FONDAZIONE MADONNA DEL CORLO
Corso Garibaldi, 3 - 25017 Lonato del Garda (BS) - C.F.02964900175 - P.IVA 00712050988
www.madonnadelcorlo.it - info@madonnadelcorlo.it - info.casadiriposolonato@pec.it

CARTA DEI SERVIZI

LA FONDAZIONE MADONNA DEL CORLO ONLUS
SI OCCUPA DI TE

dimora presso la *RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE*

riabilitati presso il *REPARTO DI CURE INTERMEDIE*

ricevi sollievo presso *AGAPE CURE PALLIATIVE e UCP-Dom*

ricevi cure al DOMICILIO con la *RSA APERTA, IL SAD*

riabilitati presso gli *AMBULATORI CONVENZIONATI E PRIVATI*

risiedi sereno negli *ALLOGGI PROTETTI*

EDIZIONE gennaio 2026.
La carta dei servizi della Fondazione Madonna del Corlo Onlus viene periodicamente aggiornata per il costante perfezionamento degli standard di qualità.
La versione aggiornata è consultabile in rete all'indirizzo:

www.madonnadelcorlo.it

INDICE

CENNI STORICI 3

Il Consiglio di AMMINISTRAZIONE 3

MISSION DELLA FONDAZIONE 4

ORGANIGRAMMA FUNZIONALE 5

I SERVIZI OFFERTI 8

PROTOCOLLO DI ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO DELL'OSPITE DELLA FONDAZIONE MADONNA DEL CORLO ONLUS - RSA 19

PROTOCOLLO DI ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO DELL'OSPITE DELLA FONDAZIONE MADONNA DEL CORLO ONLUS – Cure Intermedie 23

PROTOCOLLO DI ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO DELL'OSPITE DELLA FONDAZIONE MADONNA DEL CORLO ONLUS – Hospice 27

PIANO DI GESTIONE DEI SERVIZI GENERALI 31

PRESTAZIONI EROGATE PRESSO I SERVIZI DI RSA, CURE INTERMEDIE, CURE PALLIATIVE E AMBULATORI 33

GIORNATA-TIPO DELL'OSPITE RSA 36

POLIZZA ASSICURATIVA 39

U.R.P. (Ufficio Relazioni con il Pubblico) 39

CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO 40

CUSTOMER CARE 43

MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI 62

DOVE TROVARCI 63

CENNI STORICI

La Fondazione "Madonna del Corlo O.N.L.U.S.", persona giuridica di diritto privato di utilità sociale e senza scopo di lucro, trae origine dalla trasformazione – ai sensi e per gli effetti della Legge Regionale n.1 del 12 febbraio 2003 "Riordino della disciplina delle istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza operanti in Lombardia" - dell'I.P.A.B. "Casa di Riposo di Lonato".

L'I.P.A.B. "Casa di Riposo di Lonato" era presente nella realtà lonatese quale ente derivante dalla fusione, in virtù del D.P.G.R. n. 5536 del 07/04/1987, tra l'I.P.A.B. "Ospizio Cronici Poveri Umberto I" –eretta in Ente Morale in data 21/01/1905 – e l'I.P.A.B. Ospedale Civile e LL.PP. di Lonato.

Le origini dell'Ente risalgono all'anno 1600, epoca nella quale venne fondata l'Istituzione Ospedaliera dalla Confraternita dei Disciplini presso la Chiesa della Beata Vergine del Corlo – tuttora parte del patrimonio della Fondazione – per accogliere gli ammalati indigenti del Comune di Lonato o forestieri di passaggio. Il servizio di assistenza dei vecchi cronici impotenti al lavoro fu organizzato dalla Pia Opera Congregazione di Carità, in accordo con l'Amministrazione Comunale di Lonato nel 1901.
La sede fu trasferita il 1° di luglio del 1926 nei locali all'angolo di congiunzione tra via Sorattino e via Corobbiolo, con fusione delle due sezioni Ospizi Cronici Umberto I.
L'attuale sede, in Corso Garibaldi 3, venne edificata nel 1981 mentre nel 1991 la Regione Lombardia autorizzò la conversione dell'"Ospedalino" in Lungodegenza Geriatrica Riabilitativa, divenuta poi Istituto di Riabilitazione ex D.g.r.19883/2004.

Il Consiglio di AMMINISTRAZIONE

La Fondazione è amministrata dal Consiglio di Amministrazione composto da cinque membri, compreso il Presidente, di cui:

- due membri nominati dal Sindaco del Comune di Lonato del Garda;
- un membro nominato dal Consiglio di Amministrazione uscente scelto dall'Albo dei Benefattori, così come disciplinato nell'apposito Regolamento;
- un membro nominato dal Parroco della Parrocchia Natività di San Giovanni Battista di Lonato del Garda;
- un membro nominato dai Presidenti delle Associazioni di volontariato presenti sul territorio di Lonato del Garda e convenzionate con la Fondazione scelto dall'Albo dei Benefattori, così come disciplinato nell'apposito Regolamento.

Tutte le nomine sono espressione della collettività territoriale e non configurano un mandato fiduciario con rappresentanza.

MISSION DELLA FONDAZIONE

La Fondazione Madonna del Corlo Onlus è Ente gestore di una R.S.A. (Residenza Sanitaria Assistenziale), di un Reparto per Cure Intermedie, di Ambulatori di Riabilitazione accreditati, di un Hospice per Cure Palliative, di una Unità di Cure Palliative Domiciliari, di servizi di Rsa Aperta e Assistita, di Appartamenti Protetti per Anziani, di Ambulatori Privati e di altri servizi domiciliari.
La Fondazione persegue finalità di solidarietà socio-sanitaria nei confronti di persone bisognose, garantendo prestazioni di natura sociale, sanitaria, infermieristica, riabilitativa, ricreativa e alberghiera.
Lo scopo precipuo della Fondazione consiste nell'ospitare persone che necessitino di assistenza fornendo adeguati servizi attraverso moduli organizzativi altamente qualificati e diversificati in ragione della tipologia degli ospiti.
Attualmente l'assistenza viene garantita mediante i sottoelencati servizi:

- Nuclei della Residenza Sanitaria Assistenziale, 74 posti letto di cui 62 contrattualizzati, atti ad accogliere ospiti non autosufficienti con età anagrafica superiore ai 65 anni – aut. n. 377 del 01/07/2019 con Decreto Dir. gen. Ats;
- Reparti di Cure Intermedie 42 posti letto aut. e acc. HP/141 del 6/3/2012;
- Struttura per prestazioni riabilitative ambulatoriali;
- Nucleo Hospice 8 posti letto aut. Asl n. 159107 del 29/11/2012 e acc. Regionale n. 1944 del 6/3/2013;
- Cure palliative domiciliari– Decreto Dir. Gen. Ats n. 615 del 28/10/2019.
- Alloggi Protetti per Anziani dove la Fondazione accoglie anche utenti che rientrano nell'ambito del disagio adulto (servizio attivabile in regime di bassa, media o alta assistenza integrando supporto per l'igiene della persona e della casa, pasto presso la Fondazione, supporto nell'assunzione della terapia, assistenza infermieristica, …);
- Rsa Aperta e servizi domiciliari;
- Residenzialità Assistita;
- Misura B1;
- Poliambulatori privati;

La mission della Fondazione consiste nel garantire - nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona - una qualità di vita il più possibile elevata al paziente, autonomo o meno, considerandone i peculiari bisogni fisici, psichici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio.
La derivante tipologia interventistica si fonda quindi, oltre che sul miglioramento continuo delle prestazioni, anche sulla trasparenza dell'operato e dell'etica professionale. A tutto ciò si aggiunge la consapevolezza che per la soddisfazione ed il recupero ottimale del paziente risulta fondamentale l'umanità: concetto chiave che contribuisce all'erogazione di un servizio di elevata qualità.
Le modalità di organizzazione e funzionamento, la disciplina del personale, l'erogazione dei Servizi e l'accesso alle strutture della Fondazione sono disciplinati dai Regolamenti approvati dal Consiglio di Amministrazione. Nell'erogazione dei Servizi la Fondazione si avvale di proprio personale, ferma restando la possibilità di acquisizione di servizi e prestazioni da altre strutture pubbliche e/o private; per particolari compiti si può avvalere di esperti consulenti esterni.
La Fondazione esaurisce le proprie finalità statutarie nell'ambito territoriale della Regione Lombardia.

ORGANIGRAMMA FUNZIONALE

Direttore Amministrativo
Dirige ed è responsabile – coerentemente ai principi, agli obiettivi, agli indirizzi definiti dal Consiglio di Amministrazione – della gestione economico-finanziaria, amministrativa, tecnica e del personale della Fondazione.

Direttore Sanitario
Il Direttore Sanitario dirige i servizi sanitari della Fondazione e assume dirette responsabilità delle funzioni attribuite alla sua competenza dalla legislazione vigente, e concorre con la formulazione di proposte e pareri alla conduzione ottimale dei servizi sanitari dell'Ente.

AREA AMMINISTRATIVA

Istruttore Direttivo
Istruttori/Collaboratori Amministrativi
Il Direttore Amministrativo viene coadiuvato dall'Istruttore Direttivo che è Responsabile di staff nella gestione del personale e nelle attività di segreteria.
Gli Istruttori e Collaboratori Amministrativi assicurano l'espletamento di tutte le attività amministrative della Fondazione riguardanti il personale, gli ospiti, i fornitori.

AREA SANITARIA

Medici e specialisti di reparto
Coordinati dal Direttore Sanitario, assicurano l'attività sanitaria degli utenti ricoverati in Fondazione. La valutazione medica dell'ospite avviene all'ingresso, durante la sua permanenza in struttura e fino alla data della dimissione. I medici di struttura (presenti ogni giorno nelle ore diurne, e attivi su chiamata per quelle notturne e festive) - titolari di diverse specialità – sono: fisiatra, neurologo, internista, geriatra, palliativista, cardiologo Altre consulenze sono attivabili quando se ne ravveda la necessità per l'ospite.
Le consulenze specialistiche sono attivabili presso la Rsa solo a seguito di richiesta da parte del medico responsabile, dato il profilo tutelare delle cure caratteristiche fornite.

Medici Fisiatri
I Fisiatri lavorano nell'ambito di tutte le articolazioni dell'Ente, affrontando le problematiche relative alla limitazione dell'autonomia e partecipazione della persona in relazione al proprio ambiente familiare, lavorativo e sociale. Lavorano e si coordinano all'interno del team riabilitativo interdisciplinare per la definizione dei progetti riabilitativi individuali.

Coordinatore Cure Intermedie-Cure Palliative-Rsa
Il Coordinatore valuta i problemi sanitari e i bisogni del paziente, sviluppa e attua piani di assistenza infermieristica e archivia la documentazione medica. Fornisce assistenza infermieristica diretta ai pazienti. Redigono i turni di servizio del personale di assistenza.

Infermieri
Presenti nelle 24 ore per rispondere ai bisogni di assistenza infermieristica degli ospiti con azioni finalizzate al miglior grado di benessere raggiungibile (sicurezza, autonomia, libertà dal dolore, conservazione di livelli nutrizionali ottimali, mantenimento delle funzioni di eliminazione, ecc.). Gli infermieri effettuano un

monitoraggio continuo delle condizioni e dei bisogni dei pazienti e sono i responsabili della corretta effettuazione delle procedure terapeutiche.

Responsabile di Struttura Complessa
Ha le «funzioni di direzione ed organizzazione della struttura Cure Intermedie da attuarsi, nell'ambito degli indirizzi operativi e gestionali stabiliti dall'Amministrazione, anche mediante direttive a tutto il personale operante nella stessa, e l'adozione delle relative decisioni necessarie per il corretto espletamento del servizio e per realizzare l'appropriatezza degli interventi con finalità preventive, diagnostiche, terapeutiche e riabilitative, attuati nella struttura.

Coordinatore Fisioterapia
Il Coordinatore del servizio di fisioterapia redige i turni dei servizi di fisioterapista nelle varie articolazioni (Cure Intermedie, RSA e ambulatori accreditati per pazienti esterni). Svolge riabilitazione funzionale diretta.

Fisioterapisti
Si occupano della riabilitazione funzionale, cioè dell'insieme di interventi che hanno l'obiettivo di abilitare nuovamente il paziente al movimento, al recupero della forza e dell'autonomia delle funzioni fisiche. L'attività riabilitativa è proposta nei reparti ed in palestra.

Logopedista
Valuta le abilità comunicative e linguistiche degli ospiti ed interviene con la pratica di metodiche specialistiche nel trattamento e riabilitazione delle comunicopatie afasiche e disartiche dovute a lesioni cerebrovascolari o degenerative. Valuta l'eventuale presenza di disfagia ed interviene con trattamenti riabilitativi specifici, ricerca di posture facilitanti e/o modifica delle abitudini alimentari.

AREA ASSISTENZIALE

Operatori Socio Sanitari (OSS)
Supportano l'attività infermieristica e contribuiscono alla soddisfazione dei bisogni di salute dell'Ospite.

Ausiliari Socio Assistenziali (ASA)
Il personale ASA, invece, assiste la persona sana o malata che necessita di sostegno nelle attività di vita quotidiana: Cure igieniche e della persona, mobilizzazione, alimentazione, socializzazione, gestione del tempo libero.

AREA DEI SERVIZI

Servizi Generali
Lavorano in questo ambito i dipendenti preposti alle pulizie e alla sanificazione dell'Ente e al pedonaggio dei pazienti.

Manutenzioni/Magazzini
I manutentori dell'Ente garantiscono tutti gli interventi di piccola e ordinaria manutenzione e riparazione di attrezzature ed arredi.

Lavanderia/Guardaroba

I dipendenti del servizio lavanderia/guardaroba effettuano quotidianamente il lavaggio, la stiratura, il riordino e il rammendo della biancheria personale degli ospiti, delle divise del personale, di tendaggi, cuscini e materassi.

Cucina

Il reparto Cucina dell'Ente, composto da 1 Capocuoco e 4 Aiutocuoche, prepara i pasti per tutti gli ospiti della RSA (78 posti letto), per i ricoverati in Cure Intermedie (42 posti letto), per i pazienti del Nucleo Hospice e per i dipendenti dell'Ente che usufruiscono del servizio mensa interno.

AREA SOCIALE

Animatore

L'animatore dell'Ente aiuta gli ospiti della RSA a sviluppare interessi e ad occupare il tempo libero dalle terapie al fine di recuperare il più possibile il proprio ruolo sociale. L'animatore partecipa per quanto di propria competenza alla stesura del Piano di Assistenza Individuale.

Psicologo

È presente anche in Cure Intermedie ed al bisogno in Rsa, assiste i pazienti ed i parenti degli ospiti ricoverati.

Assistente Sociale

L'Assistente Sociale approfondisce le caratteristiche del contesto e dei bisogni specifici del malato. Identifica i modelli operativi capaci di dare risposte concrete nella logica della continuità assistenziale.

I SERVIZI OFFERTI

R.S.A.

La Residenza Sanitaria Assistenziale, accreditata dalla Regione Lombardia per n. 74 posti-letto (di cui n. 62 contrattualizzati) garantisce prestazioni di natura socio – sanitaria, erogando l'assistenza medica generica, infermieristica, riabilitativa, ritenendosi escluse le prestazioni mediche specialistiche, di diagnostica strumentale, nonché quelle relative all'assistenza protesica erogabile dal Servizio Sanitario Nazionale ex D.M. 27.08.1999 n.332 con esclusione degli ausili per incontinenti, dei farmaci, dell'ossigeno terapeutico e del materiale sanitario. Gli ospiti su posto autorizzato usufruiscono dell'assistenza dei medici territorialmente competenti.
Gli alloggi per gli ospiti della R.S.A. sono costituiti da n. 33 stanze di cui n. 4 a 1 letto, n. 23 a 2 letti e n. 8 a 3 letti.
Tutte le camere – adeguatamente climatizzate tramite impianto di aria primaria – sono dotate di servizi igienici, armadi personali per ogni ospite, televisore.
Nel determinare le priorità di accesso al servizio tramite la lista d'attesa gestita dalla Fondazione, vengono privilegiati i soggetti più fragili, tenuto conto della residenza.
La richiesta di accesso alla RSA avviene mediante presentazione della domanda agli Uffici Amministrativi della Fondazione. La domanda (che ha valenza triennale) è reperibile presso gli Uffici stessi o scaricabile dal sito internet www.madonnadelcorlo.it
Coloro che hanno presentato domanda verranno inseriti in due graduatorie distinte: "Residenti nel Comune di Lonato del Garda" e "Non Residenti". I residenti a Lonato del Garda hanno la precedenza.
Avrà la priorità per l'accesso colui che conseguirà il maggior punteggio nelle risposte al questionario allegato alla domanda.
Saranno inoltre applicati i seguenti ulteriori criteri:

- a parità di punteggio discriminerà la data di presentazione antecedente;
- il punteggio sarà incrementato di 0.5 punti ogni mese di permanenza in graduatoria sino ad un massimo di 6 punti;
- il punteggio assegnato alle domande di coniuge, fratelli e sorelle di Ospiti presenti nella RSA verrà incrementato di 3 punti.
- in caso di rinuncia l'utente permarrà in graduatoria con una decurtazione di 20 punti al primo diniego e di 50 punti ai successivi.
- le dichiarazioni inerenti la titolarità dell'Indennità d'accompagnamento per invalidità civile al 100%, devono essere accompagnate da copia della relativa certificazione.

L'Amministrazione, appena disponibile il posto letto, provvederà ad avvisare l'avente diritto che deve confermare l'ingresso. Il pagamento decorrerà dal giorno di accettazione, anche se l'effettivo ingresso nella struttura dovesse avvenire successivamente.
Il formale accoglimento viene disposto dall'Amministrazione, sentito il parere del Responsabile Medico della R.S.A. che accerterà la compatibilità mediante visita medica.
La graduatoria formata con i criteri di cui ai precedenti articoli sospende ogni efficacia a seguito di provvedimento espresso dal Sindaco (Ordinanza) dando accesso alla struttura all'Ospite per il quale sia stato redatto il suddetto provvedimento.
La struttura non è dotata di apposito nucleo per pazienti affetti dal morbo di Alzheimer: il possibile ingresso di ospiti affetti da tale patologia sarà valutato di volta in volta dal Responsabile Medico della Rsa.

Retta RSA

La retta giornaliera è così differenziata:

- Posto accreditato camera doppia 64 euro pro capite/die
- Posto solvente camera doppia 83 euro pro capite/die
- Posto solvente camera singola 93 euro pro capite/die

RSA APERTA

La Fondazione "Madonna del Corlo" Onlus fornisce prestazioni domiciliari e semi-residenziali attraverso la RSA Aperta (DGR 7769/2018), un servizio gratuito attivato da Regione Lombardia a sostegno delle persone con fragilità e delle loro famiglie.
Tale servizio è dedicato:
- a persone di qualsiasi età affette da demenza certificata da specialista UVA o neurologo/geriatra o con deterioramento cognitivo (solo CDR=0.5/1);
- a persone non autosufficienti di età superiore ai 75 anni con invalidità civile riconosciuta del 100%.

La misura può essere attivata previa presentazione della richiesta su apposito modulo rivolgendosi direttamente all'Assistente Sociale della Fondazione o all'Ufficio Segreteria degli Ambulatori. L'accesso alla misura è subordinato alla verifica dei requisiti che verrà effettuata entro n. 5 giorni dalla presentazione della domanda. Qualora la domanda risultasse ammissibile, si procederà entro n. 10 giorni dalla prima verifica alla Valutazione Multidimensionale dei bisogni che verrà posta in essere dall'équipe della Fondazione (medico o medico geriatra, Ass. Sociale o altro professionista) in collaborazione con MMG e Assistenti Sociali dei Comuni di residenza degli interessati.
Se alla conclusione della Valutazione Multidimensionale la domanda risultasse idonea, si procederà alla stesura del Progetto Individuale e di un Piano di Assistenza Individualizzato con l'attivazione del servizio entro 30 giorni.
I servizi erogati dalla Fondazione "Madonna del Corlo" Onlus sono:

1)Interventi di riabilitazione;

2)Interventi di supporto per l'espletamento di funzioni quotidiane quali l'igiene personale ecc.;

3)Interventi di integrazione o sostituzione temporanea o addestramento del caregiver (assistente, badante, familiare);

4)Accoglienza in RSA per supporto al caregiver per utenti non autosufficienti di età superiore ai 75 anni con invalidità riconosciuta del 100%.

Si erogano attività di gruppo educative, di stimolazione cognitiva/motoria, erogabili per un minimo di 4 ore fino ad n. 7 ore per un massimo di n. 2 accessi a settimana.

È prevista la possibilità di usufruire del pasto (servizio gratuito).

5)Ricoveri di sollievo programmati – n. 1 posto letto.

- Camera doppia: retta € 70,00
- Camera singola: retta € 80,00

Per qualsiasi informazione è possibile contattare la Segreteria al numero 0309134450.
Per depositare la domanda è possibile rivolgersi alla segreteria della Fondazione in C.so Garibaldi n.3 oppure rivolgersi all'Ass. Sociale dell'Ente (030/9130205).

E' possibile usufruire del servizio di trasporto messo a disposizione dalla Fondazione il cui rimborso é stabilito nella misura di 0,40= euro al km.

RESIDENZIALITA' ASSISTITA

La Fondazione Madonna del Corlo Onlus fornisce prestazioni in ambiente controllato e protetto tramite interventi rivolti a persone che presentino condizioni di fragilità, residenti in Lombardia, con limitazione parziale delle autonomie, in assenza di una rete di sostegno o con criticità temporanee o persistenti della normale rete di supporto familiare.
I destinatari di tale misura sono:

- Persone fragili che abbiano compiuto 65 anni e che siano in condizioni di fragilità o parziale autosufficienza provenienti dal proprio domicilio

Per accedere alla misura l'utente deve presentare la richiesta su apposito modulo all'Ufficio preposto della Asst Garda. L'accesso alla misura è subordinato all'esito della Valutazione Multidimensionale dei bisogni effettuata dall'equipe in collaborazione con MMG e specialisti.
Posti letto disponibili:
-n. 4 presso la Rsa (C.so Garibaldi n. 3):

- Camera doppia: retta € 70,00
- Camera singola: retta € 80,00

-n. 5 presso gli Alloggi protetti (via Parolino n. 8 – Lonato del Garda):

Gli utenti degli Alloggi Protetti che godono della residenzialità assistita avranno le seguenti riduzioni da applicare sulle rette degli alloggi protetti (vedi pag.14):
Euro 4,50 giornaliere
Euro 6,00 giornaliere per utente solo in alloggio doppio.

SERVIZI OFFERTI:
Monitoraggio assunzione farmaci, parametri vitali, controllo peso/idratazione, controllo alvo;
Prestazioni infermieristiche al bisogno;
Rieducazione funzionale ed attività di prevenzione delle cadute, gruppi di cammino;
Stimolazione per il mantenimento delle capacità cognitive e delle autonomie;
Supervisione nelle attività di base della vita quotidiana;
Attivazione e/o promozione della partecipazione ad attività culturali, ricreative, religiose, di socializzazione, interne e/o esterne alla struttura;

MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO:
Gli interventi possono essere erogati – in coerenza con il Piano di Assistenza Individualizzato – con il supporto delle seguenti figure professionali:
Asa/Oss, Infermiere, Animatore, Assistente Sociale, terapista e psicologo.

MISURA B1

La Fondazione Madonna del Corlo è accreditata per erogare gli interventi riconosciuti ai sensi delle DDGR n. XI/5791/21 e n. XI/6003/22 che prevedono l'attivazione, nei limiti delle risorse disponibili, di prestazioni/attività in voucher sociosanitari a favore di adulti/anziani e minori per la realizzazione di progetti volti al miglioramento della qualità della vita di persone in condizione di disabilità gravissima.

COME SI ACCEDE:
Possono presentare la domanda presso la ASST territorialmente competente le persone che si trovano al proprio domicilio in condizioni di disabilità gravissima che vivono in una delle condizioni elencate.

CURE INTERMEDIE

Le Cure Intermedie costituiscono una tipologia di unità di offerta nella rete sociosanitaria che, con tempistiche definite, è in grado di prendere in carico ed assistere l'utente fragile in regime di degenza per orientarlo ed accompagnarlo in quanto portatore di bisogni complessi in area sanitaria, riabilitativa, assistenziale, clinica e sociale.
L'unità d'offerta sociosanitaria di Cure Intermedie gestita dalla Fondazione Madonna del Corlo O.n.l.u.s. con capacità di 42 posti letto (n.12 di riabilitazione specialistica, n.10 riabilitazione generale geriatrica e n. 20 riabilitazione di mantenimento) può accogliere utenti direttamente dal domicilio, dall'ospedale o da tutti gli altri nodi della rete, di norma nella fase di stabilizzazione a seguito di acuzie o di riacutizzazione.
Il servizio è sempre attivo (sette giorni su sette). Orari di visita a pag.31.
Vengono svolte funzioni di assistenza per completare l'iter di cura, portando il soggetto al miglior stato di salute e benessere possibile, con l'obbiettivo di reinserirlo nel proprio contesto di vita o di accompagnarlo alla risposta più appropriata al suo bisogno.
L'utente delle Cure Intermedie è un soggetto che per il suo recupero e/o per il raggiungimento di un nuovo compenso finalizzati alla dimissione verso il domicilio o luoghi di protezione sociosanitaria richiede interventi specifici nella sfera sanitaria, riabilitativa ed assistenziale che non possono essere erogati al domicilio o in ospedale.
La domanda di ricovero, consegnata a mezzo fax, e-mail o personalmente all'ufficio accettazione/ricoveri viene protocollata e successivamente valutata dal Direttore Sanitario.
Le domande valutate idonee vengono inserite nella Lista d'Attesa in ordine di arrivo.
Viene assegnata priorità alle proposte provenienti dai reparti ospedalieri in relazione alla gravità della patologia, all'urgenza del trattamento stesso ed ai criteri di appropriatezza del ricovero posti dalla normativa Regionale vigente.
Il Coordinatore o un suo delegato, contatterà l'utente per concordare la programmazione della data di ricovero o per segnalare il parere sfavorevole allo stesso.
I tempi di attesa variano in base alla disponibilità dei posti letto nell'ambito di ciascuna area riabilitativa.

HOSPICE RESIDENZA AGAPE

L'Hospice Residenza Agape della Fondazione Madonna del Corlo, struttura residenziale destinata ad accogliere pazienti in fase critica di malattia che necessitino di Cure Palliative, è collocato al piano terra della Residenza Sanitaria Assistenziale rispetto alla quale mantiene la più ampia autonomia funzionale e strutturale.
L'Hospice, dotato di 8 posti letto accreditati e contrattualizzati dislocati in confortevoli camere singole con servizi igienici propri, frigo-bar, televisore lcd, dispone di un soggiorno polivalente per la lettura e la conversazione.
La finalità principale del servizio è l'accompagnamento e il supporto all'ospite e ai familiari in una delicata fase della vita, attraverso la miglior qualità della vita possibile e controllando tutti gli scompensi fisici e psichici mediante il servizio di Cure Palliative, atte a permettere al paziente il

superamento di situazioni difficilmente gestibili al domicilio, sollevando nel contempo le famiglie da un carico assistenziale particolarmente provante.
Le Cure Palliative sono, secondo una definizione dell'Organizzazione Mondiale della Sanità, "un approccio che migliora la qualità della vita dei malati e delle famiglie che si confrontano con i problemi associati a malattie inguaribili, attraverso la prevenzione e il sollievo dalla sofferenza, per mezzo dell'identificazione precoce, della approfondita valutazione e del trattamento del dolore e di altri problemi, fisici, psico-sociali e spirituali".
Nel Nucleo Hospice è presente – tramite apposito convenzionamento – un gruppo di volontari formati e selezionati che garantiscono preziosa opera e continuativa presenza.

UNITA' DI CURE PALLIATIVE DOMICILIARI

Le Cure Palliative nascono dal superamento dell'approccio specialistico tradizionale, per focalizzarsi sul malato e su una valutazione globale dei suoi problemi, con la finalità di tutelare la dignità della persona e la qualità della sua vita fino al termine, secondo il principio dell'umanizzazione delle cure.
In questa prospettiva il servizio è stato pensato per favorire un percorso assistenziale, umano e partecipato in cui il malato non è visto solo come portatore di una patologia, ma come persona con i suoi sentimenti, le sue conoscenze, le sue credenze rispetto al proprio stato di salute.
Il servizio, erogato presso l'abitazione del malato, è costituito da un insieme di attività mediche, infermieristiche, riabilitative e socio-assistenziali integrate fra loro per la cura della persona al proprio domicilio, luogo dove la stessa può mantenere il legame con le proprie cose, le abitudini e le persone che le sono care.
Le cure palliative domiciliari consistono in una presa in carico del malato e della sua famiglia direttamente a casa.
La Fondazione offre, in caso di necessità, un supporto consulenziale alle strutture residenziali per anziani e disabili al fine di garantire agli ospiti le necessarie Cure Palliative.

Come si può evincere dall'Allegato alla D.G.R. 5918 del 28/11/2016:
I
Le Cure Palliative possono essere erogate assicurando i seguenti livelli assistenziali:
· Residenziale → hospice
· Cure palliative domiciliari (UCP-Dom) → di base e specialistiche
· Assistenza a ciclo diurno → day hospital (o day hospice)
· Ambulatorio ospedaliero e/o territoriale → MAC

Per **Assistenza Domiciliare (UCP-Dom)** si intende *il complesso integrato di cure, erogate da soggetti accreditati* per le Cure Palliative ed il setting specifico, *attraverso équipe multi professionali e multidisciplinari dedicate (prestazioni professionali di tipo medico, infermieristico, riabilitativo, psicologico, da aiuto infermieristico-OSS, assistenza tutelare e sostegno spirituale).*
I percorsi domiciliari prevedono un livello di base e un livello specialistico tra loro interdipendenti in funzione della stabilità-instabilità clinica e assistenziale.

AMBITO TERRITORIALE
L'ambito territoriale corrisponde a quello dell'ASST del basso GARDA.

SEDE OPERATIVA UCP-Dom
L'organizzazione, il funzionamento complessivo del servizio ed i rapporti con i portatori d'interesse (pazienti, familiari, operatori, istituzioni, ASST, AST, ecc.) ha sede presso la Fondazione Madonna del Corlo Onlus al seguente indirizzo: Via Roma n. 12– 25017 Lonato del Garda (BS)

COME CONTATTARCI
Servizio di Segreteria
Recapiti telefonici: Tel. 030/9134450
E-mail: info@madonnadelcorlo.it
Sito internet: (www.madonnadelcorlo.it).

Apertura al pubblico dell'Ufficio di Segreteria con servizio di front-office:
al lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 12.00 e dalle 13.30 alle 16.30 (tel. 030-9134450)

Reperibilità telefonica
E' garantita sette giorni su sette e 24 ore su 24.
Per informazioni circa il servizio chiamare al n. tel. 030/9134379

Pronta disponibilità
È garantita la pronta disponibilità medica e infermieristica sulle 24 ore, anche per la necessità di fornire supporto alla famiglia e/o al care giver in funzione del PAI.

PERSONALE DEDICATO AL SERVIZIO
Le risorse umane dedicate al servizio sono:
· Direttore Sanitario
· Medico palliativista
· Care Manager
· Infermiere – Case manager
· Operatore Socio Sanitario
· Psicologo
· Educatore
· Fisioterapista
· Dietista in consulenza
· Assistente Sociale

ACCESSO AI SERVIZI
Il processo di presa in carico del malato e della sua famiglia garantisce i seguenti principi:
· libertà di scelta della persona malata;
· parità tra i soggetti accreditati;
· accompagnamento della persona malata in un percorso di cura tempestivo e integrato;

Esso è orientato ad assicurare al malato percorsi semplificati, tempestivi e flessibili e avviene attraverso un le seguenti fasi:

➢ **Segnalazione e accesso alla Rete delle Cure Palliative**
Il paziente o il caregiver possono effettuare la segnalazione e l'accesso mediante i seguenti canali:

- dimissione protetta dalla struttura di ricovero, a seguito della valutazione del medico palliativista della struttura stessa

- proposta di un medico specialista
- proposta del MMG/PLS
- accesso diretto da parte del paziente o del caregiver
- segnalazione dei servizi sociali

➢ **Colloquio di valutazione della segnalazione**

Di norma viene effettuato presso la sede della strutture residenziale/UCP-Dom accreditata, con i familiari e, qualora ritenuto possibile, con il malato, per l'individuazione del setting assistenziale più appropriato e la verifica della sussistenza dei criteri di accesso al servizio.

➢ **Avvio del percorso assistenziale**

L'eventuale avvio del percorso assistenziale prevede:

-**prima visita/accesso dell'equipe al domicilio per la validazione dell'avvio del percorso e Valutazione multidimensionale (VMD)**, in grado di definire i bisogni globali della persona e della famiglia/il livello di gravità e di progressione della malattia sulla base di criteri generali e specifici per patologia, attraverso strumenti validati adottati a livello della Rete Regionale.
-**definizione di un "Piano di assistenza individuale" (PAI)**, da parte del medico palliativista (referente clinico) in condivisione con l'équipe multidisciplinare e multiprofessionale, sulla base della valutazione multidimensionale.
Su segnalazione da parte dell'équipe, lo **psicologo** garantisce, in base alla lettura del bisogno, un servizio di supporto al lutto per i familiari per un periodo limitato, con eventuale successivo affidamento ai servizi territoriali.

TEMPI DI PRESA IN CARICO

La presa in carico rispetta le seguenti tempistiche:
· colloquio di presa in carico con i familiari (e se possibile con la persona malata) deve avvenire quanto prima possibile. Comunque viene garantita – se necessario – la disponibilità ad effettuare il colloquio entro 24 ore dalla segnalazione;
· prima visita entro 48 ore dal colloquio, salvo differenti esigenze espresse dalla famiglia;
· redazione del PAI entro 72 ore dalla prima visita;

CONTINUITA' ASSISTENZIALE

Alla dismissione dal servizio di assistenza UCP-Dom, che può avvenire per raggiungimento degli obiettivi individuati nel PAI, o per richiesta esplicitata dallo stesso paziente in qualsiasi momento, o per trasferimento in una differente Unità d'Offerta, il soggetto gestore mette a disposizione tutte le informazioni inerenti il percorso e i trattamenti prestati.
Lo stesso garantisce la continuità dell'assistenza orientando il percorso dell'utenza, tenuto conto della tipologia e della complessità assistenziale, verso i regimi assistenziali più appropriati (residenziale, semiresidenziale, ambulatoriale, domiciliare).

COPERTURA/CONTINUITÀ ASSISTENZIALE

Gli interventi sono programmati e articolati in base al PAI:
· 7 giorni su 7
· 10 ore/die da lunedì a venerdì
· 6 ore/die il sabato e festivi
L'erogazione delle prestazioni al domicilio dell'utente avviene di norma nelle seguenti fasce orarie:
Dalle ore 08.00 alle 20.00 dal lunedì al venerdì
Dalle ore 08.00 alle 14.00 sabato e domenica

E' facoltà dell'operatore concordare eventuali adattamenti dell'orario in base alle diverse esigenze dell'assistito.

ALLOGGI PROTETTI

Sono disponibili 3 alloggi protetti per anziani della seguente tipologia:
-n.2 camere doppie
-n.1 camera singola
L'alloggio protetto per Anziani è una struttura costituita da unità abitative indipendenti, affidate ad Anziani con fragilità sociali che scelgono l'alloggio come proprio domicilio.
La finalità dell'unità d'offerta sociale è offrire una soluzione abitativa per consentire alle Persone anziane, con lievi difficoltà, di rimanere nel proprio contesto di vita ma in ambiente controllato e protetto prevenendo situazioni di emarginazione e disagio sociale.

DESTINATARI
Gli alloggi sono destinati a Persone di età preferibilmente superiore a 65 anni, singoli o coppie, che conservano un sufficiente grado di autonomia e che tuttavia abbisognano di un ambiente controllato e protetto. Gli assegnatari potranno beneficiare dell'uso dei locali assegnati solo e sino a quando le loro condizioni fisiche garantiranno la piena autonomia. In difetto della stessa, a giudizio insindacabile del medico della Residenza Sanitaria Assistenziale, verranno dimessi.

SERVIZI OFFERTI
I residenti domiciliati nell'alloggio ricevono - dietro richiesta e con le medesime modalità in vigore per la generalità dei cittadini – tutte le prestazioni sociali e socio sanitarie garantite dalle ATS ai cittadini presso il proprio domicilio.
La Fondazione assicura agli Utenti degli alloggi una forma di assistenza personalizzata consona alle esigenze di persone anziane con sufficiente grado di autonomia.
Gli alloggi sono privi di barriere architettoniche, forniti di bagno assistito, con adeguati ambienti comuni per soggiorno e socializzazione, hanno la disponibilità di apparecchiature telefoniche per chiamate d'emergenza da ogni alloggio.

Inoltre vi è la disponibilità dei seguenti servizi:

Servizio di bassa intensità assistenziale:

Retta giornaliera camera singola	**€ 31,00**
Retta giornaliera camera doppia	**€ 24,00**
Retta giornaliera camera doppia ad uso singolo	**€ 33,00**

include:

Utenze (energia elettrica, acqua, manutenzioni ordinaria e straordinaria) ed ogni altro onere accessorio per imposte legate alla conduzione dell'immobile;
Visita medica all'ingresso con la predisposizione di un piano dei servizi atto a garantire la maggior rispondenza possibile ai bisogni dell'Utenza con una periodica verifica del permanere dei requisiti di autosufficienza;
Servizio di pronta disponibilità telefonica h 24 gestito mediante il servizio di telesoccorso.
Fisioterapia e palestra di gruppo;
Animazione e partecipazione alle gite esterne organizzate dalla Fondazione;
Pulizia spazi comuni;

Mantenimento illuminazione spazi comuni;
Garanzia agli ospiti non in grado di attenervi personalmente o tramite propri famigliari del disbrigo di eventuali adempimenti di carattere amministrativo che coinvolgono altre Amministrazioni Pubbliche;

Servizio di media intensità assistenziale:

Retta giornaliera camera singola	**€ 39,00**
Retta giornaliera camera doppia	**€ 32,00**
Retta giornaliera camera doppia ad uso singolo	**€ 41,00**

Include:
le attività previste nel servizio di bassa intensità assistenziale, oltre al servizio assistenziale presso la Rsa comprensivo di somministrazione dei pasti e della terapia farmacologica prescritta dal Medico Curante in un contesto di controllo dietologico;

Servizio di alta intensità assistenziale:

Retta giornaliera camera singola	**€ 54,00**
Retta giornaliera camera doppia	**€ 47,00**
Retta giornaliera camera doppia ad uso singolo	**€ 55,00**

Include:
interventi di maggiore intensità assistenziale (comprensivi ed ulteriori rispetto ai precedenti) eseguiti presso l'alloggio secondo quanto definito in sede di Progetto assistenziale individualizzato stilato dal medico inclusivi di:

igiene personale
pulizie degli alloggi;
servizio lavanderia

Nel caso in cui gli utenti fossero titolari di interventi di residenzialità assistita (ex Dgr 7769/2018), l'assistenza verrà garantita nel rispetto degli standard di accreditamento regolati dalla normativa vigente.
La Fondazione è convenzionata con diversi gruppi di volontariato formati e selezionati che garantiscono preziosa opera di compagnia, accompagnamento, e continuativa presenza.

Gli utenti degli Alloggi Protetti che godono della residenzialità assistita avranno le seguenti riduzioni:
Euro 4,50 giornaliere
Euro 6,00 giornaliere per utente solo in alloggio doppio.
La retta mensile non comprende l'utenza telefonica.

LISTA DI ATTESA:
Per l'eventuale assegnazione i richiedenti saranno inseriti in apposite graduatorie distinte per tipologia di alloggio richiesto: Singolo o Doppio.
Per la formazione della graduatoria si useranno i seguenti criteri e i sottoindicati punteggi:

-Persone anziane con età superiore ai 65 anni n. 4 punti
-Persone sole n. 3 punti
-Persone anziane senza figli n. 2 punti
-Persone anziane residenti nel comune di Lonato del Garda n. 10 punti
-Persone non fumatrici n.20 punti.

A parità di punteggio vengono anteposti i richiedenti che hanno presentato domanda in data anteriore rispetto agli altri concorrenti, ed in caso di ulteriore parità si provvede mediante sorteggio.
Le graduatorie così formate sono pubblicate all'albo pretorio dell'Ente per quindici giorni consecutivi.

MODALITA' DI ACCESSO:

Per qualsiasi informazione è possibile contattare la Segreteria della Fondazione al numero 0309134450.
Per depositare la domanda è possibile rivolgersi alla segreteria della Fondazione in C.so Garibaldi n.3 oppure rivolgersi all'Ass. Sociale dell'Ente (030/9130205).

AMBULATORI DI RIABILITAZIONE

La Fondazione è in possesso dell'autorizzazione regionale a prestare attività rivolte ad utenti esterni – n. 20.800 prestazioni ambulatoriali annue rivolte a patologie di tipo ortopedico e neurologico.
Tale servizio ha preso avvio nel mese di febbraio del 2007 e si estrinseca presso la Palazzina situata in Corso Garibaldi 3.
Le attività consistono in prestazioni di fisiokinesiterapia e di terapia fisica determinate tramite visita medica specialistica e definizione di piano riabilitativo individuale.
Lo specialista fisiatra che effettuerà la visita stenderà contestualmente il Progetto riabilitativo individuale con il programma riabilitativo individuale attribuendo un parere di priorità a seconda della gravità.
I pazienti, muniti di programma riabilitativo, vengono inseriti nella lista d'attesa in ordine di arrivo e secondo il giudizio di gravità assegnato dallo specialista durante la visita.
Il Coordinatore, contatterà l'utente per concordare la data e l'ora di inizio trattamento.
I tempi di attesa variano in base al numero di progetti.
Per accedere al servizio è necessaria idonea impegnativa.
La prenotazione di visita fisiatrica può essere fatta direttamente presso lo sportello degli ambulatori della Fondazione oppure telefonando allo 030/9134450 o inviando una mail di richiesta a info@madonnadelcorlo.it.

POLIAMBULATORI PRIVATI

Sono attivi presso la Palazzina in via Sorattino n. 15, - numero di telefono per prenotazioni 0309139799 – i sottoelencati servizi ambulatoriali in regime privato:

- Logopedia: visita logopedica, sedute logopediche individuali e di gruppo
- Psicoterapia: valutazione neuro psicologica, riabilitazione cognitiva
- Fisiatria: visita fisiatrica adulti, visita fisiatrica bambini, visita neurologica, certificati per invalidità, infiltrazioni, elettromiografia, onde d'urto, mesoterapia

- Ortopedia: visita ortopedica, infiltrazioni eco-guidate
- Medicina Interna: visita internistica geriatrica, visita geriatrica per invalidità, visita endocrinologica, visita endocrinologica ed eco-tiroidea, eco doppler vascolare, ecografia addome, ecografia tiroidea
- Cardiologia: ecocardiogramma, ecg ecodinamico secondo holter
- Fisioterapia
- Prestazioni Infermieristiche

SERVIZI PRIVATI DOMICILIARI

La Fondazione eroga i seguenti servizi privati domiciliari - numero di telefono per prenotazioni 0309134450:

- Fisioterapia
- Prestazioni Infermieristiche
- Prestazioni di assistenza di base e accompagnamento
- Cure Palliative domiciliari

PROTOCOLLO DI ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO DELL'OSPITE DELLA FONDAZIONE MADONNA DEL CORLO ONLUS - RSA

✓ SCOPO

Le seguenti procedure definiscono l'organizzazione della struttura e le attività degli operatori nelle fasi di accoglienza e presa in carico dell'Ospite che trascorre un periodo di degenza nella RSA di Lonato del Garda.
La scelta di elaborare le procedure sull'accoglienza e la presa in carico dell'Ospite nasce da alcune riflessioni: queste fasi hanno un valore determinante sia per l'importanza che per la complessità del rapporto relazionale ed empatico, ancora prima che clinico, che l'operatore instaura con l'Ospite. Inoltre l'accoglienza e la presa in carico dell'Ospite sono fattori di qualità della struttura e degli operatori appartenenti alla stessa.

✓ CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura è applicata ai ricoveri presso la RSA "Fondazione Madonna del Corlo" di Lonato del Garda.

✓ RIFERIMENTI

1) Carta dei servizi
2) Regolamenti interni

✓ MODALITA' DI GESTIONE – criteri di accesso

La Rsa "Fondazione Madonna del Corlo" di Lonato del Garda dispone di 74 posti letto accreditati dei quali n. 62 posti letti contrattualizzati e n. 12 posti letti in solvenza (8 in stanza doppia; 4 in stanza singola).
La domanda di accesso può essere presentata da chiunque abbia la necessità di un ricovero, anche temporaneo, presso la Rsa compilando un'apposita domanda di ingresso. In base ai dati compilati e alla stanza richiesta, il potenziale ospite viene inserito nella lista di attesa. La lista d'attesa differenzia gli ospiti per sesso, residenza, posti a contratto e a solvenza. Per Statuto i

richiedenti residenti a Lonato d/G hanno la precedenza all'ingresso. La priorità di ingresso viene data, poi, dal grado di compromissione dell'ospite.

a) **PRE ACCOGLIENZA**

- L'ufficio preposto comunica il nominativo dell'ospite in ingresso.
- Prima valutazione dei dati riportati sulla domanda.
- Verifica delle condizioni generali dell'ospite.
- Comunicazione del nuovo ingresso a tutto gli operatori: medico, infermiere, personale di assistenza, educatore, fisioterapista
- Organizzazione per l'assegnazione del nucleo, della stanza o del posto letto e del posto a tavola.

b) **ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO DELL'OSPITE**

Atti amministrativi

- Predisposizione e firma da parte dell'ospite e/o del famigliare del contratto
- Predisposizione e firma da parte dell'ospite e/o del famigliare dei consensi
- Consegna della carta dei servizi
- Consegna dell'elenco del corredo necessario
- Consegna dell'elenco riepilogativo delle rette mensili
- Comunicazione all'Ats di Salò, sede di Desenzano del Garda ufficio di Medicina Generale, della presa in carico del nuovo Ospite.

Preparazione dell'ambiente

- Verificare che l'ambiente sia pulito, ordinato, confortevole
- Garantire un microclima adeguato
- Preparare eventuali presidi o ausili in riferimento al grado di autonomia dell'ospite

Preparazione del materiale cartaceo

- Preparare la documentazione sanitaria ed infermieristica necessaria per il ricovero (Fasas)
- Controllare che ci sia lo strumentario necessario alla valutazione dei parametri da rilevare all'ingresso (sfigmomanometro con fonendoscopio, termometro, set misurazione glicemia, bilancia pesapersone, ecg, etc…)

c) **PROCEDURA DI ACCOGLIENZA NEL NUCLEO**

- Presentarsi all'Ospite con il proprio nome, cognome e qualifica.
- Incontrare l'ospite ed i parenti per una prima raccolta di informazioni
- Si provvede ad accompagnare l'Ospite al posto letto assegnato considerando:
  - il grado di autonomia e dipendenza
  - le condizioni dell'ospite
  - il posto libero
- La coordinatrice con l'Asa/OSS accoglie l'Ospite ed effettua una visita guidata informandolo, in modo semplice ma preciso, delle caratteristiche strutturali della RSA, degli orari per le attività comuni (servizio di fisioterapia, servizio animazione, orari pasti), della tempistica e metodologia dello svolgimento quotidiano dell'igiene. Durante la

visita si raccolgono le disponibilità dei parenti alla presenza in struttura ed al tipo di collaborazione possibile per il futuro. Si informa l'ospite o i caregiver riguardo il personale di riferimento. Si raccolgono: la documentazione personale, la documentazione sanitaria in possesso. Si fanno firmare i consensi. L'Ospite ed i familiari vengono informati anche della presenza di un "questionario di soddisfacimento" e della importanza della relativa compilazione, per garantire un adeguato servizio nei confronti dell'Ospite.

- L'Asa/OSS accompagna il nuovo ospite a conoscere gli eventuali compagni di stanza, a visitare le varie sale di ritrovo, il posto assegnato a tavola. Aiuta nella sistemazione dei capi personali prendendo nota delle esigenze di lavaggio (se vengono lavati in struttura dispone tutto il necessario e la procedura per etichettare i capi e avvisa la lavanderia interna).
- Si presenta il fisioterapista e l'educatore.
- L'educatore compila il Fascicolo Sociale e le scale di valutazione per la parte di competenza;
- L'infermiere compila il fascicolo infermieristico e la scheda di accettazione dell'ospite. Informa della tipologia di servizio personalizzato che verrà offerto in relazione alla patologia dell'Ospite, orari e metodologia della valutazione medica.
- Successivamente si provvede a registrare i dati nel FASAS dell'Ospite (i dati anagrafici, data di ingresso, cognome e nome, età, residenza, persone a cui fare riferimento in caso di necessità e relativi recapiti telefonici, patologie, livelli di autonomia, etc…) ogni figura professionale per la parte di competenza.
- La coordinatrice invita il parente che accompagna l'ospite a completare, se necessario, la pratica di ricovero presso la segreteria.
- L'infermiere rileva e registra in grafica i parametri vitali dell'Ospite (polso, pressione, temperatura corporea, peso, ECG, glicemia.)
- La coordinatrice pianifica le visite di controllo periodiche (bimestrali) e i PI/PAI (il primo entro 30 giorni dall'ingresso e di seguito semestralmente o ogni qualvolta si renda necessario) e informa parenti riguardo la necessità di presenziare ed essere informati del PI/PAI ;
- La coordinatrice avvisa l'Ats di Salò, Sede di Desenzano del Garda –uff. di Medicina Generale, della dimissione dell'Ospite tramite fax, al numero 0309148702;
- L'Infermiere pianifica ed attua le prestazioni infermieristiche necessarie per il soddisfacimento del bisogno di assistenziale. Compila le scale di valutazione di sua competenza (Scale per la valutazione del dolore, Scala Barthel, Scala per la valutazione del rischio da LDD);
- Il fisioterapista compila la scheda di rilevazione dati necessaria alla valutazione dell'autonomia/difficoltà/rischi. Compila le scale di valutazione di sua competenza. Pianifica l'intervento riabilitativo necessario. Nella nostra Rsa un Fisiatra, presente in struttura, si fa carico di redigere un Progetto riabilitativo.
- Tutti gli operatori durante il primo mese dall'inserimento sono tenuti ad un'attenta osservazione dell'ospite ed alla registrazione delle rilevazioni effettuate.
- All'ingresso si identifica un ASA/OSS tutor per l'ospite il quale ha il compito di redigere un fascicolo proprio dell'ospite (in allegato) e di prendersi in carico i vari aspetti assistenziali dello stesso. Quando è in turno l'ASA/OSS tutor partecipa al PI/PAI dell'ospite assegnato.
- L'infermiere compila la scheda di movimento (ingresso nuovo ospite)

✓ MODALITA' DI GESTIONE- criteri di dimissione

DIMISSIONE A DOMICILIO O TRASFERIMENTO PRESSO ALTRA STRUTTURA (compreso altro servizio della Fondazione)

a) ATTIVITA' BUROCRATICO AMMINISTRATIVE

- Compilare il modulo del movimento scrivendo la data di dimissione.
- La coordinatrice raccoglie tutta la documentazione del FASAS (documentazione personale, esami radiografici, terapia, schemi rilevazione parametri, schede infermieristiche, etc…) in un unico faldone nominale.
- Il FASAS vidimato dal Medico Responsabile (Direttore Sanitario), sarà conservato adeguatamente, per tutto l'anno in corso, nello studio della coordinatrice e portato, poi, presso l'archivio centrale per l'archiviazione definitiva.
- Si avvisa l'Ats di Salò, Sede di Desenzano del Garda –uff. di Medicina Generale, della dimissione dell'Ospite tramite fax, al numero 0309148702.

b) ATTIVITA' PRATICA IN DIMISSIONE E IN POST DIMISSIONE.

- La coordinatrice o l'Infermiere concordano eventuali trasferimenti presso altri Istituti/ ospedali/ domicilio/ altri servizi della Fondazione, fornendo la documentazione per effettuare la continuità assistenziale/terapeutica e, se necessario, programmandone, eventualmente, il trasporto.
- Avvisare in tempo utile i familiari o altro referente, della dimissione o trasferimento.
- Il Medico Referente redige la lettera di dimissione.
- L'Infermiere redige la lettera di dimissione infermieristica.
- La coordinatrice o l'Infermiere illustrano ogni parte della lettera di dimissione e fornisce le informazioni necessarie.
- La coordinatrice o l'Infermiere verificano che vi siano gli ausili o le protesi (personali) di cui l'Ospite abbisogna e che ci sia la capacità di gestirne l'uso e/o la manutenzione.
- La coordinatrice o l'Infermiere informano sulle modalità per proseguire, a domicilio, la gestione di diete speciali, trattamenti o attività.
- Il Medico fa firmare sul FASAS un'eventuale dimissione "volontaria", anche in caso di scelta da parte dei familiari.
- Salutare e congedarsi dall'Ospite e dai familiari.
- Gli operatori addetti alle pulizie provvedono ad effettuare la sanificazione della stanza e l'unità di degenza.

✓ MODALITA' DI GESTIONE - decesso

a) ATTIVITA' BUROCRATICO AMMINISTRATIVE

- L'Infermiere prepara i moduli necessari: certificato di morte- scheda ISTAT – modulo per trasporto salma (nel caso in cui i parenti decidano di portare a domicilio il proprio congiunto) - il modulo di utilizzo della sala mortuaria. Esegue inoltre le fotocopie per l'archiviazione in cartella di tutti i moduli.
- L'infermiere provvede a consegnare la documentazione personale ai parenti o all'Agenzia funebre scelta dai parenti.
- L'infermiere compila il modulo del movimento
- L'infermiere registra sul diario infermieristico data e ora dell'avvenuto decesso
- Il Medico compila i moduli necessari e il diario medico.
- La coordinatrice raccoglie in un unico faldone tutto il FASAS (vedi procedura vista per la dimissione).

b) ATTIVITA' SANITARIE

- L'infermiere provvede ad avvisare tempestivamente il medico.

- Il medico constata il decesso.
- L'infermiere dispone e verifica che vi sia un ambiente tranquillo e riservato sistemando in stanza un paravento, soprattutto se la stanza ha più di un letto ed è occupata da altri ospiti.
- L'Infermiere e/o il Medico provvedono ad avvisare i parenti telefonicamente.
- l'Infermiere o l'OSS provvedono all'esecuzione del tracciato elettrocardiografico.
- Il periodo di permanenza/osservazione in reparto è di due ore trascorse le quali gli operatori di supporto provvedono al trasporto della salma presso la sala mortuaria della Fondazione. Qui la salma viene presa in carico dagli addetti dell'agenzia delle pompe funebri scelta dai familiari del defunto. A discrezione dei parenti la salma rimane in Sala mortuaria o viene trasportata a domicilio.
- Gli operatori addetti alle pulizie provvedono al ripristino/sanificazione della stanza e dell'Unità di degenza.

RESPONSABILITA'
Responsabile della tenuta del Fasas è il Direttore Sanitario della Fondazione.

PROTOCOLLO DI ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO DELL'OSPITE DELLA FONDAZIONE MADONNA DEL CORLO ONLUS – Cure Intermedie

✓ SCOPO

Le seguenti procedure definiscono l'organizzazione della struttura e le attività degli operatori nelle fasi di accoglienza e presa in carico del paziente che trascorre un periodo di degenza nelle Cure Intermedie di Lonato del Garda.
La scelta di elaborare le procedure sull'accoglienza e la presa in carico del paziente nasce da alcune riflessioni: queste fasi hanno un valore determinante sia per l'importanza che per la complessità del rapporto relazionale ed empatico, ancora prima che clinico, che l'operatore instaura con il paziente. Inoltre l'accoglienza e la presa in carico del paziente sono fattori di qualità della struttura e degli operatori appartenenti alla stessa.

✓ CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura è applicata ai ricoveri presso Cure Intermedie della "Fondazione Madonna del Corlo" di Lonato del Garda.

✓ RIFERIMENTI

1) Carta dei servizi
2) Regolamenti interni

✓ MODALITA' DI GESTIONE – criteri di accesso

Il reparto Cure Intermedie della "Fondazione Madonna del Corlo" di Lonato del Garda dispone di 12 posti di ricovero ordinario in Area Specialistica, 10 posti di ricovero ordinario in area Generale

Geriatrica e 20 posti alla stabilizzazione/reinserimento ovvero destinati all'area di Mantenimento. Gli interventi sanitari sono rivolti al trattamento di patologie complesse e riconducibili ai seguenti percorsi terapeutici riabilitativi:

- Percorso di riabilitazione neurologica;
- Percorso di riabilitazione cardiologica;
- Percorso di riabilitazione respiratoria;
- Percorso di riabilitazione motoria.

Il reparto Cure Intermedie accoglie pazienti residenti in Lombardia, direttamente dal domicilio, dall'ospedale o da tutti gli altri nodi della rete dei servizi, di norma nella fase di stabilizzazione a seguito di un episodio di acuzie o di riacutizzazione.
L'utente delle Cure Intermedie è un soggetto che per il suo recupero e/o per raggiungimento di un nuovo equilibrio finalizzato al rientro al domicilio o a luoghi di protezione sociosanitaria, richiede interventi specifici nella sfera sanitaria ed assistenziale, che non possono essere erogati a casa o in ospedale.
Per accedere alle Cure Intermedie in regime di ricovero bisogna presentare la domanda o la proposta di ricovero presso gli Uffici Amministrativi in via Sorattino, 15 o inviando un fax al numero 0309134358.
I documenti necessari sono:

- Prescrizione su ricettario unico del SSN redatta dal medico di famiglia o dal medico specialista di una struttura di ricovero, dal medico di una RSA o RSD con dicitura "Ricovero in Unità di Cure Intermedie"
- Scheda unica di invio e valutazione per ricovero in unità di Cure Intermedie.
- Carta regionale dei servizi (CRS).

La domanda di ricovero viene protocollata e successivamente valutata dal Direttore Sanitario.
Le domande valutate idonee vengono inserite nella Lista d'Attesa in ordine di arrivo.
Viene assegnata priorità alle proposte provenienti dai reparti ospedalieri in relazione alla gravità della patologia, all'urgenza del trattamento stesso ed ai criteri di appropriatezza del ricovero posti dalla normativa Regionale vigente.
Il Coordinatore o un suo delegato, contatterà l'utente per concordare la programmazione della data di ricovero o per segnalare il parere sfavorevole allo stesso.

I tempi d'attesa sono determinati dalle condizioni di gravità dei casi, dalla provenienza, dalle condizioni ambientali di vita, dall'ordine cronologico di presentazione delle domande di ricovero o dalla disponibilità dei posti letto.

a) ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO DELL'OSPITE

Atti amministrativi

- Predisposizione e firma da parte dell'ospite e/o del famigliare del consenso informato.
- Consegna della carta dei servizi
- Consegna delle note informative e regolamento del reparto.

Preparazione dell'ambiente

- Verificare che l'ambiente sia pulito, ordinato, confortevole
- Garantire un microclima adeguato

- Preparare eventuali presidi o ausili in riferimento al grado di autonomia dell'ospite

Preparazione del materiale cartaceo

- Preparare la documentazione sanitaria ed infermieristica necessaria per il ricovero (Fasas)
- Controllare che ci sia lo strumentario necessario alla valutazione dei parametri da rilevare all'ingresso (sfigmomanometro con fonendoscopio, termometro, set misurazione glicemia, bilancia pesapersone, ecg, etc…)

b) PROCEDURA DI ACCOGLIENZA NEL REPARTO.

- Presentarsi all'Ospite con il proprio nome, cognome e qualifica.
- Incontrare l'ospite ed i parenti per una prima raccolta di informazioni
- Si provvede ad accompagnare l'Ospite al posto letto assegnato considerando:
  - il grado di autonomia e dipendenza
  - la patologia dell'ospite
  - il posto libero
- **L'infermiere** con l'Asa/OSS accoglie l'Ospite e consegna il regolamento di reparto scritto contenente tutte le informazioni necessarie alla degenza, (attività di fisioterapia, orari pasti, visita medica, metodologia dello svolgimento quotidiano dell'igiene). Si fanno firmare i consensi. L'Ospite ed i familiari vengono informati anche della presenza di un "questionario di soddisfacimento" e della importanza della relativa compilazione, per garantire un adeguato servizio nei confronti dell'Ospite.
- **L'infermiere** e il **medico e il fisioterapista** compilano il Fasas con l'aiuto dei parenti, se il paziente non è in grado di fornire notizie precise. Informano della tipologia di servizio personalizzato che verrà offerto in relazione alla patologia.
- Successivamente ogni paziente verrà visitato dal medico Fisiatra che predisporrà un Programma riabilitativo Individuale ed un progetto riabilitativo individuale condiviso con l'equipe e il paziente.
- L'infermiere rileva e registra in grafica i parametri vitali dell'Ospite (polso, pressione, temperatura corporea, peso, ECG, glicemia.)
- L'Infermiere pianifica ed attua le prestazioni infermieristiche necessarie per il soddisfacimento del bisogno di assistenziale. Compila le scale di valutazione di sua competenza (Scale per la valutazione del dolore, Scala Barthel, Scala per la valutazione del rischio da LDD);
- Il fisioterapista compila la scheda di rilevazione dati necessaria alla valutazione dell'autonomia/difficoltà/rischi. Compila le scale di valutazione di sua competenza. Pianifica l'intervento riabilitativo necessario.

✓ MODALITA' DI GESTIONE- criteri di dimissione

DIMISSIONE A DOMICILIO O TRASFERIMENTO PRESSO ALTRA STRUTTURA (compreso altro servizio della Fondazione)

a) ATTIVITA' BUROCRATICO AMMINISTRATIVE

- La coordinatrice raccoglie tutta la documentazione del FASAS (documentazione personale, esami radiografici, terapia, schemi rilevazione parametri, schede infermieristiche, etc….) in un unico faldone nominale.
- Il FASAS vidimato dal Medico Responsabile (Direttore Sanitario), sarà conservato adeguatamente, per tutto l'anno in corso, nello studio della coordinatrice e portato, poi, presso l'archivio centrale per l'archiviazione definitiva.
- Si avvisa l'Ats di Salò, Sede di Desenzano del Garda –uff. di Medicina Generale, della dimissione dell'Ospite tramite fax, al numero 0309148702.

b) ATTIVITA' PRATICA IN DIMISSIONE E IN POST DIMISSIONE.

- L'equipe concorda eventuali trasferimenti presso altri Istituti/ ospedali/ domicilio/ altri servizi della Fondazione, fornendo la documentazione sanitaria per effettuare la continuità assistenziale/terapeutica e, se necessario, programmandone, eventualmente, il trasporto.
- Avvisare in tempo utile i familiari o altro referente, della dimissione o trasferimento.
- Il Medico Referente redige la lettera di dimissione e la consegna al paziente o ai famigliari illustrando quanto fatto durante il ricovero e fornisce le informazioni necessarie al post ricovero.
- L'Infermiere redige la lettera di dimissione infermieristica e fornisce le informazioni necessarie al post ricovero.
- La coordinatrice o l'Infermiere verificano che vi siano gli ausili o le protesi (personali) di cui l'Ospite abbisogna e che ci sia la capacità di gestirne l'uso e/o la manutenzione.
- La coordinatrice o l'Infermiere informano sulle modalità per proseguire, a domicilio, la gestione di diete speciali, trattamenti o attività.
- Il Medico fa firmare sul FASAS un eventuale dimissione "volontaria", anche in caso di scelta da parte dei familiari.
- Salutare e congedarsi dall'Ospite e dai familiari.
- Gli operatori addetti alle pulizie provvedono ad effettuare la sanificazione della stanza e l'unità di degenza.

✓ MODALITA' DI GESTIONE - decesso

a) ATTIVITA' BUROCRATICO AMMINISTRATIVE

- L'Infermiere prepara i moduli necessari: certificato di morte- scheda ISTAT – modulo per trasporto salma (nel caso in cui i parenti decidano di portare a domicilio il proprio congiunto) - il modulo di utilizzo della sala mortuaria. Esegue inoltre le fotocopie per l'archiviazione in cartella di tutti i moduli (VEDI ALLEGATI)
- L'infermiere provvede a consegnare la documentazione personale ai parenti o all'Agenzia funebre scelta dai parenti
- L'infermiere compila il modulo del movimento
- L'infermiere registra sul diario infermieristico data e ora dell'avvenuto decesso
- Il Medico compila i moduli necessari e il diario medico.
- La coordinatrice raccoglie in un unico faldone tutto il FASAS (vedi procedura vista per la dimissione).

b) Attivita' sanitarie

- L'infermiere provvede ad avvisare tempestivamente il medico.

- Il medico constata il decesso.
- L'infermiere dispone e verifica che vi sia un ambiente tranquillo e riservato sistemando in stanza un paravento, soprattutto se la stanza ha più di un letto ed è occupata da altri ospiti.
- L'Infermiere e/o il Medico provvedono ad avvisare i parenti telefonicamente.
- L'Infermiere o l'OSS provvedono all'esecuzione del tracciato elettrocardiografico.
- Il periodo di permanenza/osservazione in reparto è di due ore trascorse le quali gli operatori di supporto provvedono al trasporto della salma presso la sala mortuaria della Fondazione. Qui la salma viene presa in carico dagli addetti dell'agenzia delle pompe funebri scelta dai familiari del defunto. A discrezione dei parenti la salma rimane in Sala mortuaria o viene trasportata a domicilio.
- Gli operatori addetti alle pulizie provvedono al ripristino/sanificazione della stanza e dell'Unità di degenza.

RESPONSABILITA'
Responsabile della tenuta del Fasas è il Direttore Sanitario della Fondazione.

PROTOCOLLO DI ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO DELL'OSPITE DELLA FONDAZIONE MADONNA DEL CORLO ONLUS – Hospice

✓ SCOPO

Le seguenti procedure definiscono l'organizzazione della struttura e le attività degli operatori nelle fasi di accoglienza e presa in carico dell'ospite che trascorre un periodo di degenza nell'Hospice di Lonato del Garda.
La scelta di elaborare le procedure sull'accoglienza e la presa in carico dell'ospite nasce da alcune riflessioni: queste fasi hanno un valore determinante sia per l'importanza che per la complessità del rapporto relazionale ed empatico, ancora prima che clinico, che l'operatore instaura con l'Ospite. Inoltre l'accoglienza e la presa in carico dell'Ospite sono fattori di qualità della struttura e degli operatori appartenenti alla stessa.

✓ APPLICAZIONE E RESPONSABILITA'

La procedura è applicata ad ogni ricovero presso l'Hospice di Lonato del Garda.
La responsabilità dell'applicazione della procedura è attribuita a:

- **Direzione Sanitaria**
- **Dirigenti medici**
- **Coordinatore Infermieristico**
- **Infermiere**
- **Operatore Socio Sanitario**
- **Psicologo**
- **Assistente Sociale**

✓ RIFERIMENTI

1) Carta dei Servizi
2) Regolamenti interni

✓ PROCEDURA ACCOGLIENZA, PRESA IN CARICO DELL'OSPITE E DOMANDA DI ACCOGLIENZA

Per accedere alla struttura è necessario contattare l'ufficio prenotazioni ricoveri dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 16.30 al numero 030/9134450 che provvederà alla consegna della richiesta di ricovero.
L'utente può consegnare i documenti:

- in originale direttamente presso gli uffici amministrativi (Corso Garibaldi 3, Lonato del Garda, BS)
- inviati via Fax al n.030/9134358
- e-mail info@madonnadelcorlo.it

e fisserà un appuntamento per un colloquio. La segnalazione in mancanza di colloquio con il paziente e/o i familiari, non verrà presa in considerazione.

✓ **MODALITA' DI GESTIONE - criteri di accesso**: Per accedere alla Residenza Agape – Reparto per Cure Palliative dotato di n. 8 posti letto, è necessario compilare la "Proposta di accoglimento" che può essere ritirata presso l'Ufficio Prenotazione ricoveri – C.so Garibaldi n. 3 – 25017 Lonato d/G (BS) dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 16.30 (tel. 030-9134450) o scaricata dal sito internet della Fondazione (www.madonnadelcorlo.it).
La "Proposta di Accoglimento" deve essere compilata esclusivamente dal Medico di Medicina Generale o dal Medico del reparto ospedaliero di provenienza e va recapitata:
- in originale direttamente presso l'Ufficio Prenotazione ricoveri;
- via Fax al n. 030/9134358
- all'indirizzo mail info@madonnadelcorlo.it

L'accettazione presso la Residenza è subordinata al parere positivo espresso dal Medico Responsabile che inserirà la domanda nella lista di attesa che viene gestita secondo criteri temporali riferibili alla data di ricezione e secondo punteggio rilevato mediante scale di gravità che misurano la compromissione del paziente.
Al fine del perfezionamento della pratica di ricovero sarà necessario produrre:

- fotocopia della carta d'identità
- fotocopia della Carta Regionale dei servizi (Tessera sanitaria)
- codice fiscale

Il tempo di attesa per il ricovero è variabile e imprescindibilmente vincolato alla disponibilità dei n.8 posti letto del nucleo. La data del ricovero verrà comunicata telefonicamente e si effettuerà nella giornata immediatamente successiva.
Il giorno del ricovero il paziente ed i familiari verranno accompagnati nella propria stanza dall'Infermiere e dall'Operatore Socio Sanitario che illustreranno le abitudini della Residenza e provvederanno alla personalizzazione dell'assistenza. Seguiranno la visita medica e l'eventuale colloquio psicologico. Un Infermiere di riferimento sarà a disposizione per le attività di programmazione della degenza. Volontari formati e l'assistente religioso saranno presenti in reparto per il supporto all'accompagnamento.
Le camere sono singole e dotate di ogni confort. E' prevista la possibilità di permanenza per l'accompagnatore.
Il tempo del ricovero è limitato e subordinato all'idoneità medica.
La dimissione protetta dalla Residenza verso altre strutture o il domicilio avverrà previa valutazione dell'équipe multidisciplinare.

✓ VALUTAZIONE DI IDONEITA' AL RICOVERO IN HOSPICE

Il medico referente, ricevuta la domanda di ricovero, valuterà l'idoneità e l'inserimento nella lista d'attesa.

✓ COLLOQUIO PRE-RICOVERO

In caso di idoneità verrà fissato un colloquio conoscitivo pria del ricovero col paziente e/o i familiari in presenza dell'Assistente Sociale e lo Psicologo nei giorni stabiliti.

✓ DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA

- fotocopia Carta d'identità
- fotocopia Carta Regionale dei Servizi
- Codice fiscale

E' necessaria la RESIDENZA in Regione Lombardia. Per i pazienti "fuori regione" occorre anche l'autorizzazione dell'Ats della regione di appartenenza.

✓ DOCUMENTAZIONE SANITARIA

- Relazione medica redatta dal Medico curante
- Richiesta di ricovero compilata

✓ TEMPO DI ATTESA

Il tempo di attesa per il ricovero è variabile, per eventuali variabili/imprevisti clinici dei degenti.
La disponibilità al ricovero viene comunicata telefonicamente dall'accettazione Amministrativa e/o dal Coordinatore e si effettuerà nella mattinata successiva dalle ore 08.00 alle ore 10.00.

✓ PROCEDURA:

La Coordinatrice con l'OSS accoglie l'ospite ed il familiare ed effettua una visita guidata informandolo, in modo semplice ma preciso, delle caratteristiche strutturali della struttura, degli orari per le attività comuni (orari pasti), della tempistica e metodologia dello svolgimento quotidiano dell'igiene. Durante la visita si raccolgono le disponibilità dei parenti alla presenza in struttura ed al tipo di collaborazione possibile per il futuro. Si indirizza ai parenti riguardo il personale di riferimento Fornisce, inoltre le informazioni riguardanti le modalità di identificazione del personale presenti in reparto, raccoglie la documentazione personale e fa firmare i consensi.
L'infermiere compila il Fascicolo infermieristico e la scheda di accettazione dell'ospite, ovvero riporta la storia sanitaria con l'aiuto dei parenti. Informa la tipologia di servizio personalizzato che verrà offerto in relazione alla patologia dell'ospite, orari e metodologia della valutazione medica. Successivamente l'infermiere, la Coordinatrice e l'OSS provvedono a raccogliere e registrare i dati nel Fascicolo Sociale dell'ospite (i dati anagrafici, data di ingresso, cognome e nome, età, residenza, persone di riferimento in caso di necessità e relativi recapiti telefonici, patologie, livelli di autonomia, etc..) ognuno perla propria competenza.
La coordinatrice invita il parente che accompagna l'ospite a completare, se necessario, la pratica di ricovero presso la segreteria.
L'infermiere rileva e registra in grafica i parametri vitali dell'ospite e valuta i bisogni dell'anziano.
La Coordinatrice e/o l'infermiere comunica tempestivamente al Medico dell'Hospice l'arrivo dell'ospite.

Il Medico compila la Cartella Clinica e relative prescrizioni farmacologiche e di eventuali esami di laboratorio o interventi infermieristici.
Il medico pianifica il PAI e informa i parenti
L'infermiere pianifica ed attua le prestazioni infermieristiche necessarie per il soddisfacimento del bisogno assistenziale.
Viene individuata all'interno dell'équipe per ogni malato assistito la figura del case manager con funzioni di coordinamento del percorso individuale del malato e del suo nucleo familiare e di referente della continuità del percorso stesso (PAI).
L'infermiere redige il diario infermieristico.
L'infermiere informa l'Ospite ed i familiari della presenza di un "questionario di soddisfacimento" nella carta dei servizi, e della importanza della relativa compilazione, per garantire un adeguato servizio nei confronti dell'Ospite.
Lo psicologo effettua un colloquio conoscitivo con l'Ospite e la famiglia.
E' individuata all'interno dell'équipe la figura del care manager con funzione di coordinamento di natura gestionale organizzativa sulle attività assistenziali di uno o più pazienti in carico alla struttura. Tale figura coincide con il coordinatore del personale incaricato.

Volontari formati e l'assistente religioso sono presenti in reparto per il supporto all'accompagnamento.

✓ DURATA DEL RICOVERO

Il tempo del ricovero si estende per un tempo determinato dal medico palliativista e comunque non superiore a tre mesi.

✓ DIMISSIONE A DOMICILIO O TRASFERIMENTO PRESSO ALTRA STRUTTURA

La continuità delle cure viene garantita mediante rilascio della relazione di dimissione.

PIANO DI GESTIONE DEI SERVIZI GENERALI

Orari di visita
R.S.A.: tutti i giorni dalle ore 8 alle ore 20.
Cure intermedie: tutti i giorni dalle ore 9 alle ore 12 e dalle ore 14 alle ore 18.00.
Hospice: tutti i giorni dalle ore 8 alle ore 20 per i parenti non accompagnatori.
Non è permesso sostare nelle stanze di degenza qualora siano in corso visite mediche o pratiche assistenziali. E' necessario evitare sovraffollamento e non intralciare le normali attività di reparto.
Ambulatori di riabilitazione: apertura dalle ore 8 alle ore 20 dal lunedì al venerdì.

Vitto
La Fondazione Madonna del Corlo Onlus è dotata di proprie cucine per la preparazione dei pasti per gli ospiti di tutti i nuclei, per i parenti accompagnatori, per i dipendenti e i collaboratori.
Il capo-cuoco provvede affinché vengano rispettate le norme di autocontrollo attraverso il sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point).
Il menù è articolato su 30 giorni, per ognuno dei quali sono realizzati piatti diversi, e prevede variazioni stagionali.
E' strutturato sotto stretto controllo medico con menù personalizzati a seconda delle necessità degli ospiti, anche con diete speciali in relazione alle prescrizioni mediche.

Esempio di menù-tipo settimanale:

	PRANZO	CENA
LUN	*Pasta panna e prosciutto – Pasta in bianco* *Minestrina* *Petti di pollo ai ferri* *Ripieno agli aromi* *Purè di patate – Verdura fresca* *Frutta di stagione – Frullato di frutta*	*Passato di verdura – Minestrina* *Crescenza – Grana* *Coppa – Prosciutto cotto* *Carote al vapore – Verdura fresca* *Mele cotte con prugne*
MAR	*Pasta col pesto – Pasta in bianco* *Minestrina* *Uova: rotolo con spinaci e fontina* *Manzo lesso* *Zucchine alla parmigiana – Purè – Verdura fresca* *Frutta di stagione – Frullato di frutta*	*Minestrina* *Asiago – Crescenza* *Carne salata rucola/grana – Prosciutto cotto* *Patate al vapore – Verdura fresca* *Mele cotte con prugne*
MER	*Minestrone di verdure con pasta – Riso in bianco - Minestrina* *Lonza al forno alla crema di funghi* *Pollo lesso* *Purè di patate – Verdura fresca* *Frutta di stagione – Frullato di frutta*	*Crema di piselli – Minestrina* *Crescenza – Taleggio* *Tonno – Prosciutto cotto* *Cornetti al vapore – Verdura fresca* *Mele cotte con prugne*
GIO	*Pasta gamberetti e zucchine – Pasta in bianco* *Minestrina* *Roast beef – Uova sode*	*Semolino – Minestrina* *Emmenthal – Crescenza* *Mortadella – Prosciutto cotto*

	Pomodori ripieni al forno – Purè – Verdura fresca *Frutta di stagione – Frullato di frutta*	*Patate al vapore – Verdura fresca* *Mele cotte con prugne*
V E N	*Pasta burro e salvia – Minestrina* *Filetti di sogliola impanati* *Polpettine di carne* *Spinaci alla parmigiana – Purè –Verdura fresca* *Frutta di stagione – Frullato di frutta*	*Minestrone – Minestrina* *Crescenza – Grana* *Roast beef – Prosciutto cotto* *Zucchine al vapore – Verdura fresca* *Mele cotte con prugne*
S A B	*Riso freddo – Pasta in bianco* *Minestrina* *Svizzere di cavallo al forno – Pollo lesso* *Mix di verdure al vapore* *Frutta di stagione – Frullato di frutta*	*Panada – Minestrina* *Ricotta – Crescenza* *Prosciutto cotto* *Purè di patate - Pomodori* *Mele cotte con prugne*
D O M	*Anelli crespelle valdostana – Minestrina* *Cosce di pollo al forno* *Manzo bollito* *Purè di patate – Verdura fresca* *Frutta di stagione – Frullato di frutta* *Dolce: torta*	*Minestrina* *Crescenza – Fontal* *Prosciutto crudo* *Finocchi al vapore – Verdura fresca* *Frutta sciroppata*

PRESTAZIONI EROGATE PRESSO I SERVIZI DI RSA, CURE INTERMEDIE, CURE PALLIATIVE E AMBULATORI

Modalità di riconoscimento degli operatori
Tutti gli operatori della Fondazione indossano camici personalizzati con indicato nome e qualifica. Il personale amministrativo è dotato di apposito cartellino di riconoscimento.

Assistenza medica
L'assistenza medica agli ospiti della Fondazione è garantita 24 ore su 24, tramite equa distribuzione tra presenza attiva ed un efficace servizio di reperibilità.
Rsa: sono escluse le prestazioni mediche specialistiche, di diagnostica strumentale, nonché quelle relative all'assistenza protesica erogabile dal Servizio Sanitario Nazionale ex D.M. 27.08.1999 n.332 con esclusione degli ausili per incontinenti, dei farmaci, dell'ossigeno terapeutico e del materiale sanitario.
Gli ospiti su posto autorizzato usufruiscono dell'assistenza dei medici territorialmente competenti.
Il Direttore Sanitario e i medici di reparto sono a disposizione per i colloqui con i parenti secondo orari esposti presso le bacheche della Fondazione.

Assistenza infermieristica
Tutti gli ospiti della Fondazione usufruiscono di assistenza infermieristica 24 ore su 24 da parte di qualificato personale abilitato a norma di legge. Per la RSA il servizio notturno è effettuato tramite reperibilità dall'Infermiere delle Cure Intermedie.

Progetto Individuale/Piano di assistenza individualizzato e Progetto riabilitativo individuale
Per ogni ospite della R.S.A. viene definito il Progetto Individuale/ Piano di assistenza individualizzato (PAI) attraverso una valutazione multidimensionale - che viene effettuata anche con l'uso di strumenti validati - dei problemi/bisogni sanitari, cognitivi, psicologici e sociali dell'ospite al momento dell'ammissione e periodicamente.
Per ogni ospite del reparto Cure Intermedie viene definito il progetto riabilitativo individuale (PRI), strumento elaborato dal *team* riabilitativo, coordinato dal medico responsabile, che definisce potenzialità, strumenti ed obbiettivi del processo di recupero che la Persona e gli Operatori scelgono, condividono e si impegnano a realizzare.

Igiene e cura della persona e servizio socio-assistenziale
Sono garantiti dagli operatori addetti all'assistenza, muniti di specifico attestato regionale, che agiscono sulla base dei piani assistenziali individualizzati, rispettando protocolli specifici in coerenza con le consegne medico-infermieristiche.

Servizio di farmacia ed ausili per incontinenti
Tutte le medicine, i presidi per incontinenza ed i gas medicali per ospiti in ossigenoterapia sono a carico della struttura, ad esclusione di quelle per gli ospiti ricoverati su posto non convenzionato.

Sostegno psicologico
La Neuropsicologa che presta servizio presso la Fondazione garantisce su chiamata qualificato supporto psicologico agli ospiti e, in caso di necessità, ai loro familiari.

Riabilitazione logopedica
La logopedista in servizio presso la Fondazione fornisce su chiamata la necessaria professionalità nei percorsi riabilitativi psico-cognitivi, relazionali e comunicativi.

Servizio di animazione RSA.
Il servizio di animazione finalizza i propri interventi al mantenimento degli interessi specifici degli anziani ed alla prevenzione del decadimento cognitivo. L'animatore partecipa, per quanto di propria competenza, alla stesura del piano di assistenza individuale. Tutte le attività di animazione, particolarmente variegate, vengono rese note settimanalmente e mensilmente presso i vari punti di informazione presenti nella struttura.
La Fondazione organizza annualmente per gli ospiti della R.S.A. un soggiorno/vacanza.

Servizio di Fisioterapia RSA – Cure intermedie - Hospice
Assistenza fisioterapica viene garantita giornalmente agli ospiti della Fondazione tramite personale qualificato.

Assistenza religiosa
Presso la Fondazione è presente un luogo di culto ove gli ospiti vengono accompagnati e dove viene celebrata la Santa Messa, il cui orario viene esposto regolarmente nella bacheca. Il personale religioso è presente in struttura con visite e momenti di preghiera.

Guardaroba, lavanderia e stireria *(incluso nella retta e gratuito per cure palliative)*
La Fondazione offre un servizio guardaroba in grado di soddisfare le esigenze dell'ospite. Quotidianamente il servizio lavanderia effettua il lavaggio, la stiratura, il riordino e il rammendo della biancheria personale degli ospiti, delle divise del personale, dei tendaggi, cuscini e materassi.
Il servizio relativo alla biancheria piana è affidato a ditta esterna.

Soggiorno polifunzionale
Nei soggiorni poli-funzionali della Fondazione viene svolta quotidianamente l'attività di animazione. Le sale vengono anche utilizzate per i corsi di formazione interni ed esterni e per conferenze.

Servizio di Parrucchiere *(incluso nella retta e gratuito per cure palliative)*
Il Parrucchiere è presente un giorno alla settimana. Il servizio di taglio e piega è garantito bimestralmente per ogni ospite della Fondazione senza oneri aggiuntivi.

Sala tv
Ogni nucleo dei reparti della Fondazione è dotato di apposite sale televisione e sale di soggiorno.

Angolo bar
Il servizio bar – a pagamento – è garantito dalla presenze di distributori automatici per l'erogazione di bevande calde e fredde e di snack.

Spazi esterni
All'interno della Fondazione è ubicato un giardino protetto a disposizione degli ospiti e dei familiari.

Servizio di camera ardente
In caso di decesso di un Ospite viene messa a disposizione la camera mortuaria senza ulteriori oneri aggiuntivi.

Certificazioni ai fini fiscali e accesso alla documentazione sanitaria/amministrativa

Agli utenti vengono rilasciate ogni anno entro il 31 maggio le dichiarazioni previste dalle vigenti normative ai fini fiscali.

Agli aventi diritto a termini di legge viene rilasciata copia della cartella clinica entro 7 giorni dalla richiesta che va effettuata presso gli Uffici Amministrativi tramite compilazione di apposito modulo secondo quanto stabilito dal vigente “Regolamento di Accesso agli Atti” pubblicato nel sito internet della Fondazione www.madonnadelcorlo.it.

E’ richiesto un contributo di € 50.

GIORNATA-TIPO DELL'OSPITE RSA

Ore 6.00: risveglio, igiene personale, vestizione e mobilizzazione eseguita dagli Operatori Socio Sanitari che cercano di stimolare le potenzialità residue e favorire l'autonomia dell'ospite nel totale rispetto della privacy personale.

Ore 7.00: eventuali prelievi ematochimici a digiuno.

Ore 8.00: prima colazione nelle sale da pranzo o servita direttamente in camera di degenza in base alle necessità individuali.

Dalle ore 8.30: somministrazione delle terapie prescritte dai Medici di Reparto, medicazioni eseguite dagli Infermieri. Nell'arco della giornata vengono anche effettuate le visite mediche programmate.

Dalle ore 9.00: nei Soggiorni Polifunzionali inizia l'attività di animazione (il programma viene esposto settimanalmente dai Responsabili del servizio) e la fisioterapia organizzata in base a progetti sia individuali che di gruppo.

Ore 11.45: viene servito il pranzo.

Dalle ore 13.00: per gli ospiti che lo desiderano è previsto il riposo in camera, chi lo desidera può invece trattenersi negli spazi comuni dotati di televisore.

Dalle ore 14.00 riprende l'attività di animazione e di fisioterapia.

Ore 15.30: viene servita la merenda nei Soggiorni Polifunzionali.

Ore 18.00: viene servita la cena.

Dalle ore 19.00: trasferimento nelle camere per il riposo notturno. Viene effettuata l'igiene personale e vengono somministrate, da personale qualificato, eventuali terapie farmacologiche.

Il servizio di assistenza religiosa cattolica – per chi lo gradisce – è organizzato come segue:
- Santo Rosario: 1 giorno alla settimana;
- Celebrazione della Santa Messa: 2 giorni alla settimana;
- Adorazione: 2 giorni al mese;

Confessioni ogni giorno, previo contatto con gli assistenti spirituali.

Le attività animative – realizzate dall'Animatore della Fondazione – sono supportate da Associazioni di Volontariato altamente organizzate.

Giornata tipo Degente Cure Intermedie

Ore 6.00: risveglio, igiene personale, vestizione e mobilizzazione eseguita dagli Operatori Socio Sanitari che cercano di stimolare le potenzialità e favorire l'autonomia del paziente nel totale rispetto della privacy personale.

Ore 7.00: prelievi

Ore 8.00: prima colazione nelle sale da pranzo o servita direttamente in camera di degenza in base alle necessità individuali

Dalle ore 8.30: somministrazione delle terapie prescritte dai Medici di Reparto, medicazioni eseguite dagli Infermieri Professionali. Nell'arco della mattinata vengono effettuati il giro visita giornaliero e le consulenze specialistiche.

Dalle ore 8.30: inizio delle attività per la Riabilitazione: terapia occupazionale, e fisioterapia in palestra o nel reparto di degenza in base al Progetto Riabilitativo Individuale.

Ore 12.00: viene servito il pranzo.

Dalle ore 13.00: per gli ospiti che lo desiderano è previsto il riposo in camera, chi lo desidera può invece trattenersi negli spazi comuni dotati di televisore.

Dalle ore 13.30: riprendono le attività di Riabilitazione personalizzate in base al Progetto Riabilitativo Individuale.

Ore 18.00: viene servita la cena.

Dalle ore 19.00: trasferimento nelle camere per il riposo notturno. Viene effettuata l'igiene personale e vengono somministrate, da personale qualificato, eventuali terapie farmacologiche.

Il servizio di assistenza religiosa cattolica – per chi lo gradisce – è organizzato come segue:
- Santo Rosario: 1 giorno alla settimana;
- Celebrazione della Santa Messa: 2 giorni alla settimana;
- Adorazione: 2 giorni al mese;

Confessioni ogni giorno, previo contatto con gli assistenti spirituali.

Le attività animative – realizzate dall'Animatore della Fondazione – sono supportate da Associazioni di Volontariato altamente organizzate.

Giornata tipo degente Residenza Agape

La giornata in Residenza Agape è caratterizzata da ritmi quotidiani che rispecchiano precise necessità assistenziali; il personale si impegna a mettere in atto opportune iniziative per salvaguardare ritmi da ospiti, conciliandoli con le esigenze organizzative delle attività assistenziali, con i tempi del riposo, delle visite e dei pasti.

Al mattino alle 6,30 inizia la giornata dell'ospite: gli operatori assistenziali ed infermieristici procedono ad effettuare l'igiene personale, il cambio della biancheria, la mobilizzazione, la somministrazione della terapia, gli eventuali prelievi ematici, le medicazioni.

Alle ore 8,30 viene distribuita la colazione, con aiuto da parte del personale per gli Ospiti non autonomi.

Nella mattinata vengono garantite le prestazioni di assistenza medica ed infermieristica; il personale ausiliario provvede alla distribuzione ed aiuto nell'assunzione di bevande o cibi come da indicazione medica.

L'assistente sociale è presente per le necessità dei degenti/caregiver.

Il pranzo viene distribuito alle ore 12,00, con possibilità di menù a scelta e personalizzati. Gli ospiti non autosufficienti vengono assistiti dal personale di reparto.
Al pomeriggio qualche ora è riservata al riposo a letto, con la possibilità, comunque, di trattenersi nei locali di soggiorno. Nel frattempo viene garantita la mobilizzazione degli allettati e l'igiene intima personale, il cambio della biancheria e dei presidi assorbenti, la distribuzione di bevande.

Ore 15.30: viene servita la merenda.

La distribuzione della cena con menù a scelta avviene alle ore 18,30; al termine gli operatori provvedono alla messa a letto degli ospiti, alla preparazione per la notte ed alla somministrazione della terapia serale.

Nel corso della notte gli ospiti vengono vigilati da parte del personale di turno, che provvede al regolare e periodico cambio dei dispositivi per l'incontinenza, alle movimentazioni previste dal protocollo assistenziale e, in caso di necessità/urgenza, alla attivazione del medico in turno. (questo anche in Rsa e in Ci)

Nell'HOSPICE il paziente deve trovare la continuità dei propri ritmi abituali, anche grazie ad orari flessibili e ad una organizzazione del lavoro centrata più sui suoi bisogni che sulle necessità della struttura.
La giornata tipo dell'ospite, pertanto, può essere schematizzata solo a titolo esemplificativo e non deve essere considerata un programma rigido.

Durante la giornata, gli ospiti ricevono visite da personale volontario qualificato appartenente all'Associazione "Gli Sherpa".
Su richiesta dell'ospite/caregivers è prevista la visita da parte dell'assistente Spirituale e dei suoi collaboratori.

POLIZZA ASSICURATIVA

La Fondazione è in possesso di polizza assicurativa per la responsabilità civile per coprire eventuali danni agli utenti o ad altri soggetti. Sono ricompresi i danni involontariamente cagionati in conseguenza di fatti accidentali e imputabili a negligenza, imprudenza o imperizia.
Non sono presenti franchigie opponibili a terzi danneggiati.

U.R.P. (Ufficio Relazioni con il Pubblico)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è il punto d'incontro a disposizione di ospiti, parenti e utenti esterni per richieste, comunicazioni o segnalazioni da esplicitare alla Direzione della Fondazione Madonna del Corlo Onlus, istituito anche allo scopo di prevenire eventuali problematiche e di proporre interventi di miglioramento alla qualità dei servizi con riferimento alle segnalazioni degli utenti.
L'U.R.P. è aperto dal lunedì al venerdì in orario d'ufficio, presso la sede della Direzione Amministrativa, in via Sorattino 15, ed è a disposizione anche per visite guidate alla struttura da parte di utenti potenziali e/o loro familiari. E' possibile inviare comunicazioni anche per via telematica, all'indirizzo info@madonnadelcorlo.it.
Responsabile U.R.P. tel. 0309130205

CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi. Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche. Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini. La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati)
- agenzie di informazione e, più in generale, *mass media*;
- famiglie e formazioni sociali;

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi. Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- il principio "di giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;

- il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;

- il principio "di salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La persona anziana al centro di diritti e di doveri.

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

La persona ha il diritto	La società e le Istituzioni hanno il dovere
di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo

	ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
di vivere con chi desidera.	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
di avere una vita di relazione.	di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	di 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.

La tutela dei diritti riconosciuti

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione). Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane. È necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

CUSTOMER CARE

L'Amministrazione verifica costantemente il grado di soddisfazione degli ospiti, dei familiari, degli utenti esterni e dei propri operatori, distribuendo appositi questionari all'uopo predisposti.
L'Amministrazione provvede a pubblicare annualmente i relativi risultati presso le bacheche dell'Ente.
Di seguito vengono allegati sotto forma di fac-simile i citati strumenti di partecipazione e garanzia.

VALUTAZIONE DEL LIVELLO DI SODDISFAZIONE

OSPITI RSA

GRADO DI SODDISFAZIONE
(indicare da 1 a 5 ove 1 è il grado minimo di soddisfazione e 5 il massimo)

Sesso M □ F □

1. Comfort della stanza

1	2	3	4	5

Min Max

2. Servizio cucina

1	2	3	4	5

Min Max

3. Pulizia degli ambienti

1	2	3	4	5

Min Max

4. Assistenza fornita dal personale di assistenza (ASA, OSS)

1	2	3	4	5

Min Max

5. Assistenza infermieristica

1	2	3	4	5

Min Max

6. Assistenza medica

1	2	3	4	5

Min Max

→**SEGUE**

7. Servizio di fisioterapia

1	2	3	4	5

Min Max

8. Servizio di animazione

1	2	3	4	5

Min Max

9. Servizio di lavanderia

1	2	3	4	5

Min Max

10. Servizi amministrativi

1	2	3	4	5

Min Max

11. Servizio religioso

1	2	3	4	5

Min Max

12. Quanto è soddisfatto della Sua esperienza di ricovero?

1	2	3	4	5

Min Max

Data di compilazione _____

Spazio per segnalazioni e suggerimenti

_____

_____

FONDAZIONE MADONNA DEL CORLO
Corso Garibaldi, 3 - 25017 Lonato del Garda (BS) - C.F.02964900175 - P.IVA 00712050988
www.madonnadelcorlo.it - info@madonnadelcorlo.it - info.casadiriposolonato@pec.it

OSPITI CURE INTERMEDIE

GRADO DI SODDISFAZIONE

(Indicare da 1 a 5 ove 1 è il grado minimo di soddisfazione e 5 il massimo)

Sesso M □ F □	ETA': □ meno di 20 □ tra 21 e 35
Residenza……	□ tra 36 e 50 □ tra 51 e 75 □ più di 76

1. Tempi di attesa per ottenere il ricovero

1	2	3	4	5

Min Max

2. Completezza delle informazioni ricevute dal personale d'equipe

1	2	3	4	5

Min Max

3. Comfort della stanza

1	2	3	4	5

Min Max

4. Servizio cucina

1	2	3	4	5

Min Max

5. Pulizia degli ambienti

1	2	3	4	5

Min Max

6. Rispetto della riservatezza personale

1	2	3	4	5

Min Max

→**SEGUE**

7. Assistenza fornita dal personale ausiliario (ASA, OSS)

1	2	3	4	5

Min Max

8. Assistenza infermieristica

1	2	3	4	5

Min Max

9. Assistenza medica

1	2	3	4	5

Min Max

10. Servizio di fisioterapia

1	2	3	4	5

Min Max

11. Servizio di lavanderia

1	2	3	4	5

Min Max

12. Servizio religioso

1	2	3	4	5

Min Max

13. Quanto è soddisfatto della Sua esperienza di ricovero?

1	2	3	4	5

Min Max

Data di compilazione _____

Spazio per segnalazioni e suggerimenti

_____

_____

FAMILIARI RSA

GRADO DI SODDISFAZIONE

(indicare da 1 a 5 ove 1 è il grado minimo di soddisfazione e 5 il massimo)

1. Tempi di attesa per ottenere il ricovero

1	2	3	4	5

Min Max

2. Completezza delle informazioni ricevute al momento dell'ingresso

1	2	3	4	5

Min Max

3. Comfort della stanza

1	2	3	4	5

Min Max

4. Servizio cucina

1	2	3	4	5

Min Max

5. Pulizia degli ambienti

1	2	3	4	5

Min Max

6. Rispetto della riservatezza personale

1	2	3	4	5

Min Max

7. Assistenza fornita dal personale ausiliario (ASA, OSS)

1	2	3	4	5

Min Max

→**SEGUE**

8. Assistenza infermieristica

1	2	3	4	5

Min Max

9. Assistenza medica

1	2	3	4	5

Min Max

10. Servizio di fisioterapia

1	2	3	4	5

Min Max

11. Servizio di animazione

1	2	3	4	5

Min Max

12. Servizio di lavanderia

1	2	3	4	5

Min Max

13. Servizi amministrativi

1	2	3	4	5

Min Max

14. Quanto è soddisfatto dell' esperienza di ricovero del Suo familiare?

1	2	3	4	5

Min Max

Data di compilazione: _____

Spazio per segnalazioni e suggerimenti

_____

_____

FAMILIARI CURE INTERMEDIE

GRADO DI SODDISFAZIONE

(indicare da 1 a 5 ove 1 è il grado minimo di soddisfazione e 5 il massimo)

1. Tempi di attesa per ottenere il ricovero

1	2	3	4	5

Min Max

2. Completezza delle informazioni ricevute al momento dell'ingresso

1	2	3	4	5

Min Max

3. Comfort della stanza

1	2	3	4	5

Min Max

4. Servizio cucina

1	2	3	4	5

Min Max

5. Pulizia degli ambienti

1	2	3	4	5

Min Max

6. Rispetto della riservatezza personale

1	2	3	4	5

Min Max

7. Assistenza fornita dal personale ausiliario (ASA, OSS)

1	2	3	4	5

Min Max

→**SEGUE**

8. Assistenza infermieristica

1	2	3	4	5

Min Max

9. Assistenza medica

1	2	3	4	5

Min Max

10. Servizio di fisioterapia

1	2	3	4	5

Min Max

11. Servizio di lavanderia

1	2	3	4	5

Min Max

12. Quanto è soddisfatto dell'esperienza di ricovero del Suo familiare?

1	2	3	4	5

Min Max

Data di compilazione: _____

Spazio per segnalazioni e suggerimenti

_____

_____

_____

FAMILIARI RESIDENZA AGAPE

GRADO DI SODDISFAZIONE

(indicare da 1 a 5 ove 1 è il grado minimo di soddisfazione e 5 il massimo)

1. Tempi di attesa per ottenere il ricovero

1	2	3	4	5

Min Max

2. Completezza delle informazioni ricevute al momento dell'ingresso

1	2	3	4	5

Min Max

3. Comfort della stanza

1	2	3	4	5

Min Max

4. Servizio cucina

1	2	3	4	5

Min Max

5. Pulizia degli ambienti

1	2	3	4	5

Min Max

6. Rispetto della riservatezza personale

1	2	3	4	5

Min Max

7. Assistenza fornita dal personale ausiliario (ASA, OSS)

1	2	3	4	5

Min Max

8. Assistenza infermieristica

1	2	3	4	5

Min Max

→**SEGUE**

9. Assistenza medica

1	2	3	4	5

Min Max

10. Servizio di fisioterapia

1	2	3	4	5

Min Max

11. Servizio di assistenza sociale

1	2	3	4	5

Min Max

12. Servizio religioso

1	2	3	4	5

Min Max

13. Sostegno piscologico

1	2	3	4	5

Min Max

14. Quanto è soddisfatto dell'esperienza di ricovero del Suo familiare?

1	2	3	4	5

Min Max

Data di compilazione _____

Spazio per segnalazioni e suggerimenti

_____

_____

_____

CURE PALLIATIVE DOMICILIARI

Gentile Signora/e,

la Fondazione Madonna del Corlo desidera conoscere l'opinione della S.V. con riferimento all'assistenza erogata a domicilio nell'ambito delle cure palliative.

Le valutazioni raccolte tramite il presente questionario anonimo consentiranno all'Ente di migliorare costantemente il livello dei servizi erogati.

Preghiamo la S.V. di apporre la croce su una sola risposta, con riferimento ai servizi di cui si è avvalsa.

Grazie.

GRADO DI SODDISFAZIONE DEI SEGUENTI ASPETTI
(indicare da 1 a 5 ove 1 è il grado minimo di soddisfazione e 5 il massimo)

1. È soddisfatto delle informazioni ricevute sul servizio?

1	2	3	4	5

Min Max

2. È soddisfatto del tempo di attesa per ottenere il servizio?

1	2	3	4	5

Min Max

3. È soddisfatto dell'assistenza medica?

1	2	3	4	5

Min Max

4. È soddisfatto dell'assistenza infermieristica?

1	2	3	4	5

Min Max

5. È soddisfatto dell'assistenza ausiliaria (OSS)?

1	2	3	4	5

Min Max

→**SEGUE**

6. È soddisfatto dell'assistenza psicologica?

1	2	3	4	5
Min				Max

7. È soddisfatto del servizio prestato dall'Assistente sociale?

1	2	3	4	5
Min				Max

8. È soddisfatto del servizio prestato dal Terapista della riabilitazione?

1	2	3	4	5
Min				Max

9. È soddisfatto del rapporto che si è creato con gli operatori?

1	2	3	4	5
Min				Max

10. Nel complesso quanto si ritiene soddisfatto del servizio di assistenza domiciliare?

1	2	3	4	5
Min				Max

Data di compilazione _____

Spazio per segnalazioni e suggerimenti

_____

_____

SERVIZIO DI RIABILITAZIONE AMBULATORI ACCREDITATI

GRADO DI SODDISFAZIONE
(Indicare da 1 a 5 ove 1 è il grado minimo di soddisfazione e 5 il massimo)

Sesso M □ F □	ETA': □ meno di 20 □ tra 21 e 35
Residenza……	□ tra 36 e 50 □ tra 51 e 75 □ più di 76

1. È soddisfatto/a del servizio di prenotazione (orari di apertura, attesa al telefono/allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute):

1	2	3	4	5

Min Max

2. È soddisfatto/a del tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione:

1	2	3	4	5

Min Max

3. È soddisfatto/a del servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket (attesa allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute):

1	2	3	4	5

Min Max

4. È soddisfatto/a per accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti:

1	2	3	4	5

Min Max

5. È soddisfatto/a degli orari previsti:

1	2	3	4	5

Min Max

→**SEGUE**

5. È soddisfatto/a per l'attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia, informazioni ricevute)

1	2	3	4	5

Min Max

6. È soddisfatto/a dell'attenzione ricevuta dal personale di fisioterapia (accuratezza, cortesia, informazioni):

1	2	3	4	5

Min Max

7. È soddisfatto per il rispetto della riservatezza personale:

1	2	3	4	5

Min Max

8. Complessivamente quanto è soddisfatto/a del nostro servizio?

1	2	3	4	5

Min Max

9. Consiglierebbe ad altri questa struttura?

SI	NO

Data di compilazione _____

Spazio per segnalazioni e suggerimenti

_____

_____

UTENTI RSA APERTA

GRADO DI SODDISFAZIONE
(indicare da 1 a 5 ove 1 è il grado minimo di soddisfazione e 5 il massimo)

1. Tempi di attesa per poter usufruire del servizio

1	2	3	4	5

Min Max

2. Completezza delle informazioni ricevute al momento dell'inizio del servizio

1	2	3	4	5

Min Max

3. Rispetto della riservatezza personale

1	2	3	4	5

Min Max

4. Assistenza fornita dal personale ausiliario (ASA, OSS)

1	2	3	4	5

Min Max

5. Assistenza infermieristica

1	2	3	4	5

Min Max

6. Assistenza medica

1	2	3	4	5

Min Max

→**SEGUE**

7. Servizio di fisioterapia

1	2	3	4	5

Min Max

8. Servizio di animazione/educatore

1	2	3	4	5

Min Max

9. Servizio di assistenza sociale

1	2	3	4	5

Min Max

10. Quanto è soddisfatto della Sua esperienza?

1	2	3	4	5

Min Max

Data di compilazione _____

Spazio per segnalazioni e suggerimenti

_____

_____

_____

_____

_____

UTENTI ALLOGGI PROTETTI

GRADO DI SODDISFAZIONE
(indicare da 1 a 5 ove 1 è il grado minimo di soddisfazione e 5 il massimo)

1. Tempi di attesa per ottenere l'alloggio

1	2	3	4	5

Min Max

2. Completezza delle informazioni ricevute

1	2	3	4	5

Min Max

3. Comfort delle stanze

1	2	3	4	5

Min Max

4. Servizio cucina

1	2	3	4	5

Min Max

5. Pulizia degli ambienti

1	2	3	4	5

Min Max

6. Assistenza fornita dal personale di assistenza (ASA, OSS)

1	2	3	4	5

Min Max

7. Assistenza infermieristica

1	2	3	4	5

Min Max

→SEGUE

8. Assistenza medica

1	2	3	4	5

Min Max

9. Servizio di fisioterapia

1	2	3	4	5

Min Max

10. Servizio di animazione

1	2	3	4	5

Min Max

11. Servizio di lavanderia

1	2	3	4	5

Min Max

12. Servizi amministrativi

1	2	3	4	5

Min Max

13. Quanto è soddisfatto della Sua esperienza?

1	2	3	4	5

Min Max

Data di compilazione _____

Spazio per segnalazioni e suggerimenti

_____

_____

_____

FONDAZIONE MADONNA DEL CORLO
Corso Garibaldi, 3 - 25017 Lonato del Garda (BS) - C.F.02964900175 - P.IVA 00712050988
www.madonnadelcorlo.it - info@madonnadelcorlo.it - info.casadiriposolonato@pec.it

MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Il sottoscritto/la sottoscritta _____

n. di telefono _____

in qualità di (indicare eventuale parentela) _____

del sig./sig.ra _____

utente presso il sotto indicato servizio:

□ R.S.A. □ Cure intermedie □ Ambulatori di Riabilitazione □ Hospice

Desidera evidenziare alla Direzione della Fondazione Madonna del Corlo Onlus che (esprimere l'oggetto della segnalazione):

_____

_____

_____

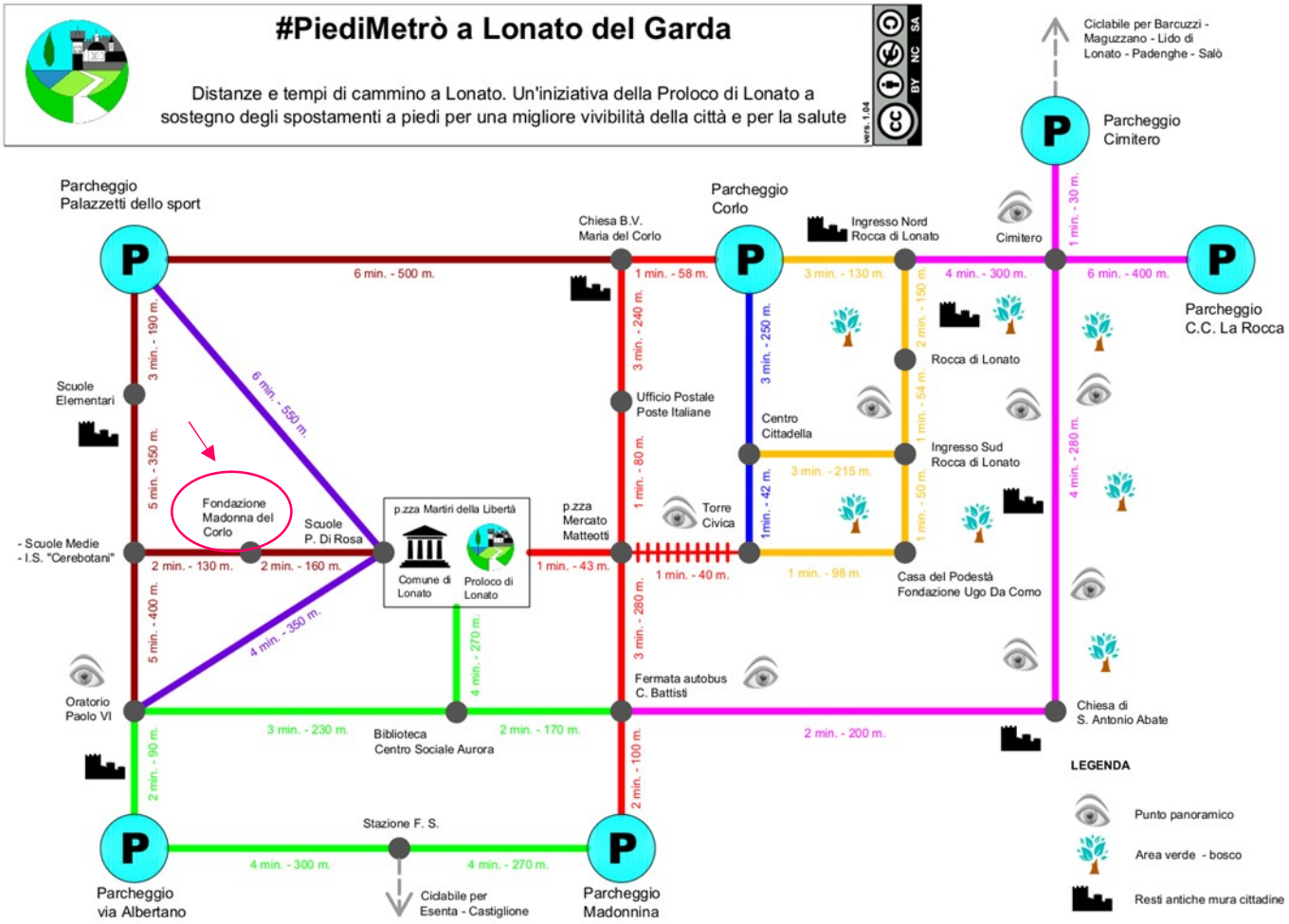
_____

_____

Ai sensi della Legge 675/96 autorizzo la Fondazione Madonna del Corlo Onlus al trattamento dei dati personali sopra-indicati.
Data _____

Firma _____

Nota: Il presente modulo va inserito nelle cassette porta-lettere collocate all'ingresso delle strutture. La Direzione si impegna, attivando eventualmente i competenti Uffici, a fornire riscontro in merito alle segnalazioni entro 15 giorni dalla data di ricezione per familiari e persone esterne, entro 2 giorni per gli utenti qualora questi ultimi non effettuassero direttamente le segnalazioni ai Responsabili di reparto.

DOVE TROVARCI

La Fondazione Madonna del Corlo Onlus si trova nel centro della città di Lonato del Garda, in corso Garibaldi n. 3.
Può essere raggiunta in automobile tramite l'uscita ai caselli autostradali di Desenzano del Garda o Brescia est (autostrada Milano-Venezia) oppure in treno (stazioni di Desenzano del Garda o Brescia) e tramite pullman di linea.