppo di appartenenza". Tuttavia, dopo due rinunce esplicite all'ingresso in casa di riposo, il potenziale ospite passa automaticamente in coda a tutti i papabili ospiti dei vari "gruppi di appartenenza".

E' compito dell'istruttore addetto all'ufficio amministrativo definire data ed ora dell'ingresso nella struttura ed informare l'ospite e/o la famiglia dell'ospite sulla documentazione da presentare:

- ✓ CARTA REGIONALE DEI SERVIZI E/O TESSERA SANITARIA
- ✓ EVENTUALE TESSERINO DI ESENZIONE DAL TICKET E VERBALE DI INVALIDITA'
- ✓ DOCUMENTO DI IDENTITÀ
- ✓ EVENTUALE PROVVEDIMENTO DI INTERDIZIONE E DECRETO DI NOMINA DEL TUTORE E/O AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO
- ✓ DOCUMENTAZIONE SANITARIA RACCOLTA NELL'ARCO DELLA VITA.

Tale documentazione verrà trattenuta e conservata fino al termine dell'ospitalità nella struttura nel rispetto del D.Lgs. n. 196/03 sulla tutela della privacy.

### **Presa in carico dell'utente**

Al momento dell'ingresso nella struttura l'ufficio amministrativo provvederà a far sottoscrivere all'ospite od a chi per esso il contratto di ingresso al fine della definizione dei rapporti giuridici intercorrenti tra l'Azienda Speciale e l'ospite stesso.

### **Pagamento retta**

Il pagamento della retta mensile decorre normalmente dal giorno dell'effettivo ingresso dell'ospite nella struttura mentre, nel caso di ritardato inserimento presso la casa di riposo dovuto a cause indipendenti dall'Azienda Speciale, il pagamento decorrerà comunque a partire dal terzo giorno successivo alla messa a disposizione del posto letto.

La retta, inviata ai familiari dell'ospite nei primi giorni del mese tramite servizio postale, dev'essere pagata in via anticipata entro il giorno 10 del mese di riferimento.

### **Certificazione della retta ai fini fiscali**

La D.G.R. 21 marzo 1997, n. 26316 prevede che non è possibile portare in detrazione o deduzione l'intera retta pagata, ma solo la parte che riguarda le spese mediche e le spese paramediche di assistenza specifiche.

Su esplicita richiesta dell'ospite o di chi per esso all'Ufficio Amministrativo, l'Azienda Speciale si impegna a rilasciare, in conformità alla normativa nazionale e regionale vigente ed entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi, la certificazione della retta versata ai fini fiscali nel caso di compartecipazione al costo da parte dell'utente o di chi per esso.

### **Presa in carico dell'ospite**

Ad ingresso avvenuto, spetta al personale di reparto (Medico, Infermiere, ASA/OSS, unitamente al Fisioterapista e all'Animatore) osservare lo stato di salute e di autonomia iniziale dell'ospite (situazione cognitiva, mobilità, autonomia funzionale, necessità di assistenza sanitaria, situazione sociale, ecc...) al fine di poter effettuare una valutazione multidimensionale del caso e giungere alla definizione del **PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATO (PAI)**.

### **Dimissioni/trasferimento in altra struttura con indicazioni oer la continuità delle cure e decesso dell'ospite**

L'ospite che intende trasferirsi presso altra struttura o rientrare a domicilio deve darne formale preavviso almeno 15 giorni prima. Diversamente, l'Azienda Speciale tratterà sulla mensilità già pagata, oppure con addebito successivo a carico dell'ospite, una quota corrispondente al numero dei giorni di scopertura del posto letto lasciato libero sino ad un massimo di 15 giorni.

Il giorno precedente la dimissione il Responsabile Sanitario, o suo delegato, prende contatto con il medico della struttura ove il paziente verrà trasferito per riferire delle condizioni aggiornate dell'ospite. Il giorno programmato per la dimissione, l'infermiera di turno misura i parametri al momento della dimissione dell'ospite riportandoli nella Cartella Socio-Sanitaria informatizzata, mentre il medico di struttura prepara la lettera di dimissione/trasferimento in altra struttura al fine di garantire la continuità assistenziale al paziente in dimissione/trasferimento.

Nel caso di decesso dell'ospite, l'Azienda Speciale provvederà a restituire ai legittimi eredi parte dell'importo già versato e non dovuto per il mese di riferimento a decorrere dal giorno successivo al decesso.

### **Dimissioni d'autorità**

Viene dimesso d'autorità (ovvero su decisione inappellabile della Direzione della struttura) con un preavviso di almeno cinque giorni, l'ospite il cui comportamento risulti in contrasto con le regole della struttura o qualora, dopo una degenza di quindici giorni, la Direzione valuti la presenza dell'ospite incompatibile con il buon andamento della struttura.

### **Visite guidate alla struttura**

E' prevista la possibilità di visite guidate all'interno della struttura sanitario-assistenziale da parte di potenziali utenti e loro familiari, che verranno a tale scopo accompagnati dall'addetta all'Ufficio Segreteria ed, in caso di sua assenza od impedimento, dalla Coordinatrice responsabile del personale.

### **Codice etico**

L'Azienda Speciale si è dotata di un "Codice Etico", che forma parte integrante e sostanziale della "Carta dei Servizi".

### **Accesso ai documenti amministrativi**

L'Azienda Speciale si è dotata di un "Regolamento per l'accesso ai documenti amministrativi", che forma parte integrante e sostanziale della "Carta dei Servizi".

## LA GIORNATA-TIPO

La RSA di Tignale funziona continuativamente nell'arco delle 24 ore giornaliere per l'intera settimana e per tutto l'anno.

Gli orari della giornata-tipo di un ospite sono:

ore 06.00 – 08.00 sveglia e igiene personale  
ore 08.00 – 09.00 colazione  
ore 09.00 – 11.00 attività sanitarie, di riabilitazione e di animazione  
ore 11.30 – 12.30 pranzo  
ore 13.00 – 15.00 riposo pomeridiano  
ore 15.00 – 17.00 ripresa delle attività di riabilitazione/animazione e merenda  
ore 18.15 – 19.00 cena  
ore 19.30 – 06.00 riposo notturno

## I PASTI

Vengono predisposti da parte del responsabile del settore cucina menù stagionali con possibilità di scelta.

Una specifica attenzione è destinata agli ospiti che, per particolari patologie individuate nel PAI, necessitano di una dieta personalizzata.

## ORARI DI ACCESSO ALLA STRUTTURA

L'orario di accesso alla struttura è libero dalle ore 8.00 alle ore 20.00. Al fine di tutelare la privacy degli ospiti e per una migliore organizzazione dei servizi si consiglia l'orario delle visite dalle ore 9.30 alle ore 11.30 e dalle ore 15.30 alle ore 17.30. Dalle ore 20.00 alle ore 8.00 l'accesso è regolamentato a discrezione dell'infermiere di turno.

Le telefonate dirette agli ospiti sono consigliate nei seguenti orari: dalle ore 11.30 alle ore 12.30 e dalle ore 18.00 alle ore 19.00.

### ORARI DI USCITA E DI RIENTRO IN STRUTTURA DEGLI OSPITI

#### **Uscite per rientri in famiglia**

Gli ospiti che si trovano in condizioni fisiche idonee possono uscire dalla struttura per brevi "rientri in famiglia", previa segnalazione all'infermiere di turno e sottoscrizione dell'apposito "verbale delle uscite".

L'orario di uscita è previsto non prima delle ore 9.30 del mattino ed il rientro in struttura è fissato entro le ore 19.00 della sera.

L'assenza per uno o più giorni va notificata per iscritto alla Direzione, utilizzando il "verbale delle uscite", indicando la presumibile durata dell'assenza e l'indirizzo completo con recapito telefonico.

#### **Altre uscite**

L'ospite può uscire dalla struttura per piccoli acquisti o per brevi passeggiate solamente se accompagnato e, comunque, sempre autorizzato dal Responsabile Sanitario, o dal medico di turno, e previo avviso all'infermiere di turno.

## I SERVIZI: MISURA 4 "RSA APERTA"

L'Azienda Speciale Tignale Servizi Manlio Bonincontri eroga i servizi ricompresi nella Misura 4 "RSA Aperta".

**Destinatari:** persone non autosufficienti che abbiano compiuto 75 anni e persone affette da demenza. L'accesso è garantito, a seguito di valutazione multidimensionale mediante le scale in uso negli ASST (Ambito Socio-Sanitario Territoriale), attraverso l'assegnazione di uno o più dei seguenti profili:

**Profilo 1: valore voucher: 350 euro** → Prestazioni, anche di lunga durata, ma tendenzialmente legate all'intervento di singoli professionisti (ASA/OSS, educatore, ecc.), con l'obiettivo di integrare/sostituire il lavoro del caregiver. Questo profilo può essere accompagnato da una valutazione da parte di una figura professionale per verificare la situazione ambientale e familiare o da care management leggero.

**Profilo 2: valore voucher: 500 euro** → Prestazioni a maggiore integrazione professionale e/o interventi che, a seguito di una valutazione multiprofessionale, prevedono accessi a frequenza decrescente per es. per addestrare il caregiver (es. tecniche di assistenza nelle ADL, gestione dei disturbi comportamentali ecc).

**Profilo 3: valore voucher: 700 euro** → Prestazioni a carattere continuativo o di lunga durata e a diverso mix professionale a maggiore intensità assistenziale, necessità di maggiore integrazione con altri servizi sociali e sociosanitari, accompagnati da eventuale valutazione anche complessa e/o care management anche intenso.

### **Accesso**

La persona che intende accedere alla Misura 4 "RSA Aperta" deve prenotare un appuntamento per la valutazione multidimensionale del bisogno:

- telefonicamente presso l'ASST (Ambito Socio-Sanitario Territoriale) di riferimento;
- compilando il modulo che si può trovare sul sito della ATS (Agenzia di Tutela della Salute) ed inviandolo, mediante posta elettronica, all'indirizzo mail rintracciabile sul sito.

In tal caso la persona sarà contattata direttamente da un operatore dell'ASST che comunicherà la data e il luogo dell'appuntamento per la valutazione e indicherà l'eventuale documentazione da portare direttamente presso l'ASST più vicino alla propria residenza.

### **Valutazione**

Precondizione per l'accesso alla Misura 4 resta la valutazione multidimensionale del bisogno.

La valutazione deve coinvolgere nel processo valutativo il Medico di Cure Primarie ed il Comune per i profili di rilievo sociale.

La valutazione deve sempre:

- considerare gli aspetti sociosanitari e sociali della persona, nonché quelli sociali della famiglia e del contesto più prossimo;
- verificare la presenza in famiglia di eventuali risorse che possano essere di supporto;
- essere sempre finalizzata alla scelta del percorso assistenziale più appropriato, indipendentemente dalla richiesta di accesso alla Misura 4.

Qualora il percorso assistenziale appropriato non fosse coerente con la richiesta formulata, l'esito della valutazione verrà comunque consegnato alla persona e la stessa sarà indirizzata verso altre misure più idonee.

### **Il Progetto Individuale**

Definisce, nelle linee generali:

- l'indicazione della misura per la quale viene attivato il progetto;
- gli obiettivi e le condizioni necessarie al raggiungimento degli esiti desiderati tenendo conto, compatibilmente con la fragilità della persona e la necessità di garantire le risposte più adeguate, delle aspettative e delle priorità della persona e dei suoi familiari;
- il mix di prestazioni/interventi più adeguati a rispondere al bisogno;
- il valore del voucher commisurato al bisogno;
- la durata ipotizzata tenendo conto che comunque lo stesso può essere riaggiornato e riadeguato alle mutate condizioni della persona, su richiesta del Soggetto gestore;
- l'elenco dei Soggetti erogatori.

Si ricorda, inoltre, che il PI deve essere trasmesso anche al MMG.

Fatti salvi i casi particolari riportati per specifiche misure, entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta di presa in carico, l'ASST consegna al richiedente l'esito della valutazione e il Progetto Individuale.

La persona beneficiaria della misura sceglie un Soggetto erogatore (solamente uno) prioritariamente nell'Ambito dell'ASST di residenza e ne dà comunicazione a quest'ultima.

Se entro un mese dalla consegna del PI la persona non ha scelto il Soggetto gestore, il Progetto individuale viene chiuso e ne viene data comunicazione scritta alla persona/famiglia. La chiusura viene indicata anche nel flusso informativo regionale, così come la data di trasmissione al Soggetto gestore.

### **Il Piano di Assistenza Individualizzato**

Il PAI deve essere redatto dal Soggetto gestore scelto dalla persona/famiglia entro 5 giorni lavorativi dalla consegna della documentazione e deve essere consegnato in copia all'interessato che lo deve sottoscrivere.

Il Soggetto gestore garantisce la presa in carico della persona e della sua famiglia e, qualora tra ASST e Soggetto gestore non fosse già stato concordemente definito in altro modo, definisce la figura responsabile della funzione di care management.

La durata del PAI è coerente con quella indicata nel Progetto Individuale. Il PAI (come il Progetto individuale) può essere rivisto e aggiornato in ragione dei mutamenti del bisogno della persona, su richiesta del Soggetto gestore e previa rivalutazione da parte dell'ASST (in accordo con l'Ente gestore, anche in ragione delle condizioni di bisogno, la rivalutazione può essere effettuata anche ad équipe ridotta, purché siano presenti le figure indispensabili).

Le attività e le prestazioni che il PAI deve prevedere debbono essere coerenti con la tipologia d'offerta e l'intensità del bisogno; tanto più il bisogno è complesso, tanto più il PAI deve essere dettagliato ed articolato con obiettivi, interventi e attività volte a mantenere/recuperare autonomia.

Il PAI può essere sospeso per diversi motivi quali, a titolo esemplificativo, ricovero in struttura ospedaliera/riabilitativa, soggiorno di vacanza, ecc... I periodi di sospensione possono essere recuperati. L'Ente gestore darà comunicazione di tali sospensioni all'ASST.

Il PAI può essere interrotto anticipatamente rispetto alla scadenza prevista, per motivazioni diverse, ad esempio: volontà della persona/famiglia, venir meno delle condizioni che hanno determinato il Progetto, ecc.; in questo caso l'Ente gestore ne darà immediata comunicazione all'ASST, indicando la data di interruzione del PAI, e provvederà alla rendicontazione delle prestazioni effettuate fino a quel momento. L'ASST dovrà a sua volta rendicontare le attività effettuate fino all'interruzione e "chiudere" il progetto sul flusso informativo.

In caso di cambio di residenza all'interno del territorio regionale lombardo, la persona deve darne comunicazione sia all'ASST di originaria residenza sia all'ASST di nuova residenza, sia all'Ente gestore. In questo caso le ASST interessate devono raccordarsi per la trasmissione e la ricezione della documentazione relativa alla persona nonché per disporre la continuità dell'intervento.

## **INDAGINE DI SODDISFAZIONE E GESTIONE DEI RECLAMI**

### **Soddisfazione del cliente**

La Direzione della casa di riposo è fermamente convinta che, per poter migliorare la propria organizzazione ed i servizi resi agli ospiti, sia necessario ottenere dagli utenti esterni (familiari dell'ospite) ed interni (ospiti e personale dipendente) tutte le informazioni utili. Per questo ci si impegna a predisporre e distribuire con cadenza annuale:

- il questionario "Soddisfazione del familiare dell'ospite", indirizzato all'amministratore di sostegno o al familiare di riferimento tramite servizio postale o e-mail;
- il questionario "Soddisfazione dell'ospite" indirizzato agli ospiti a cura del Servizio Animazione;
- il questionario "Soddisfazione del dipendente" indirizzato ai dipendenti della struttura.

I dati raccolti, una volta rielaborati, verranno sottoposti all'attenzione del Consiglio di Amministrazione affinché lo stesso possa decidere le eventuali azioni (correttive/preventive) da intraprendere, nonché trasmessi al Sindaco del comune di Tignale ed affissi all'albo dell'Azienda Speciale per presa visione da parte di tutti gli interessati.

### **Modalità di inoltro apprezzamento o reclamo**

Chiunque voglia comunicare un apprezzamento o inoltrare un reclamo può utilizzare l'allegata "Scheda di rilevazione apprezzamenti/reclami". Nel caso specifico del reclamo, la scheda deve essere presentata all'ufficio amministrativo e sottoposta all'attenzione del Direttore Generale, il quale, se del caso, coinvolgerà il Consiglio di Amministrazione.

La Direzione, entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo, provvederà comunque alla formulazione di una risposta.

Nel caso in cui un ospite oppure un suo familiare riscontri rilevanti inadempienze da parte dell'Ente o da parte degli operatori, è tenuto ad avvisare personalmente il Direttore Generale dell'Azienda Speciale oppure, in via subordinata, il Sindaco pro tempore del Comune di Tignale, di cui l'Azienda Speciale è ente strumentale.

## LA CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO: I DIRITTI DELL'OSPITE E I DOVERI DELLA STRUTTURA

L' Azienda Speciale Tignale Servizi Manlio Bonincontri, riconoscendosi nella "**CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA**", si impegna a

- rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone e realizzando gli interventi ad essa adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica  
POICHE' LA PERSONA HA DIRITTO DI SVILUPPARE E DI CONSERVARE LA PROPRIA INDIVIDUALITA' E LIBERTA';
- rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a cogliere il significato nel corso della storia della popolazione  
POICHE' LA PERSONA HA IL DIRITTO DI CONSERVARE E VEDERE RISPETTARE, IN OSSERVANZA DEI PRINCIPI COSTITUZIONALI, LE PROPRIE CREDENZE, OPINIONI E SENTIMENTI;
- rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili 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  
POICHE' LA PERSONA HA IL DIRITTO DI CONSERVARE LE PROPRIE MODALITA' 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;
- 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  
POICHÉ LA PERSONA HA IL DIRITTO DI CONSERVARE LA LIBERTA' DI SCEGLIERE DOVE VIVERE;
- 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  
POICHE' LA PERSONA HA IL DIRITTO DI ESSERE ACCUDITA E CURATA NELL'AMBIENTE CHE MEGLIO GARANTISCE IL RECUPERO DELLA FUNZIONE LESA;
- favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione  
POICHE' LA PERSONA HA IL DIRITTO DI VIVERE CON CHI DESIDERA;
- evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione  
POICHE' OGNI PERSONA HA IL DIRITTO DI AVERE UNA VITA DI RELAZIONE;
- 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 soltanto di carattere affettivo  
POICHE' OGNI PERSONA HA IL DIRITTO DI ESSERE MESSA IN CONDIZIONE DI ESPRIMERE LE PROPRIE ATTITUDINI PERSONALI, LA PROPRIA ORIGINALITA' E CREATIVITA';
- contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani  
POICHE' OGNI PERSONA HA IL DIRITTO DI ESSERE SALVAGUARDATA DA OGNI FORMA DI VIOLENZA FISICA E/O MORALE;
- operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana  
POICHE' OGNI PERSONA HA IL DIRITTO DI ESSERE MESSA IN CONDIZIONE DI GODERE E DI CONSERVARE LA PROPRIA DIGNITA' E IL PROPRIO VALORE, ANCHE IN CASI DI PERDITA PARZIALE O TOTALE DELLA PROPRIA AUTONOMIA ED AUTOSUFFICIENZA.

