



FONDAZIONE  
OSPEDALE CIVILE  
DI GONZAGA



**R.S.A.**

E POSTI  
LETTI  
di SOLLIEVO

**CARTA dei SERVIZI**

Rev. 1	CdA 27.03.2015
Rev. 2	CdA 31.03.2016
Rev.3	CdA 23.11.2016
Rev. 4	CdA 26.03.2018

## INDICE

<b>PREMESSA</b>	<b>Pag. 2</b>
<b>INFORMAZIONI GENERALI</b>	Pag. 3
• Riferimenti normativi	Pag. 3
• Missione istituzionale	Pag. 3
• Presentazione della Fondazione	Pag. 3
• Cenni storici	Pag. 3
• Ubicazione della Struttura	Pag. 4
• Il Codice Etico e la Carta dei Valori e principi fondamentali.	Pag. 4
• Gli organi istituzionali e gestionali.	Pag. 5
• Le funzioni organizzative	Pag. 5
• Il personale	Pag. 6
• Come riconoscerci.	Pag. 6
<b>LA STRUTTURA DI RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (R.S.A.)</b>	Pag. 7
• Descrizione della Struttura	Pag. 7
• Accesso alla Struttura	Pag. 7
• Criteri per la formazione delle graduatorie, liste d'attesa.	Pag. 8
• Ricovero, accoglienza, presa in carico	Pag. 8
• Rinuncia, posticipo, sospensione dell'ingresso, assenze	Pag. 9
• Cauzione, retta giornaliera	Pag. 9
• Servizi resi dalla Struttura	Pag. 10
• Modalità di erogazione delle prestazioni	Pag. 10
• Organizzazione dell'attività giornaliera	Pag. 11
• Dimissioni, recesso	Pag. 11
• Orario di funzionamento, orario di visita	Pag. 12
• Tutela dei diritti degli Ospiti, segnalazioni, reclami	Pag. 12
• Accesso alla documentazione socio-sanitaria	Pag. 12
• Tutela dei dati personali	Pag. 12
• Rilevazione del grado soddisfazione degli Ospiti e dei familiari	Pag. 12
• Contatti, riferimenti	Pag. 13
<b>I POSTI LETTO di SOLLIEVO</b>	<b>Pag. 14</b>

### ALLEGATI:

1. Carta dei diritti della persona anziana.
2. Scheda per esprimere apprezzamenti o segnalare disservizi.
3. Questionario per la rilevazione della qualità percepita dagli Ospiti.
4. Questionario per la rilevazione della qualità percepita dai famigliari.

## PREMESSA

*Gentile Signora, Egregio Signore,*

*l'opuscolo che Le viene presentato costituisce la "Carta dei Servizi" della Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) gestita dalla Fondazione "Ospedale Civile" di Gonzaga.*

*Si tratta di un documento che permetterà a Lei e ai Suoi familiari, di conoscere meglio la nostra struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che la Fondazione si propone per rispondere sempre più efficacemente ai bisogni e alle aspettative dei nostri ospiti.*

*Tuttavia la Carta dei Servizi non è solo un opuscolo informativo, ma uno strumento che viene offerto perché Lei o i Suoi familiari possano contribuire allo sviluppo del progetto sanitario di assistenza che La riguarda.*

*A Lei, in quanto degente e/o familiare, è attribuito un ruolo importante all'interno dell'èquipe di cura: La invitiamo quindi ad offrirci i Suoi consigli e a segnalare eventuali disservizi.*

*La Fondazione farà tutto il possibile per venire incontro alle Sue esigenze per garantirLe un soggiorno confortevole e cure appropriate.*

*Il presidente: Dante Negri  
Il Direttore Generale: Dr. Cesare Sacchi  
Il Direttore Sanitario: Dott. Roberto Pedrazzoli*

## Riferimenti Normativi

- DPR 14/01/1997 “Approvazione dell’atto di indirizzo e coordinamento alle Regioni e alle Province Autonome in materia di requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi minimi per l’esercizio delle attività sanitarie da parte delle Strutture pubbliche e private”.
- Legge Regionale n. 3/2008 “Governo della rete degli interventi e dei servizi alla persona in ambito sociale e sociosanitario”.
- DGR regione Lombardia n. 7435/2011 “Requisiti per l’autorizzazione al funzionamento e per l’accreditamento delle RSA”
- DGR Regione Lombardia n. 1765/2014 “Il sistema dei controlli in ambito sociosanitario: definizione degli indicatori di appropriatezza in attuazione della DGR 1185/2013”.
- DGR Regione Lombardia n. 2569/2014 “Revisione del sistema di esercizio e di accreditamento delle Unità d’Offerta sociosanitarie e linee operative per l’attività di vigilanza e controllo”.
- DGR Regione Lombardia n. 2989/2014 “Determinazioni in ordine alla gestione del servizio socio sanitario regionale per l’esercizio 2015”.
- Legge Regionale n. 23/2015 “Evoluzione del sistema socio sanitario lombardo”.
- DGR Regione Lombardia n. 4702/2015 “Determinazioni in ordine alla gestione del servizio socio sanitario regionale per l’esercizio 2016”.
- DGR Regione Lombardia n. 5954/2016 “Determinazioni in ordine alla gestione del servizio socio sanitario regionale per l’esercizio 2017”.

## Missione istituzionale

La missione istituzionale della Fondazione “Ospedale Civile di Gonzaga”, come stabilito dall’art. 3 del vigente Statuto, persegue le seguenti finalità:

- Assistenza sociale e socio sanitaria
- Assistenza sanitaria integrata
- Formazione al personale

La Fondazione persegue le finalità statutarie in ambito prevalentemente regionale in condizione di parità di bisogni e nel perseguimento delle finalità istituzionali informa la propria attività ai valori universalmente riconosciuti propri della tradizione culturale cristiana.

## Presentazione della Fondazione “Ospedale Civile di Gonzaga”

La Residenza Sanitaria Assistenziale, la Struttura di Cure Intermedie (ex IDR) e i Poliambulatori Specialistici, sono situati in un unico edificio recentemente ristrutturato e ampliato.

Si tratta di un centro polivalente che dispone di 74 posti letto residenziali così suddivisi:

- 20 posti letto di Cure Intermedie per riabilitazione di mantenimento
- 30 posti letto di Cure Intermedie per riabilitazione generale e geriatrica
- 22 posti letto di Residenza Sanitaria Assistenziale RSA
- 2 Posti Letto autorizzati per ricoveri di Sollievo.

Nell’ala destinata al Poliambulatorio sono presenti gli ambulatori di 4 Medici di Famiglia operanti nel territorio di Gonzaga.

## Cenni storici

L’Opera Pia “Ospedale Civile di Gonzaga” fu fondata da PIETRO MOLARDI con suo testamento del 25 agosto 1843.

L’Ospedale, sorto su autorizzazione del Governo Austriaco, fu aperto al pubblico il 1° novembre 1853 con lo scopo di ricoverare e curare gratuitamente gli infermi poveri domiciliati in Gonzaga, nei limiti dei mezzi economici e della capacità dei locali.

L'Istituzione ha svolto fin dalla fondazione attività sanitaria ospedaliera, gestendo anche, dal 1926 al 1976, un reparto di Casa di Riposo.

L'Ospedale, già convenzionato con Istituti, Enti e Casse Mutue, ha continuato la sua attività dal 1 gennaio 1975 quale "struttura non classificata, convenzionata" con la regione Lombardia, disponendo di un reparto di medicina generale per la cura di anziani cronici di 50 posti letto, con 5 letti riservati per l'ospitalità permanente ad anziani non autosufficienti.

Nel periodo '92-'93 l'Ente, con la demolizione e ricostruzione di una parte del vecchio stabile, ha ampliato la propria capacità ricettiva realizzando ex novo 22 posti letto di R.S.A. e 2 posti letto per ricoveri "di sollievo".

Infine dal '94 al '97 si è provveduto ad adeguare agli standard strutturali, tutti i 50 p.l. dell'Istituto di Riabilitazione con la costruzione di una nuova ala dell'Ospedale, delle cucine, dei servizi generali e gli impianti tecnologici.

Con Decreto n. 20512 del 5.09.2001, la Regione Lombardia ha disposto la depublicizzazione dell'Ente Opera Pia "Ospedale Civile" con riconoscimento alla Fondazione Ospedale Civile di Gonzaga, della personalità giuridica di diritto privato. L'attuale Fondazione è stata così formalmente costituita a fare data dal 7 gennaio 2002.

Nell'anno 2006 è terminata la ristrutturazione di una parte della struttura denominata Ala Sud, che oggi ospita l'attività del Poliambulatorio Specialistico e gli ambulatori di alcuni Medici di Famiglia che operano sul territorio di Gonzaga.

### **Ubicazione della struttura**

La sede della Fondazione è situata in Via dei Barberi, 1, nel centro urbano di Gonzaga, dove si trova anche la fermata dell'autobus. A circa 2 Km. di distanza si trova la stazione ferroviaria. E' possibile usufruire gratuitamente di ampi parcheggi pubblici, situati nei pressi della struttura.

### **Il Codice Etico e la Carta dei Valori**

Il **Codice Etico**, adottato ai sensi della Delibera n. 8496 del 26 novembre 2008 della Regione Lombardia (e della successiva normativa regionale in materia) , si basa sui principi fondamentali contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e su quanto disposto dal D. Lgs. 8 giugno 2001 n. 231 "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica",  
Esso contiene i principi che costituiscono la base etica della nostra attività:

- Appropriatezza delle prestazioni
- Rifiuto di comportamenti discriminatori basati su età, sesso, razza, stato di salute, nazionalità, religione, opinioni politiche e stili di vita.
- Imparzialità e Pari Opportunità
- Riservatezza
- Trasparenza
- Rispetto dell'ambiente.
- Tutela dei diritti e rispetto degli obblighi dei lavoratori.
- Efficienza, efficacia ed economicità dei servizi.
- Rispetto dei Codici Deontologici delle professioni operanti nell'azienda
- Rispetto delle destinazioni d'uso dei beni

**La Carta dei Valori** nasce da un percorso di riflessione organizzativa e professionale realizzato con gli operatori della Fondazione che, attraverso l'analisi degli atteggiamenti e comportamenti quotidiani, ha portato alla condivisione di alcuni valori che costituiscono la "mappa" dell'agire quotidiano.

Questi valori sono:

il Rispetto della dignità della persona, la Lealtà, la Consapevolezza, la Collaborazione, la Comunicazione, la Responsabilità.

Il testo integrale del Codice etico e della Carta dei Valori possono essere richiesti presso la reception della Fondazione o scaricati dal nostro sito web [www.ospedalagonzaga.it](http://www.ospedalagonzaga.it).

## Gli organi istituzionali e gestionali.

La Fondazione è retta da un **Consiglio di Amministrazione** che esercita le funzioni di indirizzo, definendo gli obiettivi ed i programmi da attuare, adotta gli atti rientranti in tale funzione e verifica la rispondenza dei risultati dell'attività amministrativa e gestionale agli indirizzi impartiti.

Il Consiglio è composto da 5 membri che durano in carica quattro anni, il presidente è nominato tra questi ed assume la legale rappresentanza della Fondazione.

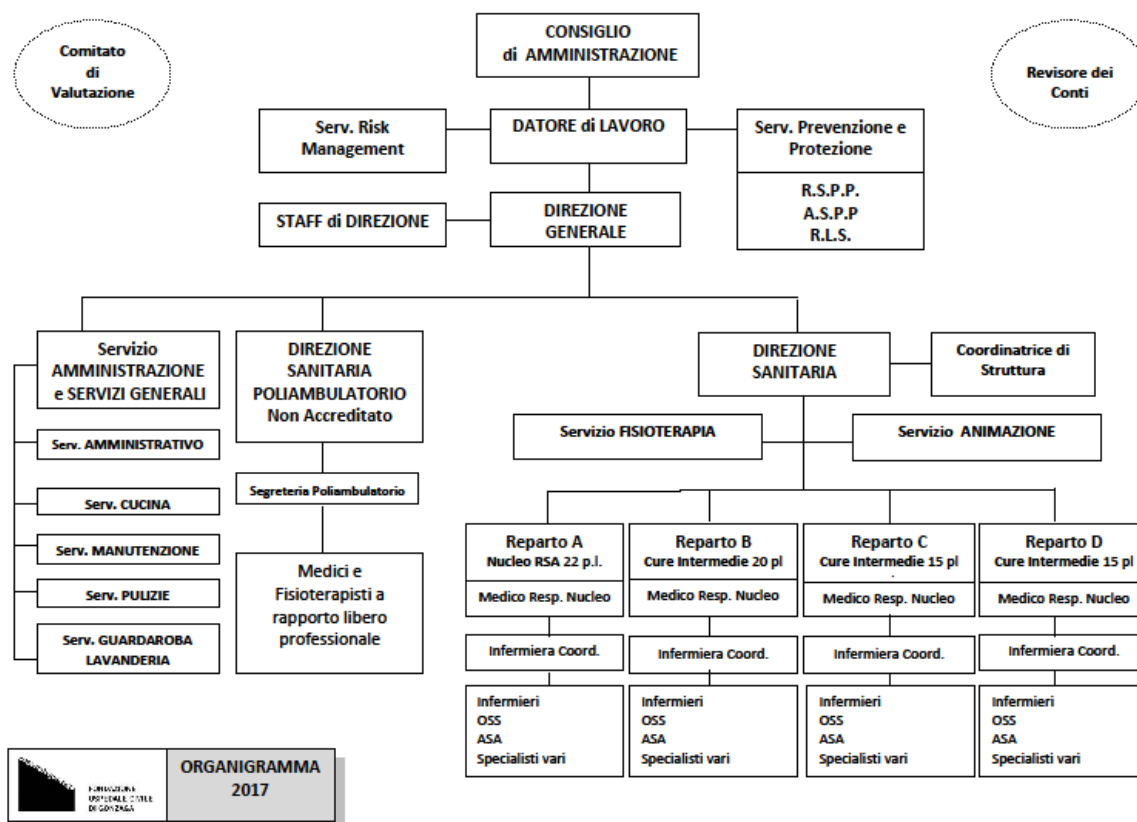
Le funzioni degli amministratori sono gratuite, salvo il riconoscimento di eventuali rimborsi spese sostenute per l'esercizio del mandato.

Il controllo sulla gestione economica/finanziaria della Fondazione è esercitato da un **Revisore dei Conti**, nominato dal Consiglio di Amministrazione con cui condivide la durata dell'incarico.

La vigilanza sul funzionamento, l'osservanza e l'aggiornamento del Codice Etico e sui modelli organizzativi adottati è svolta dal **Comitato di Valutazione**, organismo di Vigilanza indipendente e autonomo rispetto ai vertici della Fondazione.

La responsabilità dell'attività amministrativa e gestionale e dei relativi risultati è in capo al **Direttore Generale** il quale la esercita nell'ambito degli indirizzi e degli obiettivi posti dal CdA.

## Le funzioni organizzative



## **Il personale**

La stretta integrazione fra le attività specialistiche e le diverse professionalità costituisce un carattere distintivo dell'Istituto, presso il quale operano, in regime di assunzione o di professionista convenzionato, le seguenti figure professionali:

- medici con specializzazione in geriatria e fisiatria
- infermieri, fisioterapisti, con adeguata preparazione in campo geriatrico
- operatori socio sanitari (O.S.S.) ed ausiliari socio assistenziali (A.S.A.), in possesso dello specifico titolo regionale
- educatore professionale
- logopedista
- podologa
- biologa nutrizionista
- personale amministrativo, tecnico e dei servizi generali.

Per le branche specialistiche non disponibili presso la struttura e per gli esami di diagnostica per immagini e di laboratorio, la Fondazione si avvale delle consulenze prestate da professionisti operanti presso il proprio Poliambulatorio specialistico, l'Azienda Ospedaliera C. Poma di Mantova o presso l'Ospedale di Suzzara.

Le risorse professionali messe attualmente a disposizione dell'utenza superano gli standard quantitativi minimi previsti dalla Regione Lombardia per gli erogatori di servizi in regime di accreditamento.

Tutti i profili professionali sono coinvolti nel percorso formativo finalizzato a:

- migliorare i processi di comunicazione tra operatori e ospiti/familiari
- favorire lo sviluppo del lavoro di équipe e la personalizzazione e umanizzazione degli interventi
- garantire il costante aggiornamento tecnico-professionale degli operatori.

## **Come riconoscerli**

Il personale operante nei reparti è riconoscibile attraverso l'apposita targhetta applicata alla divisa, in cui sono riportati il nome, il cognome e la qualifica professionale.

La qualifica professionale è inoltre immediatamente riconoscibile dal colore della divisa:

- Camice bianco: medico, Coordinatrice di Struttura
- Casacca Bianca con colletto azzurro: personale ASA e OSS.
- Casacca Azzurra con colletto bianco: Infermiere.
- Casacca Azzurra con colletto Blu: Infermiere Coordinatore di Reparto.
- Maglia verde: personale addetto ai servizi generali (pulizie, guardaroba/lavanderia)
- Maglia bluette: tecnico della Riabilitazione.
- Maglia arancione: educatrice.

## LA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (R.S.A.)

### Descrizione della Struttura

Il Nucleo di RSA dispone di n. 22 posti letto di degenza continuativa per soggetti non autosufficienti, impossibilitati a risiedere presso la propria abitazione.

Sono disponibili n° 4 stanze a 3 posti letto e n° 5 stanze a 2 posti letto, tutte con bagno in camera, attrezzato per soggetti disabili, e dotate di letti a 3 snodi a movimentazione elettrica e materassi antidecubito.

Ogni camera è dotata di televisore.

Nel Nucleo è presente il bagno assistito, appositamente attrezzato per soggetti affetti da grave disabilità motoria.

Il Nucleo è inoltre dotato di soggiorno, con televisore e poltrone e divani per potere condividere le visite dei famigliari, di sala ristorazione e di altri spazi destinati alle attività di animazione.

E' presente una palestra riabilitativa posta al piano terra.

In più punti della Struttura sono collocati distributori di bevande calde e fredde, funzionanti con monete.

La struttura è priva di barriere architettoniche, i collegamenti tra i diversi piani sono assicurati da n. 2 ascensori e n. 1 montacarichi.

Nel rispetto delle vigenti disposizioni di Legge, della propria e dell'altrui salute e per ragioni di sicurezza, è vietato fumare nei reparti e negli spazi annessi (corridoi, sale d'aspetto, ecc.) aperti al pubblico. Sono previste aree esterne riservate ai fumatori.

Il ricovero comporta il pagamento di una **retta giornaliera**, il cui importo viene periodicamente determinato dal Consiglio di Amministrazione e comunicato agli Ospiti/Famigliari, anche durante l'anno di riferimento, sulla base sia dei contributi pubblici erogati in regime di accreditamento dei servizi, sia dei risultati di gestione dell'Ente.

Se il reddito del nucleo familiare è insufficiente a far fronte alla retta di degenza, il Comune di residenza dell'utente può intervenire ad integrare la retta stessa.

La retta di degenza giornaliera viene in parte finanziata dal Servizio Sanitario Nazionale ed in parte dall'Ospite/Famigliare.

Nei termini di Legge, viene rilasciata la dichiarazione prevista dalla d.g.r. 21 marzo 1997, n. 26316, attestante le componenti della retta ai costi sanitari e non sanitari.

La Fondazione è inoltre autorizzata a gestire all'interno del Nucleo RSA, **n.2 posti letto di Sollievo**, dei quali si tratta in dettaglio a pag. 14.

### Accesso alla Struttura

Possono essere ricoverati presso la Struttura persone residenti nella Regione Lombardia (o non residenti, che possono accedere solo previa autorizzazione dell'ASL di residenza, la quale si assume l'obbligo di compensare l'onere di spesa derivante).

In via prioritaria il ricovero è riservato a soggetti residenti sul territorio del Comune di Gonzaga e della Provincia di Mantova.

La residenza deve essere dimostrata con certificato anagrafico o dichiarazione rilasciata dal Comune di accettata residenza.

Di regola sono ammessi al ricovero persone ultra sessantacinquenni in condizioni di non autosufficienza; in via eccezionale possono essere ricoverate anche persone di età inferiore ai 65 anni, sulla scorta di relazione psico-sociale e medica che ne attesti i requisiti.

Prima del ricovero, l'interessato ed i familiari possono visitare la struttura R.S.A. , previo accordo con la Coordinatrice della RSA.

Per poter accedere alla struttura, occorre presentare alla Fondazione una richiesta redatta sul modulo predisposto, disponibile presso la reception e anche reperibile dal sito web [www.ospedalegonzaga.it](http://www.ospedalegonzaga.it).

Alla domanda deve essere allegata la seguente documentazione:



- la “Scheda clinica informativa”, compilata dal medico ospedaliero o dal Medico di famiglia, a seconda dei casi, contenente i dati relativi alla situazione clinico-assistenziale del richiedente;
- la dichiarazione sostitutiva di certificazione della residenza, stato di famiglia e cittadinanza;
- l’informativa in materia di protezione dei dati personali (D.lgs 196/03).
- Copia di tessera sanitaria, eventuale Esenzione Ticket, Codice fiscale, Documento d’Identità.

Le domande di ricovero vengono protocollate secondo l’ordine di arrivo; alle stesse viene assegnato un numero di pratica.

La domanda di ricovero non è vincolante, poiché il ricovero è sempre volontario, è può essere presentata, oltre che dall’Ospite stesso, da un familiare, dal Tutore, dal Curatore o dall’Amministratore di Sostegno.

La domanda ha validità di 12 mesi, alla scadenza di tale termine viene cancellata automaticamente.

Il personale di reception e la Direzione Sanitaria sono a disposizione per tutte le esigenze informative sui tempi di attesa, mantenendo i contatti fino al momento dell’ingresso dell’utente nella R.S.A.

### **Criteria per la formazione delle graduatorie, liste d’attesa.**

Il ricovero è disposto tramite graduatorie stilate dalla Commissione di Valutazione, composta dal Direttore Sanitario, dal Direttore Generale e dal Medico responsabile di Reparto, assistiti da un operatore addetto alla Direzione Sanitaria con funzioni di verbalizzante.

La Commissione si riunisce, di norma, ogni due mesi e prende in esame le domande presentate fino al giorno precedente a quello previsto per la riunione .

Nel corso della seduta possono essere nuovamente rivalutate le domande giacenti, quando sia stato presentato un certificato attestante l’aggravamento dello stato di salute del paziente rispetto alla data di presentazione della domanda stessa.

La graduatoria così compilata , distintamente per genere (maschio o femmina), costituisce la lista d’attesa ed è messa a diposizione degli interessati presso la Reception e presso la Direzione Sanitaria.

La graduatoria viene formulata tenendo conto dei seguenti parametri:

Gravità dello stato di salute del paziente	da punti 1 a 10
Livello assistenziale coerente e conforme all’organizzazione del reparto	da punti 1 a 10
Residenza nel Comune di Gonzaga	punti 10
Residenza in altri comuni della Provincia	punti 5
Altre residenze	punti 3

Il punteggio così ottenuto in modo automatico, viene sommato a un punteggio manuale, attribuito collegialmente dalla Commissione di Valutazione, nel seguente modo:

- punti da 01 a 05 sulla scorta di comprovata complessità clinica del paziente;
- punti da 01 a 05 per la presenza di sfavorevoli e disagiate condizioni sociali del paziente.

Possono essere inoltre attribuiti punti da 01 a 05 per ogni certificazione supplementare di aggravamento delle condizioni cliniche pervenuta nel corso del periodo di validità della graduatoria formulata.

### **Ricovero, accoglienza, presa in carico.**

Al liberarsi del posto letto, l’addetta alla Direzione Sanitaria comunica la data d’ingresso in struttura alla persona risultante prima in graduatoria o ai suoi familiari.

Se entro il giorno successivo alla comunicazione il ricovero non viene accettato, il posto letto è da ritenersi libero e potrà quindi essere assegnato ad altra persona in graduatoria.

Al momento dell’accoglimento in Struttura, l’Ospite ed il soggetto garante dovranno sottoscrivere il Contratto d’Ingresso, così come previsto dalla vigente normativa regionale.

Una volta giunti nel Nucleo, viene mostrata all’Ospite la stanza, il bagno e gli spazi comuni.

L’Ospite viene preso in carico dal personale Infermieristico che compila il Fascicolo Sanitario Assistenziale (FaSAs). La visita da parte del Medico avviene, di norma, in giornata.

### **Rinuncia, posticipo, sospensione dell'ingresso, assenze.**

Nel caso in cui il richiedente, una volta contattato per l'ingresso, **rinunci** al ricovero, la domanda viene archiviata e dovrà essere ripresentata, corredata di tutta la documentazione necessaria, nel caso in cui si voglia di nuovo inserire.

E' possibile, su richiesta dell'Ospite, **posticipare l'effettivo ricovero** fino a 7 giorni dalla data di cui sopra (prenotazione del posto letto) previo pagamento della retta giornaliera per il periodo compreso tra la data fissata per l'ingresso e quella di effettivo ricovero (in tal caso farà fede la data di ricovero riportata sul Fascicolo Sanitario Assistenziale).

Oltre il settimo giorno, il ricovero si intende rinunciato.

Nel caso in cui il richiedente, una volta inserito in graduatoria, **sospenda temporaneamente** il ricovero per impossibilità sopravvenuta o altri motivi di carattere personale, la domanda non viene archiviata ma posta in "attesa". In tal caso resterà in graduatoria fino al termine di scadenza del periodo di validità della stessa, ma la posizione acquisita potrà variare nel tempo in conseguenza del variare delle graduatorie periodicamente formulate.

In caso di **assenza temporanea** (rientri in famiglia per festività, vacanze, malattie, ricoveri ospedalieri) per un limite di massimo 20 giorni complessivi nell'anno, l'Ospite ha diritto al mantenimento del posto letto versando la retta giornaliera stabilita.

Oltre il ventesimo giorno complessivo nell'anno solare, l'Ospite avrà diritto al mantenimento del posto letto versando, oltre alla retta giornaliera stabilita anche la quota pari al contributo che il Servizio Sanitario Regionale corrisponde alla Fondazione in costanza di ricovero in R.S.A.

### **Cauzione, retta giornaliera.**

All'atto dell'ingresso in R.S.A., l'ospite o suo familiare dovrà provvedere ad effettuare un versamento cauzionale infruttifero pari a € 1.500,00; la cauzione verrà restituita al momento della cessazione – per qualsiasi causa – del ricovero.

La retta giornaliera a carico dell'Ospite e/o del Terzo Obbligato è attualmente fissata in € 55,00 al netto del contributo sanitario regionale e con l'applicazione del bollo previsto dalla normativa vigente in materia.

L'importo della retta viene determinato annualmente dal CdA della Fondazione, ma può subire variazioni anche in corso d'anno sulla base (ad esempio) dell'aumento dell'indice ISTAT o dei maggiori oneri derivanti dagli aumenti contrattuali del personale e dagli adeguamenti a normative nazionali e regionali. Dette variazioni vengono comunicate all'Ospite e al Terzo Obbligato per iscritto a mezzo raccomandata AR, a mano o con ogni altro mezzo ritenuto idoneo, almeno 15 giorni prima dell'applicazione delle nuove tariffe, dando quindi allo stesso la facoltà di recedere dal contratto.

Il calcolo della retta decorre dalla data di ingresso dell'Ospite in RSA , nel computo viene escluso il giorno di uscita.

La fattura relativa alla retta mensile viene emessa, posticipata, entro il giorno 10 del mese successivo a quello di riferimento e il pagamento deve avvenire entro la fine dello stesso mese (es. fattura mese di Marzo, emessa entro il 10 Aprile, pagata entro il 30 Aprile), a mezzo:

- Bonifico bancario presso istituto Monte Paschi Siena cod. IBAN IT25 C010 3057 6720 0001 0007 869;
- Versamento sul c/c postale Cod. IBAN IT21 U076 0111 5000 0000 3042 095;
- Assegno non trasferibile intestato a Fondazione Ospedale Civile di Gonzaga;
- Bancomat.

Ogni altra modalità di pagamento diversa da quelle suddette deve essere concordata con la Fondazione.

La Fondazione garantisce annualmente il rilascio della certificazione inerente le spese sostenute per prestazioni sanitarie, in ossequio alla normativa fiscale vigente.

In caso di mancato pagamento nei termini suddetti, l'Ospite e il Terzo Obbligato sono tenuti a corrispondere gli interessi di ritardato pagamento nella misura dell'interesse legale. In caso di mancato pagamento entro 30 giorni dal termine di cui sopra, il contratto si intende risolto di diritto e l'Ospite ha l'obbligo di lasciare la RSA, fatto salvo il diritto della Fondazione di trattenere il deposito

cauzionale a soddisfazione totale o parziale di eventuali suoi crediti nei confronti dell'Ospite e del Terzo Obbligato ed eventualmente di agire presso le competenti sedi per il recupero dei crediti stessi.

Qualora l'Ospite venga dimesso per ritardato o mancato pagamento, in ottemperanza alla normativa vigente, la Fondazione si attiverà affinché le dimissioni avvengano in forma assistita dal Comune o dall'ASL.

### **Servizi resi dalla Struttura**

Sono compresi nella retta i seguenti servizi:

- assistenza di base, igiene personale, bagno assistito
- assistenza tutelare diurna e notturna
- assistenza medica, anche specialistica
- assistenza infermieristica
- assistenza riabilitativa
- attività di socializzazione e animazione
- fornitura farmaci e dispositivi medici, presidi per incontinenza (pannoloni)
- servizio ristorazione con consulenza dietologica
  - servizio di igiene, pulizia, cura e riordino della stanza di degenza
- servizio di guardaroba, lavanderia, stireria degli indumenti dell'Ospite
- servizio trasporti per esami e visite mediche richiesti dalla Struttura
- servizio religioso
- Attività di volontariato a cura di Croce Rossa e AVO.

Sono esclusi i costi delle prestazioni specialistiche eventualmente richiesti dal degente o dal familiare, in aggiunta o diverse da quelle prescritte dai Medici della Struttura.

Il **Servizio di Ristorazione** viene garantito dalla cucina interna gestita da personale dipendente della Fondazione. Il menu è stagionale, articolato su 4 settimane, e viene predisposto con la consulenza della nutrizionista.

E' consentito introdurre in Struttura esclusivamente alimenti confezionati con etichettatura che riporti data di scadenza e identificazione del produttore.

Non è consentito introdurre in Struttura prodotti alimentari a base di uova crude e prodotti a base di carne e pesce.

Sono sempre fornite secondo necessità le diete speciali e gli alimenti per pazienti disfagici.

### **Menu tipo**

<b>Colazione</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Latte, orzo, the, camomilla, biscotti, fette biscottate.</li></ul>
<b>Pranzo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Primo piatto del giorno (sempre in alternativa minestrone o passato di verdura o minestra in brodo).</li><li>• Secondo piatto del giorno (sempre in alternativa affettato o formaggi)</li><li>• 3 Contorni a scelta.</li><li>• Mousse o frutto di stagione.</li></ul>
<b>Merenda</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• The, camomilla, biscotti</li></ul>
<b>Cena</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Minestra in brodo (sempre in alternativa passato di verdura).</li><li>• Secondo piatto del giorno (sempre in alternativa affettato o formaggi)</li><li>• 3 Contorni a scelta.</li><li>• Mousse o frutta cotta.</li></ul>

La Fondazione risponde del furto di **beni personali**, ai sensi dell'art. 1783-1786 C.C., e cioè:

- quando le cose dell'Ospite le sono state consegnate in custodia.
- quando ha rifiutato di ricevere in custodia cose che aveva, ai sensi degli artt. 1783-1786 c.c., l'obbligo di accettare esclusivamente se gli stessi sono stati consegnati in custodia.

Si suggerisce comunque di non tenere con sé oggetti personali di valore o grosse somme di denaro. La Fondazione inoltre risponde del danneggiamento o smarrimento degli oggetti personali del degente esclusivamente se ciò sia avvenuto per responsabilità dei propri operatori.

### **Modalità di erogazione delle prestazioni**

Entro la prima settimana dall'ingresso avviene la presa in carico dell'Ospite.

Entro 30 giorni dall'ingresso viene predisposto il Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.), che descrive il processo socio-assistenziale e sanitario ritenuto necessario in rapporto alle specifiche condizioni socio-sanitarie del paziente, evidenzia i bisogni riscontrati e le risorse identificate per farvi fronte.

Il P.A.I. così formulato viene aggiornato ogni qualvolta se ne ravveda la necessità sulla scorta delle condizioni psico-fisiche e cliniche dell'Ospite (rif. DGR 1765/2014)

Il P.A.I. viene condiviso con i familiari di riferimento.

Al fine di favorire il coordinamento degli interventi socio-sanitari previsti nel P.A.I. , la Struttura si avvale di un'equipe multidisciplinare composta dalle professionalità sotto elencate.

- **Personale Medico**
  - n. 1 Dirigente Medico di Struttura (Direttore Sanitario)
  - n. 1 Medico di Nucleo
- **Personale sanitario, socio-sanitario/assistenziale ed ausiliario:**
  - Coordinatrice Infermieristica
  - Infermieri
  - Fisioterapisti
  - Logopedista
  - Podologa
  - Educatore professionale
  - Biologa nutrizionista
  - Operatori Socio Sanitari (OSS)
  - Ausiliari Socio Assistenziali (ASA).

La **presenza infermieristica** è garantita tutti i giorni dalle ore 7,00 alle ore 21,00.

La presenza del medico è garantita dal lunedì al venerdì nella fascia diurna; la reperibilità medica è comunque garantita sulle 24 ore, a turno dagli stessi medici della Struttura.

L'assistenza riabilitativa viene attuata in conformità alle prescrizioni del medico specialista fisiatra della Fondazione.

Le **prestazioni specialistiche** prescritte dai Medici della Struttura (es. fisiatria, cardiologia, dermatologia, chirurgia, neurologia, oculistica ecc.), così come le prestazioni di diagnostica (ecografie, radiologia digitale) e gli esami ematologici vengono di norma assicurati in sede mediante convenzioni con i Medici specialisti operanti presso il Poliambulatorio "MediGo" (gestito dalla Fondazione). Le prestazioni non disponibili presso MediGO, vengono assicurate mediante apposite convenzioni con l'Ospedale di Suzzara e l'ospedale "Carlo Poma" di Mantova.

Le **attività di socializzazione e animazione** vengono svolte secondo il Piano Educativo predisposto per ogni Ospite, e comprendono: ginnastica individuale o di gruppo, attività manuali in genere, lettura del giornale, terapia della memoria, ascolto di musica, progetti particolari ad hoc, feste all'interno della Struttura (es. Natale, Carnevale, Festa dell'anziano, ecc.), visite programmate in luoghi esterni

Il Servizio religioso prevede la celebrazione della S. Messa ogni settimana, di norma il martedì pomeriggio, ed in occasione delle principali ricorrenze religiose.

### **Organizzazione dell'attività giornaliera.**

La giornata tipo della R.S.A. si sviluppa con le seguenti attività:

- ore 7.15/8.00 circa, alzata e cure igieniche
- ore 8,00 circa, colazione
- durante la mattinata vengono svolte le attività riabilitative e/o ricreative individuali o di gruppo
- ore 11,30 circa, pranzo
- durante il pomeriggio gli ospiti possono partecipare ad attività ricreative e di animazione
- ore 16,00 circa, merenda
- ore 18,30 circa, cena.

### **Dimissioni, recesso.**

L'Ospite potrà essere dimesso per sua volontà o del Terzo Obbligato, per la cessazione delle condizioni che ne hanno determinato l'accoglienza, qualora nell'Istituto non vi siano soluzioni adeguate alla sua permanenza.

L'Ospite e/o il terzo Obbligato può/possono recedere dal presente contratto in qualsiasi momento mediante comunicazione scritta in cui sia chiaramente determinata la data del recesso, da inviarsi con lettera Raccomandata con Ricevuta di Ritorno o Posta Certificata (ospedalegonzaga@pec-mynet.it), con preavviso di almeno 15 giorni effettivi.

La Fondazione ha facoltà di recedere dal contratto nei casi previsti dal contratto di ingresso e comunque qualora si verificano casi di lesione del rapporto fiduciario tra l'Ospite e/o i suoi familiari e gli operatori della Fondazione, in qualsiasi modo determinatosi.

### **Continuità dell'assistenza**

In caso di recesso, dimissione o trasferimento ad altra Struttura la Fondazione ha l'obbligo di dare tempestiva comunicazione agli uffici competenti della ATS e del Comune di residenza dell'Ospite.

In tali casi viene sempre consegnata la Relazione di dimissione redatta dal medico responsabile del Reparto o dal Direttore Sanitario, la quale fornisce al paziente e al medico che avrà in cura il paziente tutte le informazioni necessarie per conoscere lo stato di salute, i trattamenti effettuati, le eventuali terapie in corso, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le indicazioni sul proseguimento del percorso assistenziale.

### **Orario di funzionamento, orario di visita**

La Struttura è attiva e funzionante 24 ore al giorno.

L'orario di visita per i famigliari è tutti i giorni dalle ore 8,00 alle ore 21,00.

Dalle ore 21,00 alle ore 8,00 la porta di accesso viene chiusa ed è possibile entrare se dotati di autorizzazione. Infatti in casi particolari o situazione di grave necessità il medico responsabile di Nucleo può autorizzare la permanenza di un familiare anche durante la notte.

### **Tutela dei diritti degli Ospiti, segnalazioni, reclami**

La funzione di tutela viene garantita attraverso:

- a) richiesta di colloquio con il Direttore Sanitario (per gli aspetti sanitari)
- b) richiesta di colloquio con il Direttore Generale (per gli aspetti di natura amministrativa e gestionale)
- c) lettera in carta semplice consegnata alla reception o inviata via posta
- d) segnalazione a mezzo fax al n. 0376 529182
- e) segnalazione a mezzo posta elettronica: info@ospedalegonzaga.it
- f) compilazione dell'apposito modulo distribuito in occasione del ricovero e comunque sempre a disposizione presso la reception.
- g) Lettera inviata al Comitato di Valutazione, consegnata in busta chiusa alla Reception.

La Fondazione provvede a dare immediata risposta per le segnalazioni e i reclami che si presentano di immediata soluzione. Nel caso occorra attività istruttoria, la segnalazione viene trasmessa alla Direzione Sanitaria o Generale per la verifica e l'approfondimento del caso. Entro 15 giorni dalla presentazione, si provvederà alla risposta, indicando l'azione di miglioramento eventualmente apportata.

E' sempre possibile chiedere l'intervento del Difensore Civico Territoriale in tutti i casi in cui sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni, nonché per ogni eventuale necessità.

E inoltre possibile accedere all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e all'Ufficio di Pubblica Tutela della ATS Valpadana.

### **Accesso alla documentazione socio sanitaria**

Il paziente che è stato ricoverato o persona da lui delegata può richiedere fotocopia del Fascicolo Sanitario Assistenziale, previo pagamento di € 20,00. La richiesta va redatta sull'apposito modulo a disposizione presso la Reception. Le fotocopie delle cartelle cliniche vengono rilasciate a dimissione avvenuta, entro 30 giorni dalla richiesta.

### **Tutela dei dati personali**

La Fondazione garantisce il trattamento dei dati personali degli utenti secondo quanto previsto dalla normativa in materia (D. Lgs. 196/2003 e seguenti).

Nel contratto d'ingresso viene inoltre espressamente richiesto il consenso o il diniego all'utilizzo di immagini fotografiche e filmati relative all'ospite, che potranno essere utilizzate per finalità ricreative all'interno della struttura e per la redazione di pubblicazioni diffuse su carta stampata, supporti informatici e sul sito internet della Fondazione.

### **Rilevazione del grado di soddisfazione degli Ospiti e dei familiari**

La Fondazione si impegna a fornire i propri servizi assicurando qualità, efficienza ed efficacia delle prestazioni nel rispetto degli standard regionali di accreditamento e nei limiti delle risorse assegnate dal Servizio Socio Sanitario regionale.

Il livello di qualità percepito viene monitorato attraverso la somministrazione periodica di questionari di gradimento che prevedono la valutazione di:

- aspetti relazionali (disponibilità all'ascolto, comunicazione, ecc.)
- aspetti professionali (accuratezza delle prestazioni, tempestività interventi, ecc.)
- aspetti organizzativi (organizzazione della giornata, orari di visita, ecc.)
- aspetti alberghieri (ristorazione, pulizia, ecc.).

Il questionario (sempre reperibile presso la Responsabile Infermieristica, la Direzione Sanitaria e la Reception) rivolto ai familiari degli ospiti viene consegnato assieme alla Carta dei Servizi al momento dell'ingresso, oppure (per chi è già residente) inviato per posta o consegnato a mano, di norma nel mese di gennaio di ogni anno.

Nello stesso periodo vengono individuati gli ospiti in grado di rispondere personalmente al questionario.

La raccolta, elaborazione e valutazione dei dati annuali viene effettuata entro il mese di Febbraio.

I giudizi considerati negativi (insoddisfacente e pessimo) insieme ai fogli dei questionari contenenti osservazioni e suggerimenti vengono trasmessi al Gruppo di Direzione (composto dal Direttore Generale, Direttore Sanitario, Responsabile Infermieristico, Coordinatore servizio amministrativo, Coordinatore Servizio Fisioterapia, Educatrice, il quale esamina i dati, valuta le criticità e formula, ove ritenuto necessario, uno o più Piani di Miglioramento.

I report di valutazione complessiva vengono inviati all'ASL, affissi nelle apposite bacheche poste nei Reparti e pubblicati sul sito web della Fondazione. Vengono inoltre illustrati in occasione di uno specifico incontro con i Familiari ed il personale della RSA.

### **Contatti, riferimenti**

L'Ufficio Informazioni è attivo presso la reception della Struttura al piano terra di Via dei Barberi, 3 e risponde al numero Telefonico 0376 58261.

E' aperto dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 8,00 alle ore 13,30 e dalle ore 14,30 alle ore 17,30.

### **Riferimenti utili**

Direttore Generale	Cesare Sacchi	0376 58261-1	e-mail: info@ospedalegonzaga.it
Direttore Sanitario	Roberto Pedrazzoli	0376 58261-2	
Coordinatrice di Struttura e RSA	Daniela Daolio	0376 58003	
Servizio Fisioterapia	Erika Caffagni	0376 58261-2	
Servizio Animazione	Simona Terziotti	0376 58003	
Uffici amministrativi e servizi generali	Mara Paraluppi	0376 58261-1	

## I POSTI LETTO DI SOLLIEVO

Il ricovero “di sollievo” è un **ricovero temporaneo programmato** rivolto soprattutto agli anziani che normalmente vengono assistiti presso il proprio domicilio, con lo scopo di garantire un periodo di riposo alle famiglie che scelgono di assistere l'anziano a casa e di non ricorrere al ricovero definitivo, oppure che non possono provvedere all'assistenza per motivi di salute del “care giver” o per altri motivi contingenti.

Data la natura temporanea, la degenza è programmabile fino ad un massimo di 60 giorni. Su apposita valutazione e sempre nel contesto del Piano Assistenziale Individuale formulato, il ricovero è prorogabile per ulteriori 30 giorni, allorché sia disponibile il posto letto e in assenza di altre domande per i detti posti.

I ricoveri di sollievo sono rivolti a (elencazione esemplificativa e non esaustiva):

- Anziani Non Autosufficienti assistiti normalmente in famiglia, che per motivate esigenze dei componenti della famiglia stessa necessitano di periodi brevi di ricovero in struttura protetta;
- Anziani in situazioni di bisogno socio-sanitario in attesa della predisposizione di un appropriato programma assistenziale;
- Anziani dimessi dalle Strutture Ospedaliere o altre Strutture Sociosanitarie e non immediatamente assistibili a domicilio, che necessitano di convalescenza e/o riabilitazione.

Per poter accedere al Posto Letto, occorre presentare alla Fondazione una richiesta redatta sul modulo predisposto, disponibile presso la reception e anche reperibile dal sito web [www.ospedalegonzaga.it](http://www.ospedalegonzaga.it).

Alla domanda deve essere allegata la seguente **documentazione**:

- la “Scheda clinica informativa”, compilata dal medico ospedaliero o dal Medico di famiglia, a seconda dei casi, contenente i dati relativi alla situazione clinico-assistenziale del richiedente;
- la dichiarazione sostitutiva di certificazione della residenza, stato di famiglia e cittadinanza;
- l'informativa in materia di protezione dei dati personali (D.lgs 196/03).
- Copia di tessera sanitaria, eventuale Esenzione Ticket, Codice fiscale, Documento d'Identità.

La Direzione Sanitaria, sulla base delle informazioni contenute nella scheda clinica e del colloquio con il richiedente o i familiari, verifica che la situazione clinico-assistenziale consenta il ricovero presso la Struttura. All'atto del ricovero viene sottoscritto il **contratto d'Ingresso**, che disciplina le modalità di pagamento della retta, le condizioni del ricovero, la gestione delle assenze, delle dimissioni e del recesso.

Le domande di ricovero vengono quindi protocollate secondo l'ordine di arrivo e sulla base della data di protocollo viene formata una graduatoria. La lista d'attesa è così costituita dalle domande pervenute e registrate in ordine cronologico.

La domanda ha validità 6 mesi, dopo di che viene cancellata dalla graduatoria.

**Il costo del ricovero è totalmente a carico della persona ricoverata** (e del/i familiare/i obbligato/i in solido). L'importo della retta giornaliera è attualmente di € 83,00.

Il calcolo della retta decorre dalla data di ingresso dell'Ospite in RSA, nel computo viene escluso il giorno di uscita.

L'importo della retta viene addebitato con frequenza mensile; il saldo deve essere versato entro il mese successivo rispetto a quello di riferimento.

All'atto dell'ingresso in R.S.A., viene richiesto un versamento cauzionale infruttifero, il cui importo è attualmente determinato in € 500,00.

In caso di **assenza temporanea** l'Ospite ha diritto al mantenimento del posto letto versando la retta giornaliera stabilita.

Il "ricovero di sollievo" avviene in regime di autorizzazione al funzionamento da parte dell'ASL competente, e non in regime di accreditamento.

Ne consegue che **la persona ricoverata mantiene il proprio Medico di Medicina Generale (MMG) e l'iscrizione al Servizio Sanitario Regionale (SSR) e la propria residenza.**

La retta comprende:

- Alloggio in camera singola con televisore.
- Servizio ristorazione comprendente colazione, pranzo, merenda e cena.
- Servizio lavanderia degli indumenti personali che non necessitano di trattamenti particolari.
- Servizio di igiene, pulizia, cura e riordino della stanza di degenza.
- Igiene personale, assistenza di base, infermieristica e medica. Servizio di terapia della riabilitazione
- Servizio di animazione
- Servizio religioso

La retta non comprende:

- L'esecuzione di visite specialistiche.
- I trasporti sociali e sanitari.
- La fornitura di farmaci e di nutrizione enterale e parenterale.
- La fornitura di ausili per incontinenti (pannoloni).
- La fornitura di protesi quali occhiali, dentiere, arti artificiali ecc.
- La fornitura di presidi sanitari quali calze elastiche, tutori ortopedici, ecc.
- La fornitura di carrozzine per infermi personalizzate.
- Servizio parrucchiere e barbiere (taglio, piega, tinte, ecc.).

Per quanto riguarda le informazioni generali e gli orari di visita, si fa riferimento a quanto descritto nella Carta dei Servizi della RSA.

La Fondazione garantisce annualmente il rilascio della certificazione inerente le spese sostenute per prestazioni sanitarie, in ossequio alla normativa fiscale vigente.