

Carta dei servizi



Ospitalità e ricovero R.S.A. e CASA ALBERGO
Servizio Farmacia
Ambulatori Medici
Assistenza Domiciliare Integrata (ADI ATS dell'INSUBRIA)

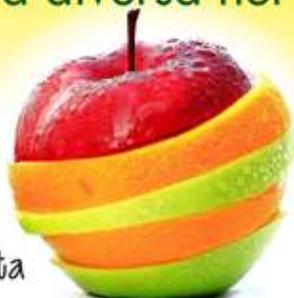
Durante il periodo pandemico alcune delle informazioni e degli aspetti indicati nella presente carta dei servizi potrebbero subire modifiche in ottemperanza alle normative vigenti
Vi preghiamo pertanto di fare riferimento al POP e al POP E DAL POG. (Piano Operativo Pandemico e Piano Organizzativo Gestionale)
che normano in caso di emergenza sanitaria tutte le fasi di attività dei diversi servizi di A.S.Far.M.

A.S.Far.M. una realtà diversa nei Servizi Sociosanitari

la casa di riposo

i medici specialisti

l'assistenza domiciliare integrata



la farmacia

i medici di famiglia

il punto prelievo



Sommario:

◆ **Capo primo** - **Cos'è la carta dei servizi**

La carta è uno strumento che serve per:

La Carta si rivolge:

La Carta contiene:

La Carta si utilizza per:

Contributi e suggerimenti:

La mission di A.S.Far.M.

◆ **Capo secondo** - **Cenni storici**

La Farmacia e l'Ambulatorio polispecialistico

Il Centro Polivalente per l'Assistenza alle persone Anziane

◆ **Capo terzo** - **Principi fondamentali**

◆ **Capo quarto** - **Informazioni sulle strutture e servizi erogati**

⇒ Cos'è l'A.S.Far.M.

⇒ Dove si trovano le sedi dei servizi

⇒ Come si raggiungono

◆ **Capo quinto** - **Premesse generali**

◆ **Capo sesto** - **Uffici e servizi amministrativi**

◆ **Capo settimo** - **La Farmacia**

Articolo 1/a - Recepimento delle premesse generali

Articolo 2/a - Ambito d'applicazione, principi e scopi

Articolo 3/a - Livello di servizio minimo

Articolo 4/a - Organizzazione del servizio, accoglienza degli utenti

Articolo 5/a - Accessibilità al servizio

Articolo 6/a - Somministrazione dei farmaci e prodotti parafarmaceutici

Articolo 7/a - Qualità del prodotto parafarmaceutico

Articolo 8/a - Informazioni e consulenze

Articolo 9/a - Servizi integrativi personalizzati

Articolo 10/a - Incentivi alla qualità del servizio farmaceutico pubblico

▪ **Capo ottavo** - **Gli Ambulatori medici : Medici di famiglia e Medici Specialisti**

Articolo 1/b - Recepimento delle premesse generali

Articolo 2/b - Ambito d'applicazione, principi e scopi

- Articolo 3/b - Concessione ambulatori ai medici di famiglia e specialisti
- Articolo 4/b - Livello dei servizi a favore degli utenti
- Articolo 5/b - Servizio ricette ripetitive
- Articolo 6/b - Servizio d'assistenza sociosanitaria

◆ **Capo nono - Servizi d'ospitalità e ricovero : R.S.A. e Casa Albergo**

- Articolo 1/c -Recepimento delle premesse generali
- Articolo 2/c -Ambito d'applicazione, principi e scopi, finalità ed obiettivi
- Articolo 3/c -Gli utenti : Le condizioni di accesso
- Articolo 4/c -La struttura sociosanitaria :descrizioni unità di offerta
- Articolo 5/c -Requisiti per l'ospitalità e ricovero – Priorità nelle ammissioni –Gestione lista attesa
Ammissibilità domanda e inserimento in lista
Ingresso nei moduli assistenziali RSA e Casa Albergo
Modalità ed orari di visita alle strutture di assistenza
Modalità di presa in carico
Modalità di risoluzione del rapporto di ricovero e dimissioni
Rilascio copia fascicolo socio-assistenziale (fasas)
- Articolo 6/c -I servizi Offerti
- Articolo 7/c -Le risorse Umane
- Articolo 8/c -La giornata tipo dell'ospite
- Articolo 9/c - Doveri degli ospiti
- Articolo 10/c -Accesso ai reparti e visite agli ospiti
- Articolo 11/c -Assegnazione degli alloggi, rinuncia dell'ospite e dimissioni
- Articolo 12/c -Ripartizione dei costi
Contributo fondo sanitario regionale
rett sociale
Comprensività della retta
Retta sui posti privati : Modulo di Casa Albergo
Deposito cauzionale
- Articolo 13/c –Rilascio certificazione rette ai fini fiscali
- Articolo 14/c –Sistema di Gestione per la qualità e la sicurezza

◆ **Capo decimo- Il centro di fisiokinesiterapia**

- Articolo 1/d - Recepimento delle premesse generali
- Articolo 2/d - Ambito d'applicazione, principi e scopi
- Articolo 3/d - Livello dei servizi a favore degli utenti
- Articolo 4/d - Prenotazione, effettuazione e pagamento dei trattamenti
- Articolo 5/d - Obiettivi di miglioramento del servizio

◆ **Capo undicesimo - Il servizio di Assistenza Domiciliare A.D.I. (Adi – ATS dell'Insubria)**

- Articolo 1/d - Recepimento delle premesse generali: l'azienda speciale A.S.Far.M.
- Articolo 2/d - A.S.Far.M. ed i servizi di ADI : la centrale Operativa
- Articolo 3/d - L'assistenza domiciliare di A.S.Far.M. – cosè :
Il territorio, la presa in carico e la tipologia delle prestazioni
- Articolo 4/d - Articolazione delle responsabilità
- Articolo 5/d - Come raggiungere la struttura
- Articolo 6/d - Orari del servizio
- Articolo 7/d Accoglienza, attivazione, preso in carico e processi di cura

	Trasferimento del paziente Adi ad altro gestore/pattante
Articolo 8/d	Prestazioni erogate
Articolo 9/d	Metodologia di lavoro
Articolo 10/d	Segnalazioni e reclami
Articolo 11/d	Customer Satisfation
Articolo 12/d	Codice Etico professionale
Articolo 13/d	Aggiornamento professionale
Articolo 14/d	Rapporti con gli utenti e loro tutela
Articolo 15/d	Rapporti con i colleghi
Articolo 16/d	Rilascio del fascicolo sanitario (Fasas)

◆ **Capo Dodicesimo - Standard qualitativi – Rapporti con gli utenti**

Articolo 1/f	-Standard qualitativi specifici
Articolo 2/f	-Gestione del rapporto empatico
Articolo 3/f	-Informazioni all'utenza
Articolo 4/f	-Suggerimenti, osservazioni e reclami da parte dell'utenza
Articolo 5/f	-Tutela degli utenti
Articolo 6/f	-Accesso ai servizi aziendali
Articolo 7/f	-Semplificazione delle procedure
Articolo 8/f	-Valutazione del servizio
Articolo 9/f	-Partecipazione esterna
Articolo 10/f	-Adeguatezza alle condizioni personali degli utenti
Articolo 11/f	-Solidarietà
Articolo 12/f	-Riferimento alle leggi e regolamenti Mediazione e Foro competente
Articolo 13/f	-Entrata in vigore

◆ **Capo Tredicesimo – COVID 19**

Articolo 1/f -Covid 19 rinvio al POP E DAL POG. Piano Organizzativo Gestionale

Procedure e modalità di contenimento della Covid 19 in A.S.Far.M.

Allegati

Carta dei diritti della persona anziana
 Scheda di opinione generale sui servizi di A.S.Far.M
 Scheda per la segnalazione di suggerimenti – disfunzioni – reclami ed apprezzamenti
 Tabella rette di soggiorno
 Estratto disposizioni generali
 Sistema di Valutazione soddisfazione ospiti/famigliari e personale
 Fac simile cedolino ospite – spese sanitarie
 Sistema di classificazione ospiti nelle RSA di Regione Lombardia

La carta dei servizi è inoltre integrata dal Piano Operativo Pandemico POP e dal Piano Organizzativo Gestionale POP E DAL POG. in uso presso la struttura per tutto il periodo emergenziale per Covid 19 e pubblicato sul sito internet dell'azienda nella sezione Emergenza Covid. 19. www.asfarm.it



LA CASA DI RIPOSO
L'ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA
LA FARMACIA
I MEDICI DI FAMIGLIA
I MEDICI SPECIALISTI

IL PUNTO PRELIEVO



Via Jemoretti 51 | Induno Olona (VA)



I Servizi della Farmacia



Ambulatori Medici di Famiglia



Ambulatori Medici Specialisti



Punto Prelievo



La Farmacia delle Mamme e... dei Papà



Via Maciachini 9 | Induno Olona (VA)



Centro Polivalente Anziani



A.D.I. Assistenza domiciliare integrata



Gli Ospiti del CPA



Servizi Socio-sanitari



Emergenza COVID 19



ASFARM
CHAT



FARMACIE
DI TURNO



PRENOTA
ON LINE



ACQUISTI
ON LINE



IN
PROMO



VOLANTINO
DEL MESE



ISCRIZIONE
NEWSLETTER



COSA NE
PENSI?



DOVE SIAMO
OGGI

Ritrovarsi ... in A.S.Far.M.

segui su



21056 Induno Olona (VA) - P.Iva 02020550121

Carta dei servizi

➤ Capo primo - Cos'è la "Carta dei Servizi"

La presente "Carta dei servizi" (di seguito indicata semplicemente come Carta) costituisce un patto scritto con gli utenti sulla qualità dei servizi forniti dall'A.S.Far.M. nei settori farmaceutico, sanitario e socioassistenziale.

La Carta è uno strumento che serve per:

- avvicinare gli utenti all'A.S.Far.M.;
- far partecipare gli utenti all'attività dell'A.S.Far.M.;
- tutelare gli utenti dalle inadempienze dell'A.S.Far.M.;
- garantire la qualità dei servizi.

La Carta si rivolge:

- ai cittadini fruitori del servizio erogazione dei farmaci;
- ai pazienti dei servizi sanitari e loro congiunti;
- agli anziani e disabili che necessitano d'ospitalità e ricovero e loro congiunti;
- ai pazienti che necessitano d'interventi riabilitativi di fisiokinesiterapia.

La Carta contiene:

- gli standard di qualità dei servizi offerti;
- i progetti di miglioramento della qualità dei servizi;
- individua gli strumenti di tutela del cittadino;
- definisce i tempi di validità e i modi di pubblicità della Carta.

La Carta si utilizza per:

- far osservare dall'A.S.Far.M. gli impegni assunti nei confronti dei cittadini;
- gli utenti che rilevano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta possono tutelare i loro diritti con reclamo che deve essere presentato alla direzione aziendale.

Contributi e suggerimenti:

Ogni contributo e suggerimento per il miglioramento della "Carta dei servizi" saranno oggetto d'attenta analisi da parte della Direzione dell'Azienda, alla quale è possibile inviare eventuali comunicazioni in merito al seguente indirizzo: **A.S.Far.M. – Direzione Amministrativa, Via Maciachini, 9 - 21056 – INDUNO OLONA (VA) Tel. 0332/20.60.01 Fax 0332/20.16.65**

La Mission Aziendale di A.S.Far.M. :

A.S.Far.M., Azienda Speciale Ente Pubblico Economico senza scopi di lucro del Comune di Induno Olona, ha come finalità lo svolgimento unitario ed integrato dei servizi di accoglienza, ospitalità e ricovero di persone anziane presso il “Centro Polivalente per l’Assistenza alle Persone Anziane”, lo svolgimento dei Servizi Sociosanitari assistenziali a domicilio delle persone anziane e fragili anche e per conto dell’A.D.I. (assistenza domiciliare integrata) svolta in patto di accreditamento con l’ATS della Provincia di Varese nel distretto Sanitario di Base di Arcisate, l’esercizio dei Servizi di Farmacia pubblica e la realizzazione dei servizi sanitari e di base per la gestione degli ambulatori dei medici di famiglia e dei medici specialisti ospedalieri che ricevono presso le proprie sedi.

Obiettivo primario di *A.S.Far.M.* è comprendere e soddisfare al meglio i bisogni e le aspettative della propria utenza favorendo nel contempo il miglioramento delle condizioni di vita della persona.

Per ottenere questo *A.S.Far.M.*, nella gestione delle proprie attività, pone particolare attenzione nel garantire la qualità del servizio offerto, nello stimolare il continuo miglioramento dei servizi erogati, nel promuovere la formazione continua e l’approfondimento delle conoscenze del proprio personale sanitario, nel favorire l’innovazione delle tecniche e delle metodologie utilizzate seguendo l’evolversi dei bisogni dell’utenza, nel sostenere la ricerca e l’applicazione di soluzioni sempre più efficaci ed efficienti, nel fondare i propri servizi su principi di uguaglianza, imparzialità, trasparenza e partecipazione.



➤ Capo secondo - Cenni storici

• La Farmacia e Ambulatorio Polispecialistico

La farmacia municipalizzata fu costituita dal Consiglio Comunale sul finire dell'anno 1977 ed ha aperto la propria attività al pubblico nel luglio 1978, nei modesti locali di Via Jamoretti, 51 con un capitale di dotazione di 50 milioni e arredi del negozio del valore di 9 milioni.

Pur avviata in condizioni d'estrema modestia, con l'impegno degli amministratori e la dedizione del personale, nel primo decennio si è consolidata, radicandosi sul territorio ed acquisendo ampia fiducia dei cittadini utenti, tanto che nel 1987 è stato presentato al Comune il programma che prevedeva la costruzione di una sede autonoma, finanziata integralmente dall'Azienda Municipalizzata.

Il programma di costruzione della sede autonoma, dopo una lunga serie di pensamenti e rinvii da parte di varie Amministrazioni che si sono avvicendate ha finalmente trovato approvazione sul finire dell'anno 1993. Quindi, nel primo semestre 1994, fu esperito un concorso d'idee per la progettazione, a seguito del quale si affidò l'incarico di progettazione e direzione lavori ad un noto studio tecnico varesino.

Redatto ed approvato, in tempi brevi, il progetto, nel marzo 1995 i lavori di costruzione erano affidati ad un'impresa edile indunese che, nei termini convenuti, consegnava l'opera ultimata, così che la farmacia apriva i battenti nella nuova sede il 07 ottobre 1996.

Nell'ultimo trimestre 1996 è stata portata a regime l'attività commerciale della farmacia ampliata ad una vasta gamma di settori merceologici affini, quindi con il gennaio 1997 è stata avviata l'attività sanitaria dell'ambulatorio polispecialistico nel quale operano cinque medici di famiglia associati in medicina di gruppo e, alternativamente, una ventina di medici specialisti nelle diverse branche della medicina e chirurgia.

• Il Centro Polivalente Assistenza Anziani.

L'opportunità di realizzare in Induno Olona un "Ospizio" per le persone anziane prende le mosse nel lontano 1925 con il testamento della signora Teresa Cassani Oggioni che disponeva il lascito alla Congregazione di Carità della propria villa nel rione Motta e di un patrimonio mobiliare, affinché con la rendita del medesimo fosse aperto e gestito nella villa un ospizio per il ricovero degli anziani indunesi bisognosi.

Le autorità del tempo costituirono l'Opera Pia Legato Teresa Cassani Oggioni con il mandato alla medesima d'attivare e gestire l'ospizio per gli anziani.

Nel 1927 il comune di Induno Olona fu aggregato al capo luogo di Varese, del quale divenne frazione periferica, con il risultato che l'Amministrazione di Varese non adempì al legato d'attivare l'ospizio ad Induno, poiché la comunità varesina disponeva per il ricovero degli anziani della Casa di Riposo Molina.

I beni immobili e mobili dell'Opera Pia Legato Teresa Cassani Oggioni furono affidati alla gestione della Congregazione di Carità, nel tempo trasformata in Ente Comunale d'Assistenza.

Nel 1951 il Comune di Induno Olona, riacquista la propria autonomia a seguito di referendum popolare, e recupera anche il patrimonio dell'Opera Pia Legato Teresa Cassani Oggioni, peraltro non più utilizzabile per lo scopo originario, poiché la villa negli anni si era notevolmente degradata e il patrimonio mobiliare con la svalutazione derivata dalla guerra si era ridotto a ben poca cosa.

L'esigenza di realizzare una struttura d'ospitalità e ricovero per gli anziani indunesi è sempre rimasta viva nell'Amministrazione Comunale, che a seguito di un lascito disposto con testamento olografo del 08/04/1975 dal Cav. Carlo Gritti, industriale indunese, nel 1976 avviò la progettazione ed a seguire, in una serie di lotti diversi, la costruzione del Centro Polivalente per l'Assistenza alle Persone Anziane, struttura concepita con criteri assolutamente diversi e modernamente innovativi rispetto alle tradizionali "Case di Riposo".

Rilevante apporto al finanziamento dei lavori di costruzione del Centro Polivalente Anziani hanno dato i lasciti disposti dai benefattori Cav. Fermo Alini, ex assessore comunale, che con testamento olografo del 16/02/1975 disponeva di lasciare tutti i propri beni al Comune "...da usare per l'erigenda casa di riposo" e signora Amelia Maroni Oggiani, che pure con testamento olografo del 24/09/1975 disponeva di lasciare tutti i propri beni al Comune ".....il quale li destinerà preferibilmente all'assistenza degli anziani".

Il Centro Polivalente Anziani, amministrato da un consorzio costituito tra il Comune di Induno Olona e la Comunità Montana Valceresio, ha iniziato ad operare nel dicembre 1987 accogliendo gradualmente 55 ospiti tutti autosufficienti.

A seguito dell'acquisizione da parte del Comune della Villa Pirelli, ove operava la casa di riposo privata con un reparto riservato ad ospiti non autosufficienti, nel 1994 fu programmata la ristrutturazione del piano primo dell'immobile del C.P.A. per creare un reparto N.A.T. nel quale trasferire gli ospiti ex Pirelli, ricoverati nella dependence della villa, trasformata in infermeria, che non possedeva i requisiti previsti dal piano sociosanitario regionale.

Nell'aprile 1995, ultimati i lavori di ristrutturazione, gli ospiti non autosufficienti ex Pirelli, furono trasferiti nel nuovo reparto NAT realizzato presso il C.P.A. e successivamente nel 1996, ulteriori sei posti di casa albergo furono trasformati in posti ricovero per ospiti parzialmente non autosufficienti.

Oggi il Centro Polivalente Assistenza Anziani risulta strutturato con 34 posti per ospiti autosufficienti (CASA ALBERGO), e 21 posti per ospiti non autosufficienti (RSA Residenza Sanitaria Assistenziale),

sono stati autorizzato con provvedimento definitivo al suo funzionamento con deliberazione della Provincia di Varese nr. 5566 del 01/12/2004

Il modulo di RSA è inoltre accreditato al Servizio Sanitario di Regione Lombardia e Contrattualizzato dall'ATS sede territoriale di Varese. E' organizzato in nr. 21 posti letto, di cui 6 disponibili in 3 camere doppie al 4 piano dell'immobile, mentre i rimanenti 15 posti letto sono organizzati al primo piano della struttura e sono suddivisi in 2 camere singole, 3 camere triple ed 1 camera quadrupla.

Capo terzo - Principi fondamentali

Lo scopo della Carta è quello d'accrescere la qualità del servizio pubblico e renderlo progressivamente meglio rispondente ai bisogni dell'utenza, in aderenza anche agli articoli 3, lettera "S" del Trattato di Maastricht e 129/a del Trattato C.E.E., favorendo l'apertura della gestione alla concertazione da esercitarsi con l'utenza, il personale e le loro organizzazioni rappresentative.

I contenuti della Carta si ispirano ai principi fondamentali contenuti nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 e, in considerazione dell'interesse generale rivestito dai servizi gestiti dall'A.S.Far.M., essi sono:

a) Uguaglianza

Che impegna l'Azienda a garantire uguaglianza di trattamento nell'offerta dei servizi agli utenti, a rimuovere eventuali inefficienze, ad attuare idonee iniziative per facilitarne la fruizione e l'accesso alla generalità dei soggetti, inclusi i portatori di handicap.

b) Imparzialità e continuità

Che impegna l'Azienda a svolgere i servizi secondo criteri d'obiettività, imparzialità e giustizia, a garantire la regolarità e continuità dei medesimi e a ridurre al minimo i disagi per gli utenti in caso di interruzioni o disservizi che si verificano per causa di forza maggiore, ciò conciliando il rispetto del diritto di sciopero riconosciuto al personale dipendente ex Legge 146/1990.

c) Efficacia

Che impegna l'Azienda ad evadere, in termini temporali contenuti, la quantità dei servizi richiesti per soddisfare i bisogni dell'utenza, attraverso adeguati *standard* tecnici (intesi come rendimento migliore per unità di mezzo impiegata) ed economici (intesi come minor costo sociale per unità di servizio prodotta).

d) Efficienza

Che impegna l'Azienda a superare i meri obblighi collegati all'erogazione del servizio essenziale, riferendosi alla capacità di adeguamento ai diversi bisogni, alle aspettative ed alle relative richieste dell'utenza, in tutte le fasi del processo di erogazione del servizio.

e) Trasparenza

Che impegna l'Azienda all'applicazione delle migliori condizioni di fruizione dei servizi dei relativi prezzi dei prodotti e delle prestazioni.

f) Partecipazione

Che impegna l'Azienda a coinvolgere l'utente nelle diverse fasi del servizio, favorendone l'accessibilità e migliorando la capacità di ascolto dei bisogni espressi ed inespressi dell'utenza, valutando ed accogliendo, ove possibile, i suggerimenti e le indicazioni che pervengono per la progressiva ottimizzazione del servizio stesso.

g) Adattabilità

Che impegna l'Azienda ad evolversi seguendo gli sviluppi dei bisogni dell'utenza nonché

dei mezzi tecnologici ed organizzativi necessari a garantire la migliore erogazione dei servizi demandati.

➤ Capo quarto - Informazioni sulle strutture e servizi erogati

⇒ **Cos'è l'A.S.Far.M.**

L'A.S.Far.M. è un'Azienda Speciale del Comune di Induno Olona, che ha come finalità senza scopo di lucro, l'esercizio unitario ed integrato dei Servizi Farmaceutici pubblici, dell'Ambulatorio Polispecialistico, del Centro Polivalente per l'Assistenza alle persone anziane, del Centro di Fisiokinesiterapia e dei corsi di ginnastica di mantenimento, unitamente al servizio di assistenza domiciliare integrata.

L'Azienda è governata da un Consiglio d'Amministrazione, nominato dal Sindaco, composto da un presidente e due consiglieri e gestita da un direttore generale, il quale ha i compiti della programmazione e conduzione dei servizi, organizzazione e conduzione del personale, nonché di tutte le attività connesse con il funzionamento della struttura aziendale.

I servizi sono insediati in due distinte sedi e precisamente:

- a) Immobile di Via Jamoretti, 51, di proprietà A.S.Far.M., ove sono operativi la Farmacia e l'Ambulatorio Polispecialistico oltre ad i locali adibiti a punto prelievo gestiti da società esterna;
- b) Immobile di Via Maciachini, 9, concesso in comodato dal Comune, dove sono operativi il Centro Polivalente Anziani ed il Centro di Fisiokinesiterapia ed il servizio di Assistenza Domiciliare integrata.

⇒ **Dove si trovano le sedi dei servizi**

La Farmacia e Ambulatorio Polispecialistico sono ubicati in Induno Olona (VA), Via Jamoretti, 51, al Km. 2+200 della strada statale 344 di Porto Ceresio, in una moderna palazzina, che chiunque transita lungo la strada statale nota immediatamente per lo stile architettonico che la distingue totalmente da tutti gli edifici del circondario.

Il Centro Polivalente Anziani e Centro di Fisiokinesiterapia sono ubicati in Induno Olona (VA), Via Maciachini, 9, in un edificio a caratterizzazione alberghiera nelle immediate adiacenze del centro storico, sulla collina che lo sovrasta verso sud est.

⇒

⇒ **Come si raggiungono**

➤ Farmacia e ambulatorio polispecialistico:



Auto

Da Varese, percorrendo la SS 344 in direzione di Porto Ceresio, s'incontra la farmacia, sul lato destro circa 800 metri prima di giungere nel centro storico di Induno Olona.

Dalle Valli e dalla Svizzera, giunti nel centro di Induno Olona, s'imbocca la Via Jamoretti in direzione di Varese e s'incontra la farmacia sul lato sinistro circa 400 metri oltre il passaggio a livello della linea ferroviaria Varese – Porto Ceresio.

➤ **Centro polivalente anziani, centro di fisiokinesiterapia e servizio assistenza domiciliare:**



Auto

Da ogni provenienza, raggiunto il centro di Induno Olona imboccare la Via Maciachini, che inizia di fronte al palazzo comunale, superare l'area parcheggio della zona cimiteriale, quindi immettersi sulla sinistra nella strada privata che immette al parcheggio del Centro Polivalente – Via Maciachini, 9.

⇒ **Per entrambe le sedi dei servizi:**



Taxi

Varese Tel n. **0332/241.800** **RADIO TAXI VARESE**
<https://www.radiotaxivarese.com/>



Pullman

Gli autoservizi Autolinee Varesine (sito web <https://www.ctpi.it/>) **tel. 0332/731110** garantiscono un collegamento ogni mezz'ora con Varese e i paesi della Valceresio. Utilizzare la fermata "Cappelletta" ubicata a trenta metri dalla sede della Farmacia e la fermata di Piazza Italia, ubicata a 150 metri dalla sede del Centro Polivalente Anziani.

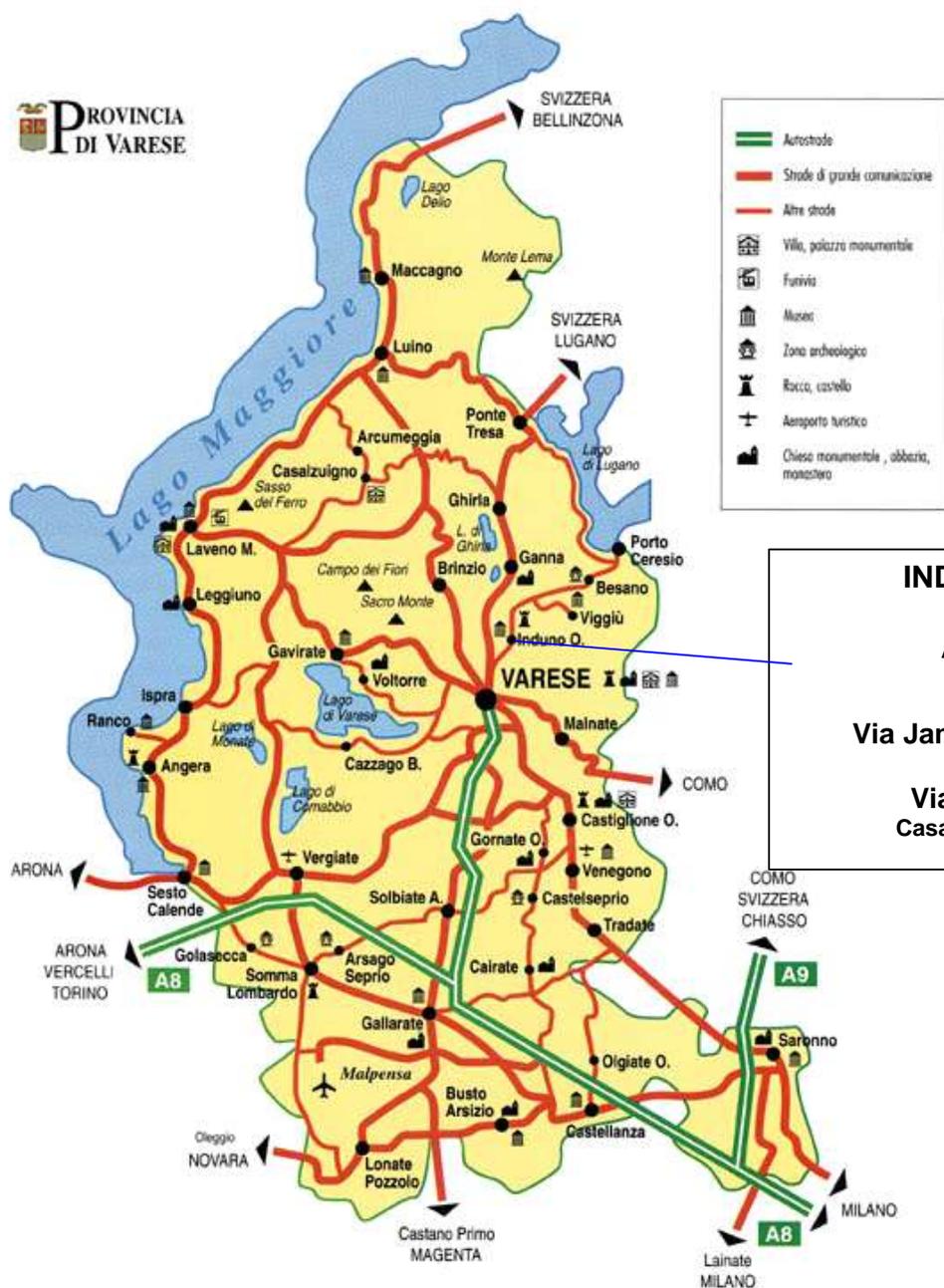


Treno

Le ferrovie dello Stato garantiscono un treno circa ogni ora (e con maggiore frequenza nelle ore di punta, rispettivamente con provenienza da Milano/Varese e dal capolinea Porto Ceresio, paese confinante con la Svizzera. La stazione più vicina alle sedi di A.S.Far.M. è quella di Induno Olona



Call. Center 892021



INDUNO OLONA
A.S.FAR.M.
Via Jamoretti, 51 Farmacia
Via Maciachini, 9
Casa Albergo e R.S.A.

➤ Capo quinto - Premesse generali

Premesso che:

- 1) l'A.S.Far.M. è retta nella forma di: azienda speciale semplice ai sensi della vigente normativa di legge;
- 2) l'A.S.Far.M. attiva la presente carta dei servizi sulla base delle vigenti disposizioni di cui: al contratto di servizio stipulato con l'Amministrazione Comunale di Induno Olona;
- 3) il D.P.C.M. 27/1/1994 (principi sull'erogazione dei servizi pubblici) emanato ai sensi dell'articolo 5, comma 2, lettere "b", "e", "f" della Legge 400/1988, ha esteso a tutti i singoli gestori dei servizi pubblici locali l'adozione di carte dei servizi, articolate in:
 - a) i principi fondamentali;
 - b) gli strumenti;
 - c) la tutela;
- 4) i vincoli in capo ai soggetti gestori di servizi pubblici sono stati ulteriormente riformati con il D.L. 163/1995 convertito in Legge 273/1995;
- 5) sulla base degli schemi generali di riferimento adottati con il DPCM 18/09/1995, gli elementi che compongono le carte dei servizi devono prevedere:
 - a) l'individuazione di una serie di principi fondamentali riferiti all'erogazione dei servizi pubblici;
 - b) un'ampia informazione ai cittadini utenti;
 - c) l'individuazione e l'assunzione di impegni sulla qualità del servizio;
 - d) l'applicazione delle forme di tutela dei singoli utenti, attraverso idonee procedure di reclamo e di eventuali rimborsi;
- 6) la presente carta dei servizi deve integrarsi:
 - a) con il vigente regolamento d'accesso agli atti amministrativi aziendali ex Legge 241/1990 e successive integrazioni;
 - b) con il regolamento generale ex art. 6 D.P.R. 902/1986 per i rapporti con l'ufficio relazioni col pubblico (U.R.P.);
 - c) con le disposizioni dettate dalla legge sulla privacy ex Legge 675/1996, ora 196/03 e successive integrazioni;
 - d) il Codice Etico aziendale e modello di struttura organizzativa;
- 7) la qualità dei processi di produzione ed erogazione dei servizi pubblici possono rispondere alle procedure di cui alla normativa UNI EN ISO onde meglio finalizzare la carta dei servizi nella logica della qualità;
- 8) l'A.S.Far.M., indicata anche come soggetto gestore, retta nella forma giuridica di Azienda Speciale Semplice, con sede legale in Induno Olona, Via Bruno Jamoretti, n. 51, ha come ente proprietario il Comune di Induno Olona ed esercita, nell'immobile di Via Jamoretti, 51, i pubblici servizi della farmacia e dell'ambulatorio polispecialistico, mentre, nell'immobile di Via Maciachini, 9, esercita i pubblici servizi d'ospitalità e ricovero per gli anziani, indirizzati, principalmente, verso la popolazione della Valceresio e della zona nord della città di Varese, che contano globalmente oltre 40.000 abitanti;

- 9) l'A.S.Far.M., per lo svolgimento dei servizi istituzionalmente demandati, occupa mediamente n: 46 dipendenti con ricavi d'esercizio pari a circa 5 milioni di Euro, somma questa riferita mediamente ad ogni bilancio consuntivo chiuso annualmente;
- 10)l'azienda è stata fondata nel 1977, nella forma giuridica di Azienda Municipalizzata per la gestione della Farmacia e successivamente trasformata dal 01/01/1995 nella forma giuridica di Azienda Speciale, inglobando i servizi d'ospitalità e ricovero per le persone anziane, in precedenza gestiti dal disciolto consorzio per la gestione del Centro Polivalente Assistenza Persone Anziane, nonché estendendo la propria all'ambito sanitario dell'Ambulatorio Polispecialistico e del Centro di Fisiokinesiterapia;
- 11)le ragioni dell'adozione della presente carta dei servizi farmaceutici, sociali e sanitari pubblici sono da individuarsi, oltre che nelle norme sopra citate di fonte comunitaria, nazionale e regionale, nella volontà dell'Ente Proprietario e dell'Azienda, di trasformare in azioni concrete l'assunzione di obbligazioni a favore della propria utenza;
- 12)con la carta dei servizi il soggetto gestore s'impegna al rispetto delle condizioni nella stessa previste, individuando le ipotesi di rimborso all'interno di modelli di comportamento capaci di passare dall' *"etica delle intenzioni"* all' *"etica degli adattamenti"* ai bisogni dell'utenza;
- 13)la carta dei servizi intende fornire una precisa tutela dei diritti dell'utenza, in armonia con l'articolo 1469-sexies del Codice Civile in attuazione della Direttiva CEE 93/13 ed alla Legge 281/1998 (Nuova disciplina dei diritti dei consumatori);
- 14)il soggetto gestore s'impegna alla tutela della riservatezza dei dati in proprio possesso sulle generalità dell'utenza e sull'andamento dei relativi rapporti, ai sensi della Legge 675/1996 e successive integrazioni, D.Lgs. 196/2003;
- 15)con la carta dei servizi s'intende individuare le responsabilità del soggetto gestore nella conduzione dei servizi pubblici ad esso demandati, nonché i relativi obblighi e risultati a favore dell'utenza in particolare e della collettività in generale, ai sensi delle vigenti normative di legge, favorendo l'educazione della cittadinanza alla partecipazione, attraverso modalità innovative capaci di orientare le azioni del soggetto gestore al consenso, passando dal "sapere fare" al "fare sapere" gli sforzi profusi per il miglioramento complessivo dei servizi;
- 16)sarà poi compito del soggetto gestore, adattare ai mutamenti della propria realtà territoriale di riferimento, dei cambiamenti socio demografici e degli stili di vita, gli standard qualitativi specifici nel seguito indicati;

➤ Capo sesto - Uffici e servizi amministrativi

➤ Servizi telefonici

Farmacia:

Risponde al **telefono 0332/20.12.46** dal lunedì al venerdì dalle ore 08,30 alle 12,30 e dalle ore 15,00 alle 19,30 (mercoledì ridotto dalle ore 08,30 alle 12,30) **Fax 0332/20.23.53**, attivo tutti i giorni, festivi compresi, 24 ore su 24.

Servizi Ambulatoriali Medici di Famiglia :

Risponde al **telefono 0332/20.23.20** dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle 11.30 e dalle ore 15,00 alle 19,00 dotato di risponditore telefonico attivo permanentemente in tutti gli orari di chiusura degli sportelli.

Servizi Ambulatoriali Medici Specialisti :

Risponde al **telefono 0332/84.06.78** dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle 11.00 e dalle ore 15,00 alle 19,00 dotato di risponditore telefonico attivo permanentemente in tutti gli orari di chiusura degli sportelli.

AMMINISTRAZIONE E SERVIZI D'OSPITALITÀ E RICOVERO CALL CENTER E CENTRALE SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA :

Dotata di due linee passanti, risponde al **telefono 0332/20.60.01** attivo tutti i giorni, festivi compresi, 24 ore su 24, **Fax 0332/20.16.65**, attivo tutti i giorni, festivi compresi, 24 ore su 24.

➤ Uffici amministrativi – Relazioni con il pubblico:

Presso la sede di Via Maciachini, 9 sono operativi gli uffici amministrativi aziendali ove gli utenti possono:

- ricevere informazioni su tutti gli aspetti organizzativi di tutte le attività gestite da A.S.Far.M.;
- ottenere le informazioni e la modulistica necessaria per presentare domande di ricovero e di attivazione dei servizi di assistenza domiciliare;
- effettuare i pagamenti delle rette di ricovero e di altri servizi resi all'utenza;
- ritirare le fatture e ricevute fiscali relative ai pagamenti effettuati;
- sbrigare le pratiche di ricovero;
- richiedere e ritirare certificazioni e copie di documenti relativi ai servizi fruiti.
- **Responsabile delle attività di Urp sono le dipendenti Carla Colombo e Pisoni Daniela.**

Orario d'apertura al pubblico

Dal lunedì alla domenica: dalle ore 08,30 alle 12,30 e dalle ore 14,00 alle 20,00

Telefono: 0332/20.60.01

Fax : 0332/20.16.65

e@mail : amministrazione@asfarm.it

posta certificata : asfarm@pec.it

Numeri di telefono per pronta reperibilità : 0332/206001- 333/4917471 - 333/4917470

➤ Capo settimo La farmacia

Articolo 1/a Recepimento delle premesse generali

1. Le premesse generali riportate al precedente capo quinto, rappresentano, a tutti gli effetti, parte integrante ed inscindibile, della presente carta del servizio farmaceutico pubblico.

Articolo 2/a-Ambito d'applicazione, principi e scopi

1. L'ambito di applicazione della carta dei servizi è riferito al settore farmaceutico pubblico al dettaglio, nonché ai servizi d'informazione e formazione sanitaria con lo stesso connessi.
2. Sulla base dell'interesse generale rivestito dal servizio farmaceutico pubblico e delle attività accessorie allo stesso connesse, trattandosi di forniture essenziali ai bisogni umani, gli utenti detengono il diritto a valersene in ogni caso di bisogno senza interruzioni, parimenti il soggetto gestore è tenuto ad assicurare la fruizione dei servizi erogati a tutti indistintamente i cittadini, assumendo per l'erogazione i principi fondamentali riportati al precedente capo secondo e precisamente: *uguaglianza – imparzialità e continuità – efficacia – efficienza – trasparenza – partecipazione – adattabilità*, senza discriminazioni di sorta o applicazione di privilegi a favore o contro i soggetti utilizzatori.

Articolo 3/a Livello di servizio minimo

- 1) All'utenza è garantito un livello di servizio così espresso:
 - a) giorni, orari e turni d'apertura pari a quelli definiti dall'ATS dell'Insubria;
 - b) rifornimento dei prodotti mancanti entro la giornata se richiesti entro le ore 17,30 e, ove la richiesta pervenga dopo le ore 17,30, entro la mattinata successiva, esclusi dal computo i giorni festivi e quelli di chiusura per turno di riposo o ferie, ciò salvo casi particolari che debbono, comunque, essere specificatamente chiariti all'utente;
 - c) possibilità di fruire dell'«angolo della salute», ove ottenere consulenze e suggerimenti sanitari;
 - d) informazioni sanitarie attraverso specifiche campagne di sensibilizzazione, non inferiori a due per ogni anno solare, da divulgare anche a mezzo del periodico aziendale "A.S.Far.M. Orizzonti Salute";
 - e) consegna del farmaco a domicilio a favore dei disabili, anziani e persone che hanno obiettive difficoltà d'accesso alla farmacia, che si attiverà dopo acquisito il parere favorevole da parte dell'Ordine dei Farmacisti della Provincia di Varese;
- 2) All'utenza è garantita:
 - a) rigorosa riservatezza sui dati personali e attinenti salute individuale;
 - b) informazione e consulenza sui farmaci, evadendo puntualmente ogni richiesta senza intromissioni e interferenze nelle scelte e comportamenti degli utenti, salvo i casi di richiesta di prodotti che possano tornare nocivi per la propria o altrui salute;
 - c) Prestazione gratuite riferite a: misurazione della pressione, test di prima istanza, medicazioni di primo intervento in tutti i casi d'urgente necessità;
 - d) scontistica addizionale su alcuni prodotti riguardanti l'infanzia, articoli sanitari e presidi medico chirurgici;
 - e) specializzazione merceologica nei seguenti settori: Omeopatia, Fitoterapia, Oligoterapia, Cosmesi ipoallergenica, Igiene, Dietetica specializzata (*alimenti per l'infanzia, Alimenti per intolleranze, alimenti e integratori per sportivi*), Preparazioni galeniche e magistrali, Assistenza protesica per patologie invalidanti (*incontinenza, diabete, ipertensioni, affezioni respiratorie, colon-ileo-uro-stomizzati*), Assistenza presidi medico chirurgici ad indicazione ortopedica (*calze contenitive, calzature, ortesi per articolazioni, ecc.*).

Articolo 4/a Organizzazione del servizio, accoglienza degli utenti.

1. L'A.S.Far.M. organizza il servizio farmaceutico pubblico tramite una farmacia, ubicata in Induno Olona, Via Jamoretti, 51, Telefono 0332/20.12.46 – Fax 0332/20.23.53.
2. Tutti gli utenti debbono essere accolti in farmacia con educazione e cordialità, provvedendo ad evadere le richieste dei medesimi, fornendo contestualmente le informazioni sull'uso dei farmaci, con la massima solerzia, al fine di ridurre sempre al minimo i tempi d'attesa delle persone.
3. Unitamente allo scontrino fiscale deve sempre essere rilasciata ad ogni persona la stampata di cortesia contenente analitica elencazione dei prodotti acquistati ed il prezzo di ciascuno di essi.
4. I pagamenti dovuti alla farmacia, dal 01/06/2000, nel rispetto del D.Lgs. 213/1998, potranno avvenire, nei casi diversi dal contante, anche a mezzo P.O.S nella valuta di conto in euro.

Articolo 5/a Accessibilità al servizio

1. La farmacia gestita è accessibile agli utenti tutti i giorni feriali dalle ore 08,15 alle ore 12,30 e dalle ore 14,30 alle 19,30.
2. Il rapporto fra il totale delle farmacie presenti sul territorio di riferimento e la loro popolazione residente in Induno Olona, è pari, nell'anno, a circa n. 5.017 abitanti medi ogni farmacia.
3. L'ambiente della farmacia assicura il libero accesso alla medesima da parte di tutti gli utenti, è privo di barriere architettoniche e d'ogni altro impedimento per agevolare la perfetta fruibilità degli spazi anche alle persone con difficoltà motorie o portatrici di handicap.
4. I locali dell'esercizio farmaceutico sono aerati ed illuminati, costantemente mantenuti in perfette condizioni d'agibilità, igiene e pulizia, completi di arredi idonei allo svolgimento dell'attività commerciale sanitaria e di tutti gli accessori utili ai cittadini che li frequentano.
5. I settori merceologici, diversi dal farmaco, sono chiaramente suddivisi e ripartiti per consentire la migliore accessibilità agli utenti.
6. La farmacia dispone d'idoneo spazio riservato nel quale possano essere accolti gli utenti che richiedono informazioni e consigli, nonché di altro diverso spazio, riparato e non accessibile a terzi, nel quale gli utenti possano provare indumenti sanitari o visionare apparecchiature medicali.
7. In tutti gli ambienti della farmacia, accessibili al pubblico e non, è vietato fumare.
8. La zona pubblica e privata adibita a sosta delle autovetture, risulta essere adeguata e sufficiente a soddisfare le esigenze degli utenti dei servizi farmaceutici e sanitari.

9. Il numero medio del personale al servizio del pubblico presente in farmacia è pari a n. 5 unità, così mediamente composto:
- | | |
|------|---|
| N. 1 | Direttore di farmacia; |
| N. 7 | Collaboratori farmacisti (di cui 1 part time) |

Articolo 6/a Somministrazione dei farmaci e prodotti parafarmaceutici

1. Il controllo delle prescrizioni e la relativa somministrazione dei farmaci debbono essere sempre effettuati dal farmacista, esclusa ogni possibilità d'intervento da parte di personale non laureato e abilitato all'esercizio della professione.
2. Il farmacista instaura costante contatto con i medici di famiglia e specialisti per eventuali verifiche riferite alle prescrizioni, ciò al fine di evitare ogni possibile disagio ai cittadini utenti della farmacia.
3. Le richieste d'acquisto di prodotti parafarmaceutici, (erboristeria e prodotti naturali, profumeria e cosmetici, ortopedici e similari, alimenti per neonati ed altri, prodotti diversi commercializzati in farmacia) possono essere evase, oltre che dal farmacista, anche da altro personale dipendente della farmacia in possesso della necessaria qualificazione professionale.

Articolo 7/a Qualità del prodotto parafarmaceutico

1. Tutti i prodotti parafarmaceutici oggetto di commercializzazione debbono risultare conformi alle vigenti normative sia C.E.E., sia nazionali, in tema di sicurezza.
2. I termini di garanzia ed i relativi contenuti debbono sempre essere chiari e facilmente comprensibili all'utenza.
3. Il prezzo sarà illustrato alla luce del costo finale, sulla base del rapporto qualità/prezzo.

Articolo 8/a Informazioni e consulenze

1. Le domande d'informazioni complesse e di consulenze tecnico scientifiche, avanzate dagli utenti, debbono essere evase dal farmacista interpellato evitando che ciò determini coda d'utenti in attesa davanti al banco delle somministrazioni. Nel momento in cui vi sia coda di clienti al banco, il farmacista è tenuto ad invitare il richiedente informazioni a pazientare per il tempo strettamente necessario a servire le persone in attesa.
2. Le informazioni correnti possono essere fornite direttamente al banco, mentre ogni parere o consulenza particolari debbono essere forniti in maniera riservata, facendo accomodare l'utente in ambiente separato, in modo da tutelare la privacy del soggetto interpellante.
3. Il comportamento del personale di farmacia deve essere improntato a rigorosa riservatezza.
È opportuno che il farmacista si limiti ad evadere le richieste d'informazioni e consulenze avanzate dagli utenti, senza intromettersi e/o interferire nelle scelte e comportamenti dei medesimi, salvo il caso che l'utente intenda acquistare prodotti che possono tornare nocivi per la propria o altrui salute.
4. Per quanto riguarda i farmaci da consiglio, il farmacista indica i farmaci più utili e più economici rispetto al disturbo manifestato dall'utente

Articolo 9/a Servizi integrativi e personalizzati

1. In attuazione degli scopi sociali dell'A.S.Far.M. e su conforme determinazione del Consiglio d'Amministrazione dell'Azienda, la farmacia effettua gratuitamente a favore degli utenti le seguenti prestazioni:
 - Misurazione della pressione;
 - Test di prima istanza;
 - Piccole medicazioni di primo intervento in tutti i casi d'urgente necessità.

Articolo 10/a Incentivi alla qualità del servizio farmaceutico pubblico

1. L'A.S.Far.M. s'impegna, entro 12 mesi, a recepire nel premio di risultato, così come definito, sulla base del vigente C.C.N.L., quale trattativa aziendale di secondo livello, obiettivi qualitativi sia generali, sia specifici ai quali collegare, a livello aziendale e individuale, tale premio.
1. Gli standard e parametri di produttività individuati e destinati a generare meccanismi premianti e/o sanzionatori per i dipendenti, unitamente alla quota di utile destinata al premio di risultato di cui al comma 1, saranno preventivamente comunicati all'Amministrazione Comunale in osservanza al disposto del punto 11) delle premesse del Contratto di Servizio.

➤ **Capo ottavo – Gli ambulatori : di Medicina Generale e Medicina Specialistica**

Articolo 1/b Recepimento delle premesse generali

1. Le premesse generali riportate al precedente capo quinto, rappresentano, a tutti gli effetti, parte integrante ed inscindibile, della presente carta dei servizi di gestione degli ambulatori dedicati ai medici di famiglia ed ai medici specialisti ospedalieri.

Articolo 2/b Ambito d'applicazione, principi e scopi

1. L'ambito di applicazione della carta dei servizi è riferito al settore poliambulatoriale pubblico, nonché ai servizi di tutela della salute, informazione e formazione sanitaria con gli stessi connessi.
2. Sulla base dell'interesse generale rivestito dal servizio poliambulatoriale pubblico e delle attività accessorie allo stesso connesse, trattandosi di prestazioni sanitarie essenziali ai bisogni umani, gli utenti detengono il diritto a valersene in ogni caso di bisogno senza interruzioni, parimenti il soggetto gestore è tenuto ad assicurare, durante gli orari di funzionamento, la fruizione dei servizi erogati a tutti indistintamente i cittadini aventi diritto, così com'è tenuto a concedere l'utilizzo degli ambulatori ai medici di famiglia e specialisti in osservanza del vigente regolamento aziendale, assumendo per l'erogazione i principi fondamentali riportati al precedente capo secondo e precisamente: *uguaglianza – imparzialità e continuità – efficacia – efficienza – trasparenza – partecipazione – adattabilità*, senza discriminazioni di sorta o applicazione di privilegi a favore o contro i soggetti utilizzatori.

Articolo 3/b Concessione degli ambulatori ai medici di famiglia e specialisti

1. Gli ambulatori sono concessi ai medici di famiglia e ai medici specialisti ospedalieri che operano sul territorio secondo l'ordine e priorità previsti dal vigente regolamento per la concessione e utilizzo degli ambulatori aziendali per l'esercizio esclusivo di attività sanitarie a favore della popolazione, con esclusione d'ogni altro tipo di utilizzo diverso o incompatibile con i servizi sanitari e sociali che rientrano negli scopi statutari del soggetto gestore.
2. Le richieste di concessione avanzate da medici costituiti in medicina di gruppo o da associazioni di medici sono accolte con priorità rispetto alle richieste avanzate da singoli medici.
3. I canoni, gli orari e le modalità d'utilizzo sono normati dal vigente regolamento per la concessione e utilizzo degli ambulatori aziendali.

Articolo 4/b Livello dei servizi a favore degli utenti

1. Per soddisfare le esigenze di servizi sanitari richiesti dalla popolazione, gli ambulatori dell'A.S.Far.M. sono operativi nei giorni feriali per almeno sei ore giornaliere ricomprese tra le ore 08.30 e le ore 19.00, durante le quali prestano servizio, a favore degli assistiti

del Servizio Sanitario Nazionale ed a turni alternati, i medici di famiglia associati in medicina di gruppo, operanti in Induno Olona.

2. All'ambulatorio polispecialistico A.S.Far.M. possono liberamente accedere, durante gli orari in cui la struttura è operativa, tutti i pazienti che intendono valersi delle prestazioni sanitarie dei medici di famiglia e dei medici specialisti.
3. Il ricorso alle prestazioni dei medici di famiglia è regolato da apposito ticket "parlante" che il paziente deve ritirare alla "reception" e che consente d'accedere all'ambulatorio del medico al momento in cui sia chiamato il numero in suo possesso.
4. Il ricorso alle prestazioni dei medici specialisti, rese in regime di libera professione e/o di intramoenia ospedaliera, è possibile tramite appuntamento in precedenza acquisito presso la segreteria amministrativa nei giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 14,30 alle ore 19,00 ed i pazienti accedono all'ambulatorio dello specialista secondo l'ordine e orario dell'appuntamento prenotato.

Articolo 5/b Servizio ricette ripetitive

1. I pazienti che necessitano di ricette ripetitive per patologie croniche possono accedere alla segreteria dell'ambulatorio durante tutti gli orari d'apertura della medesima. Il personale addetto al servizio provvede alla pronta emissione delle ricette richieste, che sono quindi sottoscritte e rilasciate al paziente dal medico di famiglia in quel momento presente, negli intervalli tra una visita e l'altra.

Articolo 6/b Servizi d'assistenza socio sanitaria

1. I pazienti anziani, disabili e le persone che versano in stato di bisogno possono fruire gratuitamente presso l'ambulatorio polispecialistico A.S.Far.M. di iniezioni, medicazioni, misurazione della pressione, test di prima istanza ed altre prestazioni sanitarie che rientrano nell'ambito delle competenze demandate all'infermiere professionale.
2. Le prestazioni di cui al comma 1 sono rese tutte le mattine dei giorni feriali da personale infermieristico dipendente dell'Azienda, allo scopo comandato dalle ore 09.30 alle ore 10.30. Durante i periodi di assenza del personale per ferie, malattia e/o altro giustificato motivo i servizi a favore dei pazienti di cui al comma 1 sono comunque assicurati presso l'ambulatorio dell'area sociosanitaria dell'azienda, ubicato in Induno Olona, Via Maciachini, 9.

➤ Capo nono : Rsa Residenza Sanitaria Assistenziale e Casa Albergo

Articolo 1/c Recepimento delle premesse generali

1. Le premesse generali riportate nei precedenti capi dal primo al sesto, rappresentano, a tutti gli effetti, parte integrante ed inscindibile della presente carta dei servizi.

Articolo 2/c Ambito d'applicazione, principi e scopi, finalità ed obiettivi

1. L'ambito di applicazione della carta dei servizi è riferito ai servizi d'ospitalità e ricovero, d'assistenza sociosanitaria a favore della popolazione anziana, nonché ai servizi sussidiari con gli stessi connessi di : Rsa e Casa Albergo.
2. I servizi d'ospitalità e ricovero per persone anziane, gestiti da A.S.Far.M. hanno la finalità di dare una risposta globale ed integrata ai bisogni dell'anziano autosufficiente e non autosufficiente totale (inserito in uno degli otto livelli di disabilità 1-8 Sosia previsti dalla classificazione regionale), con l'intento di facilitare l'accoglienza, di favorirne la socializzazione, assicurando la migliore assistenza sanitaria a sostegno della persona, a salvaguardia della dignità, nel rispetto dei principi dell'etica, qualunque sia l'autonomia, lo stato di salute fisica e psichica, la cultura, lo stato sociale ed il credo religioso dell'ospite.
3. **La finalità** è "il prendersi cura" della persona con la ricerca del miglior livello possibile di qualità della vita. Il rispetto della personalità, la socializzazione, il mantenimento e il recupero delle capacità psicofisiche, sono quindi assicurati in un ambiente con elevate garanzie di sicurezza e tutela.

In coerenza col livello di fragilità della persona anziana vengono garantiti:

- interventi volti ad assicurare la cura e l'assistenza
- interventi finalizzati al recupero e/o mantenimento delle capacità possedute
- interventi volti a creare un ambiente personalizzato
- interventi volti ad assicurare un'integrazione della persona ospitata in ambito sociale
- interventi finalizzati a sostenere le relazioni familiari.

A.S.Far.M. servizi sociosanitari presso la propria sede di Via Maciachini, 9 ad Induno Olona assicura il rispetto della dignità e della individualità di ogni persona ospitata e, in particolare:

- Il diritto all'informazione
- Il diritto alla dignità e al rispetto
- Il diritto all'autodeterminazione
- Il diritto alla parità di trattamento (equi fruizione)
- Il diritto alla sicurezza personale e alla privacy
- Il diritto a prestazioni appropriate
- Il diritto alla libera espressione di sé
- Il diritto ad esercitare la propria religione

Articolo 3/c Gli utenti : le condizioni di accesso

La struttura Sociosanitaria di A.S.Far.M. sita in Induno Olona Via Maciachini, 9, accoglie soggetti di ambo i sessi, di norma di età = > 65 anni, auto sufficienti, che sono inseriti nel modulo di Casa Albergo della struttura dotato di nr. 34 posti letto autorizzati e non autosufficienti nel modulo di Rsa della struttura dotato di nr. 21 posti letto autorizzati ed accreditati al Sistema Sanitario Regionale.

Gli ospiti anziani non autosufficienti sono solitamente affetti da gravi compromissioni funzionali dal punto di vista sia fisico che cognitivo, non curabili a domicilio, la cui fragilità è determinata dall'appartenenza alle 8 classi del sistema SOSIA riportate in ciascun fascicolo personale.

Si tratta solitamente di persone con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste, a rischio di riacutizzazioni o di scompensi, che hanno bisogno di assistenza medico/infermieristica continuativa e di interventi riabilitativi, accompagnate da un alto livello di prestazioni socio-assistenziali.

Articolo 4/c La struttura sociosanitaria : descrizione unità d'offerta e numero posti letto

I Servizi Sociosanitari A.S.Far.M. operano in uno stabile di 4 piani sito in Induno Olona in Via Maciachini, 9 - inserito in un ampio parco a disposizione degli ospiti, di proprietà del Comune di Induno Olona, così organizzato:

PIANO SEMINTERRATO:

Impianti tecnologici caldaie e ascensori
Magazzini
Archivio di deposito
SPOP e dal POG.liatoi del personale

PIANO TERRA

Reception
Ristorante e bar
Cucina con magazzino e celle frigorifere
Lavanderia e locale parrucchiera
Guardaroba
Sala TV
Sala animazione
Cappella
Camera ardente

PIANO PRIMO

Palestra fisiokinesiterapia
Ambulatori Medici
Sala pranzo, soggiorno ospiti non autosuff.
Cucina di reparto
Guardaroba di reparto
Camere di ricovero ospiti non autosufficienti
dalla nr. 1 alla nr. 6

PIANO SECONDO

Alloggi doppi ospiti autosufficienti
dalla nr. 7 alla nr. 11
Alloggi singoli ospiti autosufficienti
dalla nr. 12 alla nr. 18

PIANO TERZO

Alloggi doppi ospiti autosufficienti
dalla nr. 19 alla nr. 23
Alloggi singoli ospiti autosufficienti
dalla nr. 24 alla nr. 30
Guardaroba di piano

PIANO QUARTO

Alloggi doppi ospiti non autosufficienti
dalla nr. 31 alla nr. 33

Uffici amministrativi
Direzione
Presidenza
Consiglio d'Amministrazione

La CASA ALBERGO è il modulo sanitario di assistenza dedicato alle persone anziane over65enni autosufficienti, è stato autorizzato con provvedimento definitivo al suo

funzionamento con deliberazione della Provincia di Varese nr. 5566 del 01/12/2004 e risulta organizzato in nr. 34 posti letto disponibili nel complesso in 14 camere singole e 10 camere doppie ai piani 2° e 3° dell'immobile.

La RSA è il modulo sanitario di assistenza dedicato alle persone anziane over65enni non autosufficienti ed è stato autorizzato con provvedimento definitivo al suo funzionamento con deliberazione della Provincia di Varese nr. 5566 del 01/12/2004, accreditato al Servizio Sanitario di Regione Lombardia e Contrattualizzato dall'ATS sede territoriale di Varese. E' organizzato in nr. 21 posti letto, di cui 6 disponibili in 3 camere doppie al 4 piano dell'immobile, mentre i rimanenti 15 posti letto sono organizzati al primo piano della struttura e sono suddivisi in 2 camere singole, 3 camere triple ed 1 camera quadrupla.

Articolo 5/c Requisiti per l'ospitalità e ricovero

Priorità nelle ammissioni e modalità di gestione della lista di attesa

1. Presso i reparti dei Servizi Sociosanitari di A.S.Far.M. possono essere ospitate persone adulte d'ambo i sessi, autosufficienti e non autosufficienti totali per le quali non siano possibili migliori soluzioni alternative.
2. Per l'ammissione, gli aspiranti devono di norma aver compiuto, all'atto della domanda, il 65° anno d'età.
3. Le ammissioni degli ospiti sono disposte dalla direzione della struttura sociosanitaria dell'Azienda, con riferimento alla data di presentazione della domanda di inserimento in lista e del modulo assistenziale individuato per il soggiorno, secondo i criteri preferenziali di seguito elencati:
 - a) Persone ospitate presso la casa albergo che abbiano perso i requisiti d'autosufficienza e che necessitino d'essere trasferite nei reparti di R.S.A.;
 - b) Persone residenti in Induno Olona;
 - c) Persone residenti in Comuni appartenenti alla Comunità Montana Piambello;
 - d) Persone residenti nell'ambito territoriale dell'ATS dell'Insubria;
 - e) Persone residenti nell'ambito territoriale della Regione Lombardia.

A.S.Far.M. ha predisposto appositi protocolli di attività che regolano la gestione della lista di attesa, l'ammissione e la dimissione dell'ospite nei propri moduli assistenziali : PR 68-PR -74.

La domanda di richiesta di ammissione in lista di attesa è composta dalla seguente documentazione redatta su apposita modulistica di A.S.Far.M. MD 82 :

- 1) Richiesta di iscrizione in lista d'attesa
- 2) Certificato medico
- 3) Informativa modalità inserimento in lista d'attesa

I punti di distribuzione della modulistica sono:

- 1) Uffici Amministrativi A.S.Far.M. - Via Maciachini, 9 , dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 12,30 e dalle 14.00 alle 17.30. Il sabato dalle ore 8,00 alle ore 12,00.

La modulistica può inoltre essere scaricata dal sito www.Asfarm.it - Centro Polivalente Anziani – Domanda di ammissione.

La domanda, debitamente compilata in ogni sua parte, deve essere presentata esclusivamente presso Uffici Amministrativi A.S.Far.M. - Via Maciachini, 9 , dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 17.30. Il sabato dalle ore 9,00 alle ore 12,00.

Ammissibilità della domanda e inserimento nella lista di attesa

La domanda presentata è inserita in lista d'attesa in ordine cronologico. Prima di procedere all'inserimento in lista d'attesa, sulla scorta della documentazione prodotta, viene effettuata una valutazione generale da parte del Medico direttore Sanitario della Struttura ed in caso di non appropriatezza all'ingresso nei moduli assistenziali già descritti, il personale amministrativo dei rapporti con il pubblico procede ad informare l'utente e ad indirizzarlo a tipologie di servizi più idonei.

Per informazioni sulla regolarità della domanda e la posizione in lista d'attesa l'utente può contattare telefonicamente l'ufficio per le relazioni con il pubblico di A.S.Far.M. (tel. 0332/206001 dal lunedì al venerdì in orario d'ufficio).

Considerati i possibili tempi lunghi di giacenza della domanda nella lista di attesa, al momento del verificarsi dell'inserimento in pianificazione ingressi e/o disponibilità del posto, è richiesta una certificazione sanitaria aggiornata sulle condizioni dell'utente, redatta su modulo rilasciato da A.S.Far.M., se quella agli atti della struttura è antecedente ai tre mesi. Le liste di attesa sono istituite ed aggiornate distintamente per ciascun modulo assistenziale gestito da A.S.Far.M.

Ingresso nei moduli assistenziali di RSA e CASA ALBERGO

Al momento del verificarsi della disponibilità del posto letto presso uno dei moduli assistenziali della struttura, gli uffici amministrativi di A.S.Far.M. (Urp) comunicano tale possibilità al richiedente collocato al primo posto della lista di attesa di riferimento.

L'accettazione dell'ingresso deve essere effettuata entro le ore 17.00 del giorno successivo alla comunicazione. L'eventuale rinuncia all'ingresso comporterà, se definitiva, la cancellazione dalla lista d'attesa ovvero, se temporanea, l'automatico slittamento all'ultimo posto della lista d'attesa. In questo caso l'utente potrà restare in nota in una sola delle liste d'attesa delle RSA gestite. Per particolari esigenze sarà consentito al richiedente di ritardare l'ingresso per un periodo massimo di 5 giorni. Oltre tale periodo A.S.Far.M. procederà a coprire il posto con altra persona senza addebito dei giorni non usufruiti indipendentemente dall'avvenuto ingresso.

L'ammissione è subordinata comunque all'assunzione da parte dell'interessato, se cognitivamente in grado, o da terzi aventi titolo, o da Enti pubblici, dell'obbligazione al pagamento della retta di degenza, mediante sottoscrizione di apposito Contratto d'Ingresso e versamento di un deposito cauzionale non fruttifero pari ad una mensilità. (Vedasi in proposito l'allegato delle rette vigenti).

Il deposito cauzionale versato sarà dedotto, a suo tempo, in sede di chiusura contabile del rapporto per il pagamento delle ultime prestazioni erogate da A.S.Far.M.

Nel caso il conguaglio tra le prestazioni erogate ed il deposito cauzionale generi un credito a favore dell'utente la somma sarà restituita, mediante bonifico bancario, all'Ospite o all'Obbligato individuato come riferimento per gli obblighi contenuti nel Contratto d'Ingresso

VISITA DELLA STRUTTURA:

E' possibile richiedere una visita guidata delle strutture sociosanitarie di A.S.Far.M., da parte dei richiedenti l'iscrizione nella lista di attesa rivolgendosi, esclusivamente previo appuntamento, alla responsabile dei servizi amministrativi sociosanitari e dei rapporti con il pubblico della struttura Sig.ra Carla Colombo tel. 0332/206001.

Il collaboratore di A.S.Far.M. negli orari concordati provvederà ad accompagnare l'interessato/a ed i suoi famigliari/accompagnatori nei diversi ambienti e locali che caratterizzano la vita di struttura, illustrandone termini e modalità di utilizzo. In caso di suo impedimento sarà cura delle responsabili di nucleo con qualifica di OSS. Mura Barbara e Galli Francesca provvedere ad accompagnare gli interessati nella visita completa agli ambienti della struttura assistenziale.

MODALITA' DI PRESA IN CARICO DELL'OSPITE

L'ammissione in struttura assistenziale comunque è subordinata all'assunzione da parte dell'interessato, se cognitivamente in grado, o da terzi aventi titolo, dell'obbligazione al pagamento della retta di degenza, mediante sottoscrizione di apposito Contratto d'Ingresso. Al momento dell'ingresso nel solo modulo di R.S.A. è disposta la cancellazione d'ufficio dell'ospite dal Servizio di medicina di base, tranne che per gli ospiti sui posti del modulo di Casa Albergo che mantengono il proprio medico di base che interagisce con il personale medico e paramedico di A.S.Far.M.

E' inoltre trasferita d'ufficio la residenza anagrafica dell'ospite nella convivenza (tranne che per gli ospiti sui posti di casa albergo). Per motivi eccezionali e su richiesta scritta, il trasferimento della residenza può essere differito da A.S.Far.M. per un massimo di 6 mesi. Al riguardo si rammenta all'utente ed in particolare ai famigliari la necessità, al momento del cambio di residenza, di provvedere a: - dare comunicazione al Comune per la tassa rifiuti, passo carraio, ecc; - disdettare l'abbonamento alla televisione - disdettare l'abbonamento al telefono - revocare i contratti di utenze di elettricità, gas, acqua, metano, ecc. - comunicare ai fini dell'inoltro della corrispondenza il nuovo indirizzo.

Al momento dell'ingresso devono essere consegnati, al personale degli uffici amministrativi di A.S.Far.M. i seguenti documenti:

- a) Carta d'identità in corso di validità
- b) Tessera Sanitaria Regionale
- c) Tessera di esenzione Ticket (se in possesso)
- d) Eventuali verbali di invalidità e accompagnamento e) Eventuali provvedimenti di nomina di tutore e/o curatore e/o amministratore di sostegno.

E' importante inoltre consegnare, al personale medico, prima dell'ammissione tutta la documentazione sanitaria disponibile (cartellini ospedalieri, recenti esami specialistici, referti di radiografie, terapia in atto al domicilio, vaccinazioni ecc).

A.S.Far.M. si riserva il diritto di effettuare spostamenti dell'Ospite all'interno della struttura nel caso in cui le condizioni di salute dell'ospite, oppure motivi organizzativi e funzionali ne dettassero la necessità.

In particolare per gli ospiti presenti nel modulo di Casa Albergo, qualora gli stessi a giudizio insindacabile del Medico direttore Sanitario, non avessero più i requisiti specifici per la permanenza nello stesso, la direzione Amministrativa di A.S.Far.M. disporrà, previa informazione e disponibilità di posto letto, lo spostamento nel modulo di RSA, oppure la dimissione presso il domicilio comunicato dai familiari al momento dell'ingresso in struttura.

In questi casi è fatta salva la facoltà di recesso, da parte dell'utente e degli obbligati in solido, alle condizioni indicate nel contratto di ingresso.

In caso di emergenza pandemica saranno attive le norme e le procedure previste nel POP e POP E DAL POG. aziendale, consultabile all'indirizzo Emergenza Covid 19 sul sito aziendale www.asfarm.it.

MODALITA' DI RISOLUZIONE DEL RAPPORTO DI RICOVERO E DIMISSIONI

Il rapporto di ospitalità nel modulo di R.S.A. e di Casa Albergo può essere risolto per :

- l'Ospite venga a mancare;
- l'Ospite scelga liberamente di non rimanere nella struttura;
- l'Ospite sia dimesso per i motivi disciplinari o regolamentari specificati nell'art. 4;
- all'Ente gestore venga revocata dalle autorità competenti l'autorizzazione al funzionamento, venga cioè meno la possibilità dell'Ente di poter funzionare e di far fronte ai suoi impegni;
- l'Assistito non abbia rispettato gli obblighi economici di cui all'art. 4, nemmeno dopo sollecito scritto ricevuto dalla direzione al termine del periodo di mora pari a 10 gg dalla data di scadenza del pagamento (giorno 20 del bimestre attivo).

La risoluzione del contratto da parte dell'Ente gestore ha effetto dal momento della decisione da parte del Consiglio di Amministrazione o del Legale Rappresentante e la dimissione può avvenire solo previa attivazione da parte dell'Ente gestore di rientro a domicilio in forma assistita da Comune, ATS e ASST territoriali competenti), se necessaria, ai sensi della DGR 1185 del 20-12-2013, fatto salvo il pagamento da parte dell'Ospite o Suo delegato del periodo usufruito e degli interessi legali.

Costituiscono causa di dimissione dell'Ospite e risoluzione contrattuale:

- Il mancato pagamento della retta per due mensilità consecutive;
- L'assenza dell'Ospite per un periodo superiore a trenta giorni consecutivi;
- La mancata accettazione da parte dell'Ospite e del Garante dell'eventuale variazione della retta nei termini previsti dal presente contratto di ingresso.

La comunicazione di disdetta viene comunicata di norma da una delle parti con preavviso scritto entro 7 giorni da consegnare presso gli uffici amministrativi di A.S.Far.M,

Nel caso di dimissioni da parte dell'ospite nulla è dovuto se non per i giorni usufruiti fino alla prima quindicina disponibile nel mese, anche se le dimissioni avvengono senza preavviso. I sottoscrittori del presente contratto sono edotti del fatto che all'Ente Gestore serve un minimo di due giorni per raccogliere tutto il materiale necessario per una dimissione completa. Infatti documenti come le lettere di dimissione, approntate dai sigg. medici nei giorni ed orari di loro presenza, oppure la raccolta della biancheria lavata e stirata, ecc..., se non programmati, non possono essere fatti istantaneamente. Pertanto i sottoscrittori del contratto si impegnano a ritornare nei giorni successivi alla dimissione per

raccogliere quanto mancante, sollevando l'Ente gestore da qualsiasi ricaduta (ivi compresa la mancata continuità assistenziale) dovuta a mancanza di documenti o effetti personali non pronti al momento della dimissione.

Al momento della dimissione dell'ospite il medico direttore Sanitario stila una relazione sanitaria completa che identifica i problemi clinici, funzionali ed assistenziali, i programmi attuati, i risultati raggiunti, gli ausili opportuni, i risultati delle indagini di laboratorio e strumentali nonché il programma terapeutico complessivo consigliato. La relazione è consegnata all'utente o ai famigliari in busta chiusa unitamente alla documentazione amministrativa e sanitaria personale consegnata alla struttura al momento dell'ingresso.

RILASCIO COPIA DEL FASCICOLO SOCIO ASSISTENZIALE E SANITARIO (FASAS)

Gli ospiti, le figure giuridiche aventi titolo o gli eredi legittimi, possono ottenere il rilascio della copia del FASAS, compilando una richiesta scritta, su apposita modulistica di A.S.Far.M. (MD 110) e consegnandola agli uffici Amministrativi di A.S.Far.M. che provvederanno al rilascio della documentazione richiesta entro 15 giorni dalla data di presentazione dell'istanza, contro il pagamento di un corrispettivo pari a €10,00 per ogni singola copia richiesta del fascicolo sanitario dell'ospite riprodotto in forma integrale.

Il richiedente, se non è il diretto interessato, dovrà esibire valido documento di identità ed il titolo giuridico per il quale ha diritto a richiedere la documentazione. Le modalità di richiesta e di ritiro sono disciplinate nel rispetto della normativa e tutela della riservatezza dei dati personali e secondo il protocollo di richiesta della documentazione previsto dal manuale della qualità aziendale.

Art. 6/c I SERVIZI OFFERTI

Le attività sanitarie e socio assistenziali sono svolte secondo procedure e protocolli definiti dal Sistema Integrato Qualità e Sicurezza ed i principi contenuti nel Codice Etico.

Le procedure ed i protocolli sono presenti in ogni Nucleo della R.S.A. e della Casa Albergo a disposizione del personale, al quale è periodicamente effettuata una formazione sugli stessi in occasione di modifiche e/o integrazioni. I protocolli sono aggiornati ogniqualvolta se ne ravvisi la necessità e comunque con una periodicità non superiore al triennio.

Informazioni sulle procedure ed i protocolli possono essere richieste alla Direzione Medica ed alla Direzione Amministrativa, inoltre su ogni stazione operativa di reparto a Pc è possibile prenderne visione da parte del personale dedicato di struttura.

Tutti i servizi elencati di seguito, se non diversamente indicato, non comportano costi aggiuntivi per gli ospiti/utenti.

Assistenza medico generica

Al momento dell'inserimento in R.S.A. si procede a cancellare l'ospite dagli elenchi della medicina di base (tranne che per gli ospiti del modulo di casa albergo e /o cure intermedie, dove viene mantenuto il Medico di base).

Il personale medico della struttura provvede alla garanzia delle cure primarie per tutti gli ospiti.

Il personale medico opera al momento dell'ingresso una valutazione multidimensionale (clinico-funzionale) provvedendo alla compilazione di un primo progetto di intervento (P.I.) e, unitamente all'equipe di lavoro entro 15 giorni dalla data di ingresso definitiva, predispone successivamente la compilazione di un Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.) coinvolgendo ove possibile l'Ospite e, previo suo consenso, anche i famigliari in linea con le indicazioni stabilite dalle norme regionali.

La valutazione multidimensionale :

- è effettuata nuovamente a seguito di variazioni conseguenti ad eventi acuti che hanno comportato modifiche funzionali significative;
- comporta anche l'esecuzione di esami di laboratorio di routine, l'elettrocardiogramma ed eventuali altri esami diagnostici e specialistici, a parere del medico del Nucleo;
- prende in considerazione aree critiche degli ospiti non autosufficienti: stato nutrizionale, incontinenza, rischio di caduta, contenzione, cute, disturbi sensoriali, disturbi del comportamento ecc.

I medici garantiscono:

- il colloquio con i parenti o persone giuridiche di riferimento secondo gli orari esposti nei Nuclei e condivisione del PAI;
- adeguata informazione all'ospite, al familiare o persona giuridica di riferimento sull'iter diagnostico-terapeutico;
- l'acquisizione dagli ospiti o dalle persone aventi titolo giuridicamente del consenso informato per l'effettuazione degli esami diagnostico-clinici invasivi, di trasfusioni, di ricovero, prescrizione di mezzi di tutela e protezione, mediante informazioni comprensibili ed esaurienti.

A.S.Far.M. garantisce con i propri medici un servizio di pronta reperibilità per interventi di urgenza e nelle fasce orarie in cui è il medico non è presente in struttura (nei giorni festivi).

Assistenza diagnostico-specialistica.

Le visite specialistiche, gli esami diagnostici, le analisi cliniche, prescritti dal medico di Nucleo, sono effettuate presso ambulatori convenzionati con il Servizio Sanitario Nazionale.

Le spese per visite specialistiche ed esami per i quali gli ospiti non sono in possesso dell'esenzione ticket sono a carico dell'utente.

Assistenza infermieristica

Nella struttura è garantita, dalle 07.00-19.30, la presenza di infermieri per lo svolgimento delle attività professionali di loro competenza.

Collaborano in equipe con le altre figure professionali al fine di realizzare il piano assistenziale dell'ospite.

Assistenza tutelare

Nella struttura è garantita a tutti gli ospiti, in rapporto alle loro condizioni di autonomia, la supervisione,

l'aiuto o l'intervento sostitutivo nelle attività di base della vita quotidiana (lavarsi, vestirsi, utilizzare i servizi igienici, provvedere alle funzioni fisiologiche, mangiare, muoversi nell'ambiente).

E' tutelato il diritto all'igiene in tutti i luoghi ad uso diretto ed indiretto degli ospiti/utenti e dei loro familiari, mediante personale ed attrezzature di A.S.Far.M.

E' garantita la sorveglianza durante tutta la giornata (24 ore) e per tutto l'anno, mediante la definizione della presenza delle figure professionali, munite di attestato di qualificazione professionale, necessarie per ciascun modulo di soggiorno della struttura.

Qualora la famiglia desideri affiancare all'Ospite un "assistente privato" deve comunicarlo preventivamente alla Direzione Medica della struttura, specificando per iscritto le generalità e gli orari di permanenza in struttura.

Lo stesso dovrà essere identificato da apposito cartellino di riconoscimento.

A.S.Far.M. declina ogni responsabilità sull'operato di questa figura che non può comunque svolgere attività di assistenza proprie del personale sanitario e socio sanitario della struttura e deve attenersi rigorosamente alle disposizioni vigenti nelle strutture.

A.S.Far.M. si riserva di revocare l'autorizzazione all'accesso in R.S.A. nel caso in cui ravvisasse comportamenti difforni alle disposizioni vigenti.

Servizio di riabilitazione

In tutti i reparti assistenziali della struttura è garantita la presenza del medico fisiatra (disponibile per il colloquio con i famigliari una volta al mese) ed del fisioterapista di riferimento per lo svolgimento delle attività professionali di sua competenza (valutazione di ogni nuovo ingresso, rivalutazione funzionale dell'ospite, individuazione degli ausili necessari per il miglioramento dell'autonomia dell'ospite).

I trattamenti erogati dal servizio di riabilitazione, agli ospiti che necessitano degli stessi, sono:

Riabilitazione neuromotoria, Riabilitazione ortopedica, Terapia fisica, Riabilitazione respiratoria.

Il Servizio offre la possibilità di mirati trattamenti, individuali o di piccolo gruppo, di Terapia occupazionale per stimolazione cognitiva e funzionale, e di Terapia Riattiva motoria di gruppo che viene effettuata in collaborazione con il Servizio di animazione.

Servizio di animazione

Il servizio di animazione riveste un ruolo fondamentale nella realizzazione delle attività sociosanitarie svolte da A.S.Far.M. per migliorare in modo significativo la qualità del tempo, mantenendo e/o stimolando nuovi interessi, preservando la funzionalità residua e valorizzando le risorse in maniera che gli ospiti possano vivere in modo sereno e piacevole il soggiorno presso la struttura. Il servizio presso la nostra struttura è svolto dalla sig.ra Cristina Croce animatori sociale che, per meglio rispondere alle diverse esigenze/aspettative degli ospiti, opera in tre dimensioni principali: sociale, ricreativa e riabilitativa.

Ogni anno sono predisposti specifici progetti animativi, realizzati specificatamente anche per singolo individuo secondo i criteri previsti dalla normativa regionale; solitamente si possono articolare su attività di animazione quotidiana (es. lettura giornale, piccole attività manuali, laboratori a tema), rivolta

a piccoli gruppi di ospiti ed attività di animazione dei “grandi eventi” in cui è coinvolta tutta la struttura (festa dei compleanni, festa annuale, eventi musicali, manifestazioni teatrali, brevi gite, attività estive ecc).

Servizio di trasporto in ambulanza

Per gli ospiti che devono recarsi presso le strutture ospedaliere in caso di ricovero o presso gli ambulatori per le prestazioni specialistiche e diagnostiche è garantito un apposito servizio di trasporto con ambulanza o altro mezzo idoneo.

Il servizio, mediante apposite convenzioni, è svolto da più Enti o Associazioni autorizzate alla sua erogazione.

L'accompagnamento dell'ospite è a carico dei parenti, tranne nei casi di urgenza ove sarà garantito mediante richiesta alle Associazioni di automezzo con accompagnatore incluso. I trasporti sono attivati con procedure interne alla struttura ed è a carico dell'ospite.

Servizio di ristorazione

A.S.Far.M. eroga direttamente il servizio di ristorazione presso la propria struttura grazie al centro cottura situato al piano terreno dell'immobile di Via Maciachini, 9.

Il servizio è curato da uno chef di cucina, affiancato da un aiuto cuoco e quattro cameriere di sala ed assolve al compito di garantire il soddisfacimento del bisogno dell'alimentazione. Agli ospiti è garantita la colazione, il pranzo, l'idratazione mattutina, la merenda pomeridiana e la cena.

La gestione della produzione degli alimenti è controllata secondo la normativa di autocontrollo (HACCP) e Pacchetto Igiene degli alimenti

Altri servizi

Servizio socio-assistenziale di cura di sé

Il servizio comprende il lavaggio, la stiratura, la gestione, la manutenzione dei soli capi di biancheria intima dell'ospite e la scelta dei capi di abbigliamento di ciascun ospite.

Il servizio è centralizzato ed è utilizzato sia per la biancheria personale degli assistiti che per la biancheria piana a corredo di tutti gli alloggi di ospitalità.

L'acquisto degli indumenti personali è a carico dei familiari, che periodicamente sono invitati ad integrare i capi usurati. I capi individuali devono essere marcati a cura del familiare.

Servizio di igiene ambientale

L'impresa di Pulizie Markas srl con sede in Bolzano Via Macello, 61 garantisce il servizio di pulizie generali di tutti gli ambienti della struttura attraverso proprio personale specializzato.

Il personale dipendente dalla RSA si occupa direttamente del riordino dei letti, degli armadi e dei comodini. Il responsabile di nucleo controlla e verifica che la pulizia sia rispondente alle più appropriate misure igieniche.

MENU' – GIORNATA ALIMENTARE

I menu' sono articolati in "menù invernale" (dal 1° ottobre al 14 maggio) e in "menù estivo" (dal 15 maggio al 30 settembre) con rotazione di quattro settimane.

I menù sono esposti presso la sala ristorante e la sala da pranzo del Nucleo protetto della struttura.

La giornata alimentare risulta così composta:

A – PRIMA COLAZIONE

Ogni giorno a scelta:

Caffè / o latte / o cappuccino / o the;

Pane/ o fette biscottate/ o biscotti / brioche

Miele o Marmellata

B – PASTO MERIDIANO

Ogni giorno a scelta:

Primo piatto: menù del giorno o in alternativa 4 scelte di variante o richiesta per diete specifiche

Secondo piatto: menù del giorno, in alternativa due secondi o un formaggio.

Contorno: verdura del menù del giorno o verdura fresca di stagione o purè

Frutta: fresca di stagione (nel menù invernale può essere sostituita periodicamente con frutta sciroppata). In alternativa: uno yogurt di frutta / o polpa di frutta al 100% / o un budino.

Pane: panino o grissini

Dolce: una volta la settimana, di norma la domenica (nel menù estivo il dolce può essere sostituito con gelato monoporzione)

Bevande: acqua minerale naturale o addizionata con anidride carbonica o vino da tavola bianco o rosso (1/4 litro).

C – IDRATAZIONE QUOTIDIANA SUPPLEMENTARE

Ogni giorno una bottiglia di acqua da mezzo litro naturale o addizionata di anidride carbonica

Merenda del pomeriggio con The Caldo/ Freddo, biscotti/brioche

D - CENA

Primo piatto: menù del giorno o in alternativa 4 scelte di variante o richiesta per diete specifiche

Secondo piatto: menù del giorno, in alternativa due secondi o un formaggio.

Contorno: verdura del menù del giorno o verdura fresca di stagione o purè

Frutta: fresca di stagione (nel menù invernale può essere sostituita periodicamente con frutta sciroppata). In alternativa: uno yogurt di frutta / o polpa di frutta al 100% / o un budino.

Pane: panino o grissini

Dolce: una volta la settimana, di norma la domenica (nel menù estivo il dolce può essere sostituito con gelato monoporzione)

Bevande: acqua minerale naturale o addizionata con anidride carbonica o vino da tavola bianco o rosso (1/4 litro).

Per le festività sono proposti menù speciali attinenti, ove possibile, alla tipologia della giornata festiva.

Festività: 1° gennaio, Epifania Pasqua, Pasquetta, 15 agosto, 25 dicembre, 26 dicembre.

Per gli Ospiti con problemi di deglutizione o masticazione sono previsti, nel menù del giorno, piatti omogeneizzati/frullati.

A.S.Far.M. ha a disposizione la consulenza di una dietista per eventuali soluzioni a specifiche e/o necessità dietetiche degli ospiti segnalate dal medico di reparto.

L'acqua è sempre disponibile nel Nucleo e sul comodino.

Non è permesso portare agli ospiti cibi o bevande che non abbiano avuto l'autorizzazione dal medico che ha in cura il paziente e non rispettino le norme HAACP.

Servizio di guardaroba

La struttura dispone di un servizio di guardaroba interno, mentre il servizio di lavanderia / stireria è affidato a ditta esterna convenzionata.

Il lavaggio della biancheria personale degli ospiti è a carico del medesimo e/o della famiglia, viene garantito per i soli ospiti del modulo di Rsa il lavaggio della biancheria intima personale.

L'abbigliamento dell'ospite è personale e deve essere "tracciato", se possibile prima dell'ingresso del medesimo, o ad ogni utilizzo di nuovo indumento.

La dotazione di vestiario deve comprendere solo i capi previsti nell'elenco consegnato prima dell'ingresso.

Il servizio guardaroba effettua, al bisogno, piccole riparazioni sui capi mentre ogni modifica sartoriale è a carico della famiglia.

Gli indumenti intimi sono riconsegnati, lavati e stirati, direttamente presso il solo nucleo di Rsa.

I capi danneggiati e/o smarriti, previa verifica della responsabilità da parte della ditta appaltatrice, sono rimborsati, nella prima fattura utile, in base alla tabella di valutazione consegnata al momento della presa in carico degli stessi. La segnalazione del danneggiamento / smarrimento del capo deve essere effettuata al Servizio Amministrativo della RSA.

La biancheria da letto e da bagno è fornita da A.S.Far.M. tramite servizio di lavaggio - noleggio esterno.

Servizio estetico di callista

Agli ospiti che necessitano di tale prestazione è garantito, mediante prenotazione da parte del Nucleo di appartenenza, il servizio di callista.

Il servizio è a pagamento per gli utenti del modulo di Casa Albergo €. 13,00 per l'anno 2023

Servizio di parrucchiere uomo/donna

E' erogato un servizio di parrucchiere/barbiere. Il taglio e la piega per uomo e donna sono erogati di norma ogni settimana, il taglio della barba per uomini è effettuato a giorni alterni o ogni tre giorni in caso di festività.

Si precisa che la prestazione di cui sopra è aggiuntiva allo shampoo che è eseguito durante l'effettuazione periodica del bagno assistito agli ospiti.

Il solo servizio parrucchiere è previsto per gli utenti dei posti di Casa Albergo, con compartecipazione al pagamento diretto della quota attività. €. 9,00 per l'anno 2023

Prestazioni diverse da quelle indicate comprese nella retta, possono essere richieste a pagamento agli uffici amministrativi di A.S.Far.M. e che qui di seguito si vanno a riepilogare per l'anno 2023:

Parrucchiere Servizio taglio e shampoo, colore extra	€.	21,00
Servizio lavanderia personale	€.	50,00

Lo svolgimento dei servizi personalizzati a pagamento viene solitamente concordato secondo le esigenze migliori per l'ospite con il Coordinatore Oss della struttura sig.ra Francesca Galli.

Servizio unico di centralino e controllo accessi

A.S.Far.M. dispone nella propria struttura di un servizio centralizzato di centralino telefonico e di controllo accessi con videosorveglianza.

Servizio farmacia e fornitura ausili

La struttura provvede, direttamente per tutti gli ospiti del modulo assistenziale di RSA o per tramite del SSn Regionale con il proprio medico di base, alla fornitura a tutti gli ospiti di:

- farmaci,
- ausili per la gestione degli incontinenti,
- presidi per la prevenzione e cura delle lesioni cutanee,
- ausili per la deambulazione e spostamenti,
- presidi medico-chirurgici parafarmaceutici,
- integratori: integratore orale ed equilibrato, integratore liquido per nutrizione enterale,
- integratore in polvere,
- pompe e sondini per la nutrizione enterale,
- presidi per l'aerosolterapia ed aspirazione secrezioni tracheo-bronchiali.

Rimangono a carico dell'utente le protesi (occhiali, dentiere, protesi acustiche ecc.) non fornite gratuitamente dall'A.T.S.

Nel caso di ospiti del modulo di Casa Albergo, i rapporti con l'ATS DELL'INSUBRIA per i piani terapeutici attivi è mantenuta dal personale infermieristico di struttura.

Servizio Ossigenoterapia

La struttura dispone di una rete di fornitura di ossigenoterapia centralizzata con un attacco ogni posto letto del modulo di Rsa, il modulo di Casa Albergo in caso di necessità è dotato di 4 concentratori di ossigeno terapia portatili.

Servizio Bar interno

Per gli ospiti è attivo un servizio bar svolto direttamente dalla struttura dalle ore 07.30 alle ore 14,30 e dalle ore 16,00 alle ore 17,30.

Il Bar è aperto tutti i giorni e con orari ampi che consentono di rispondere pienamente alle esigenze degli ospiti.

Presso la struttura sono presenti anche distributori automatici di caffè, altre bevande, bibite.

Servizio di assistenza religiosa

All'interno della struttura è presente un locale di culto per le celebrazioni di rito cattolico ed un cappellano cattolico. Il servizio del Cappellano è regolato da una apposita convenzione stipulata con la Parrocchia di San Giovanni Battista di Induno Olona. La funzione religiosa viene svolta tutti i sabato mattina alle ore 10,00.

Servizio funebre

In A.S.Far.M. è a disposizione una Camera Ardente (con orario di apertura dalle ore 8.30 alle ore 18.30) che può essere utilizzata in caso di decesso in struttura.

Nel caso il decesso avvenga in Ospedale per poter fruire della Camera Ardente della struttura deve essere richiesta autorizzazione al Responsabile Amministrativo, in sua assenza al medico presente in struttura o reperibile, per verificare la disponibilità della stessa in quanto è data precedenza di utilizzo per i decessi avvenuti in struttura.

I contatti con le ditte di Onoranze funebri devono essere presi direttamente dai congiunti in quanto il personale della struttura non è autorizzato a procedere in tal senso.

Le esequie su richiesta dei famigliari, possono essere effettuate anche nella Cappella della RSA, con oneri aggiuntivi da calcolarsi in funzione dell'uso della camera ardente e dei locali della chiesa della struttura.

In questo caso i famigliari devono contattare il Reverendo della Parrocchia di riferimento (i numeri telefonici possono essere richiesti all'infermiere del Nucleo) per concordare tempi e modalità di esecuzione delle esequie.

Servizio posta

La posta degli ospiti è consegnata presso gli uffici amministrativi della struttura che provvede a consegnarla all'ospite se cognitivamente in grado, o a trattenerla presso l'Ufficio su richiesta dei familiari o persone giuridiche aventi titolo. Il personale di A.S.Far.M. non è autorizzato ad aprire la corrispondenza dell'ospite e pertanto è obbligatorio che la persona, individuata come "riferimento" nel contratto di ingresso, si rechi periodicamente presso gli uffici amministrativi dell'Azienda per il ritiro della corrispondenza. In caso di ricezione di notifiche, se l'ospite non è cognitivamente in grado di firmare, le stesse non sono ritirate dal personale della struttura e rinviate al mittente. Nel caso di ospiti senza alcun parente o persona giuridica di riferimento la corrispondenza è inviata ai Servizi Sociali del Comune di residenza che hanno in carico l'utente.

Servizio custodia valori

L'Ufficio amministrativo di A.S.Far.M. è dotato di apposita cassaforte. Il servizio per il deposito e il prelievo funziona in appositi orari prestabiliti, solitamente quelli di ufficio.

Gli ospiti, dietro specifica richiesta, possono depositare gratuitamente in custodia presso il servizio cassa interna oggetti e valori di proprietà ai sensi e per gli effetti degli artt. 1783-1786 del c.c.

Di ogni movimento di deposito e ritiro è rilasciata apposita ricevuta da parte del servizio amministrativo di struttura.

Giornale

Presso il Servizio Bar della struttura sono diffusi ogni giorno copia del quotidiano LA PREALPINA e la GAZZETTA dello SPORT, nel locale attiguo Sala attività ricreative, sono disponibili alcune riviste di particolare gradimento agli ospiti.

E' possibile richiedere la consegna in struttura di altri quotidiani a pagamento rivolgendosi alla segreteria.

Sala lettura/Biblioteca

Al piano terreno della struttura è presente un locale adibito alla lettura gestito dai Servizi di animazione.

Organizzazione Amministrativa-Contabile

A.S.Far.M. Azienda Speciale Farmacia e Servizi Sociosanitaria è in possesso dei seguenti requisiti organizzativi e gestionali previsti dalla vigente normativa:

- un sistema di contabilità analitica nel rispetto della normativa vigente e delle indicazioni regionali;
- strumenti informatici per soddisfare il debito informativo nei confronti dell'ATS DELL'INSUBRIA e Regione Lombardia;
- procedure che assicurino la tracciabilità del processo riferito all'approvvigionamento di beni e servizi;
- piani di manutenzione ordinaria delle attrezzature e degli impianti in uso;
- Polizza assicurativa per Responsabilità Civile per coprire eventuali danni cagionati all'ospite, compresi anche i danni involontariamente cagionati in conseguenza di un fatto accidentale e/o imputabile a negligenza, imprudenza o imperizia, tale polizza a disposizione dell'Ospite esonera l'ATS - e non prevede alcuna franchigia opponibile ai terzi danneggiati (rif Polizza Axa nr 20964698 stipulata con l'agenzia Vanetti Assicurazioni di Luvinata).

Art. 8/c LE RISORSE UMANE

Il Consiglio di Amministrazione

L'Azienda Speciale A.S.Far.M., è retta da un Consiglio di Amministrazione composto da tre membri nominati dal Sindaco del Comune di Induno Olona.

così designati:

Il Consiglio di Amministrazione esercita le funzioni di indirizzo politico-strategico e di sorveglianza dell'Azienda Speciale, definendo gli obiettivi e i programmi di attività e sviluppo e verificando la rispondenza dei risultati dell'attività amministrativa e della gestione agli indirizzi impartiti.

Il Direttore Generale

Ha la responsabilità di attuare i piani e i programmi definiti dal Consiglio utilizzando le opportune risorse umane e finanziarie, di attribuire incarichi e responsabilità di specifici progetti, di realizzare un costante controllo della gestione di verificare e valutare i risultati raggiunti. Ha il compito di coordinare gli uffici amministrativi nella loro funzione di supporto alle attività assistenziali garantendo che agli addetti ai vari servizi giunga quanto necessario per garantire un servizio di qualità ed efficienza.

E' il Dirigente a cui fa capo tutta l'organizzazione dei Servizi Socio-Assistenziali, alberghieri e tecnici per il funzionamento della struttura sociosanitaria dell'Azienda Speciale.

Il Direttore generale riceve su appuntamento presso gli uffici amministrativi della struttura al 4° piano dell'immobile di Via Maciachini, 9 dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 14,00 alle ore 17,00.

Il Responsabile Sanitario di Struttura

E' responsabile delle attività cliniche e di assistenza socio-sanitaria, delle condizioni igienicosanitarie all'interno della struttura, dell'approvvigionamento e gestione dei farmaci e altri presidi sanitari, del controllo della qualità delle prestazioni socio-sanitarie erogate, dell'integrazione dei servizi erogati e della unitarietà d'azione rispetto agli standard o indicatori di qualità definiti da A.S.Far.M. e resi necessari ai fini dell'autorizzazione al funzionamento e accreditamento della struttura.

Gli orari di ricevimento del Responsabile Sanitario sono esposti al 1° piano della struttura.

Le Coordinatrici dei Servizi di Assistenza : il personale infermieristico

Le infermiere professionali di reparto collaborano con il Responsabile Sanitario di struttura nella gestione delle attività sanitarie ed assistenziali erogate nella R.S.A. e nel modulo di Casa Albergo.

Pianificano le attività generali del Nucleo operativo di assistenza, coordinando le attività del restante personale paramedico ed assistenziale.

Controllano la corretta applicazione delle procedure e dei protocolli in essere per l'erogazione dei servizi di assistenza.

Collaborano con il Responsabile della Qualità nella verifica sull'andamento dei servizi erogati come previsto dal Sistema gestione per la qualità.

Collaborano con i Responsabili di servizio nella verifica dell'andamento delle prestazioni erogate e nella gestione delle risorse per quanto di competenza.

Le coordinatrici dei Servizi di Assistenza sono sempre disponibili per un colloquio con gli ospiti e/o il familiare referente tutti i giorni dal lunedì alla domenica dalle ore 13,00 alle ore 14,00.

Le Responsabili di nucleo

Hanno la responsabilità della gestione delle attività socio-assistenziali e della verifica dei servizi alberghieri quali:

- servizio amministrativo di struttura,
- servizio di ristorazione,
- servizio pulizia spazi comuni,
- servizio guardaroba,
- servizi estetici (parrucchiere/barbiere e callista).

Sono il riferimento in struttura per gli utenti ed i parenti per eventuali problemi relativi ai servizi sopra indicati le Sig.re Mura Barbara e Galli Francesca per i piani 1-2-3-4.

Le Risorse Umane operanti in struttura:

Il funzionamento della struttura avviene mediante un organico di personale contraddistinto dalla presenza di tutte quelle figure professionali necessarie per garantire l'erogazione dei servizi.

A.S.Far.M. per quanto attiene le figure sanitarie e socio assistenziali garantisce nella propria struttura lo standard previsto dalla normativa vigente nella Regione Lombardia.

Nei moduli di Rsa e di Casa Albergo operano i seguenti operatori, in numero adeguato a garantire i

servizi offerti:

medici, infermieri, fisioterapisti, animatori/educatori, operatori socio sanitari, ausiliari addetti ai servizi generali, amministrativi.

Tutto il personale è alle dirette dipendenze di A.S.Far.M. ed è in possesso dei requisiti professionali per l'esercizio delle attività a cui è preposto.

A.S.Far.M. acquisisce le risorse umane attraverso procedure di selezione previste dal proprio regolamento per le assunzioni e la disciplina del personale.

I contratti di lavoro applicati sono: CCNL UNEBA.

La gestione dei turni del personale garantisce la continuità dell'assistenza.

Sono affidati a ditte convenzionate i servizi di pulizia degli spazi comuni della struttura, il servizio di lavaggio noleggio biancheria piana, il servizio lavanderia e stiratura indumenti personali degli ospiti.

Ogni persona che opera presso le R.S.A. è dotata di cartellino di riconoscimento riportante fotografia, nome cognome e qualifica.

Poiché le risorse umane risultano fondamentali per il continuo miglioramento della qualità dei servizi offerti, è data particolare rilevanza alla formazione, all'aggiornamento e all'informazione dei lavoratori.

Ogni anno è predisposto un piano di formazione del personale in servizio, differenziato per figure professionali ed avente come oggetto gli specifici campi di intervento/interesse del personale per la tipologia di utenza del servizio.

L'equipe dedicata al modulo assistenziale di Rsa per persone non autosufficienti è così composta :

- 1 medico direttore sanitario;
- 2 medico sostituto direttore sanitario e consulente vulnologico;
- 3 medico geriatra;
- 4 medico fisiatra
- 5 2 infermieri professionali
- 6 1 fisioterapista
- 7 9 operatori sociosanitari
- 8 1 dietista

L'equipe dedicata al modulo assistenziale di Rsa per persone non autosufficienti è così composta:

- 1 6 medici di famiglia;
- 2 medico consulente vulnologico;
- 3 medico geriatra;
- 4 medico fisiatra
- 5 1 infermieri professionali
- 6 1 fisioterapista
- 7 8 operatori sociosanitari
- 8 1 dietista

Lo standard minimo di riferimento di cui al rapporto tra personale in servizio, nelle diverse qualifiche funzionali, e minuti di assistenza settimana ospite, adottato dalla struttura è desumibile dalla seguente

tabella:

STANDARD DI ASSISTENZA ESPRESSI IN MINUTI SETTIMALI PER OSPITE

Profili Professionali in servizio	Minuti settimanali ospiti	Pari ad ore annue di presenza
Medici	28	510
Tecnici della Riabilitazione	42	765
Infermieri	140	2548
Animatori	17	310
Operatori addetti all'ospite (OSS)	674	12267
Medico Geriatra	12	44
Medico Fisiatra	12	44
Totale minuti settimana /Ospite	925	16488

Art. 8/c GIORNATA TIPO DELL'OSPITE

L'organizzazione dei servizi socio-sanitari si basa essenzialmente su tre atti fondamentali:

- **le procedure e piani di lavoro**: in essi sono esplicitate le attività/obiettivi che le singole figure professionali raggiungono (**COSA**), la presenza minima delle singole figure professionali (**CHI**) e il lasso di tempo in cui realizzare l'attività (**QUANDO**);

- **i protocolli**: contengono le indicazioni che esplicitano le modalità per realizzare lo specifico intervento (**COME**);

- **il lavoro d'equipe**: il Nucleo, coordinato dal Medico di nucleo e dal Coordinatore dei Servizi di Assistenza, opera secondo le modalità e i criteri del lavoro d'equipe, utilizzando gli strumenti appositamente predisposti (**riunione d'equipe, P.I., P.A.I.,P.R.I., scale di valutazione di rischi, schede di monitoraggio, ecc.**).

Si riporta di seguito la giornata "tipo" degli ospiti della struttura :

- sveglia con inizio alle ore 6.00

- gli operatori socio assistenziali provvedono all'igiene personale di tutti gli ospiti, al cambio della biancheria personale, al rifacimento del letto e alla sostituzione della biancheria e dei presidi monouso per incontinenti;
- gli infermieri provvedono alla somministrazione delle terapie ed agli eventuali prelievi ematici e medicazioni;
- a seguire, gli ospiti sono mobilizzati, salvo diversa indicazione medica e/o infermieristica;

- alle ore 8.00 circa, è servita la prima colazione.

- terminata la colazione iniziano:

- le attività di animazione/socializzazione di gruppo proposte dagli animatori/educatori presso le apposite sale destinate a tale attività,
- le attività di riabilitazione in palestra per gli ospiti in trattamento (individuale o di gruppo)
- le attività di assistenza sanitaria (visita del medico, visita infermieristica)

Il personale di assistenza diretta, nel frattempo, provvede sia all'esecuzione dei bagni assistiti della giornata (effettuati secondo il protocollo vigente che assicura ad ogni ospite, oltre alla quotidiana igiene, un bagno assistito ogni 7 giorni), sia alla sanificazione ambientale degli ambienti (camere, bagni e spazi comuni del Nucleo, ecc.).

- nella seconda parte della mattinata, eseguita l'idratazione, iniziano gli interventi di riattivazione motoria;

- alle ore 12.00 è distribuito il pranzo, sulla base di un menù settimanale esposto nella sala da pranzo

- gli ospiti non in grado di provvedere ad alimentarsi autonomamente sono assistiti ed aiutati dal personale della Fondazione. Eventuali familiari o personale volontario autorizzato che supportano l'ospite nell'assunzione del pasto devono attenersi alle indicazioni fornite dal personale ed esposte nella sala da pranzo;
- terminato il pranzo, gli ospiti, specie quelli in carrozzina, sono accompagnati al proprio letto per il riposo pomeridiano, con controllo dei presidi monouso per incontinenti;

- alle 14.30 riprendono le attività di fisioterapia e di animazione/socializzazione, mentre il personale di assistenza diretta provvede alla mobilitazione degli ospiti salvo diverse indicazioni mediche /o infermieristiche, verificando l'opportunità del cambio dei presidi per incontinenti.

Durante il pomeriggio, mentre proseguono le attività di socializzazione, gli Operatori provvedono all'idratazione, mentre Medici ed Infermieri proseguono l'attività sanitaria sugli Ospiti.

- alle ore 18.00 è servita la cena, con le stesse modalità descritte per il pranzo.

Terminata la cena, il personale di assistenza diretta provvede alla messa a letto degli ospiti, al controllo dei loro presidi monouso per incontinenti e alla loro preparazione alla notte. Il personale Infermieristico provvede alla somministrazione della terapia serale.

- dalle ore 20.30 alle 6.00 il riposo notturno.

L'organizzazione della propria giornata è comunque lasciata alla libertà di scelta di ogni singolo ospite. Il personale è pertanto impegnato, nell'ambito del possibile, ad organizzare il lavoro tenendo conto delle necessità ed esigenze di ciascun ospite che debbono però conciliarsi con le esigenze organizzative tipiche della vita comunitaria.

Articolo 9/c Doveri degli ospiti

1. Ogni ospite è tenuto al pagamento della retta d'ospitalità o ricovero con cadenza bimestrale anticipata, entro il giorno 10 del primo mese del bimestre cui la retta è riferita.
2. L'entità delle rette, stabilita su base giornaliera, è deliberata dal Consiglio d'Amministrazione, in osservanza delle disposizioni dello Statuto dell'A.S.Far.M. e comprende le prestazioni relative al godimento dell'alloggio, vitto e servizi complementari definiti per le diverse tipologie d'ospitalità o ricovero.
3. Gli ospiti sono tenuti ad osservare le norme regolamentari approvate per assicurare la migliore convivenza nell'ambito della struttura socio assistenziale e precisamente:
 - comportarsi in modo corretto e civile sia verso i compagni/e d'alloggio o di camera, sia verso tutti gli altri ospiti della struttura socio sanitaria;
 - osservare gli orari stabiliti per la consumazione dei pasti e per le visite da parte dei parenti, amici e conoscenti;
 - avere sempre un abbigliamento decoroso, che per gli ospiti non autosufficienti deve essere assicurato a cura del personale socio assistenziale;

- curare la buona conservazione degli arredi, attrezzature e materiali in dotazione delle camere, degli alloggi e dei locali comuni;
- non fumare negli alloggi e negli spazi comuni destinati agli ospiti;
- non esporre sui davanzali vasi, bottiglie o altri oggetti che cadendo potrebbero recare danno a persone e cose;
- non alimentare sui balconi, sulle fioriere, sui piazzali esterni e comunque nelle adiacenze, piccioni e colombi che sono portatori di malattie, quali istoplasmosi, candidiasi, criptococcosi, salmonellosi. Parimenti non alimentare i gatti sui piazzali e aree esterne per evitare la loro proliferazione, con incremento del randagismo che pure può essere fonte di malattie.

Limitatamente agli ospiti della casa albergo:

- non stendere la biancheria sui balconi;
 - non tenere animali;
 - utilizzare i fornelli elettrici in dotazione dell'alloggio esclusivamente per la preparazione di bevande calde (caffè, tè, latte, brodo e simili) esclusa ogni possibilità di confezionare pietanze, pasti e simili;
 - non inserire e usare negli alloggi stufe, fornelli, ferri da stiro o altro che possano determinare situazioni di pericolo.
4. In caso d'accertata violazione dei *"Doveri degli ospiti"* la Direzione richiamerà, per iscritto, l'ospite alla scrupolosa osservanza delle norme vigenti ed in caso di recidiva sarà irrogata all'ospite sanzione pecuniaria e se questi persevererà ulteriormente nella violazione ne disporrà la dimissione d'ufficio, previa acquisizione del parere favorevole del C.d.A.

Articolo 10/c Accesso ai reparti e visite agli ospiti

1. I reparti della struttura sociosanitaria sono operativi e accessibili da parte di operatori sanitari amministrativi e tecnici tutti i giorni, festivi compresi dalle ore 08.00 alle ore 20.00 ed in ogni caso d'urgenza senza limitazioni d'orario, secondo comunque eventuali restrizioni previste per emergenza pandemica dal POP e dal POG.
2. Le visite agli ospiti del modulo di Casa Albergo dotati di autonoma mobilità, sono consentite, nei locali comuni dalle ore 08.00 alle ore 20.00, mentre l'accesso agli alloggi dei medesimi è consentito, previa comunicazione al personale responsabile del piano nei seguenti orari :

➤ Mattino	dalle ore	08.00	alle ore 11.45
➤ Pomeriggio	dalle ore	15.00	alle ore 20.00

e ciò al fine di garantire la corretta assistenza e distribuzione della terapia che coincide con il momento della somministrazione degli alimenti.

3. Le visite agli ospiti ricoverati nei moduli per R.S.A. (alloggi al piano 1° ed al piano 4°) , in relazione allo stato dei medesimi e alle cure cui debbono essere assoggettati, sono consentite presso il relativo reparto dalle ore 8,00 alle ore 20,00, con limitazione negli orari notturni che devono essere preventivamente autorizzate dalla direzione medica e dalla direzione amministrativa. Appositi cartelli segnaletici disposti nei locali forniscono le indicazioni necessarie da osservare.
4. Nessuna persona estranea può accedere agli alloggi degli ospiti se non sia presente l'ospite o personale socio assistenziale dell'Azienda.

Articolo 11/c Assegnazione degli alloggi, rinuncia dell'ospite e dimissioni

1. L'assegnazione dell'alloggio è stabilita dalla Direzione, tenuto conto, nei limiti delle possibilità, delle preferenze espresse dall'ospite.
2. È facoltà esclusiva dell'Amministrazione disporre eventuali trasferimenti da un alloggio all'altro ogni volta che emergano obiettive esigenze.
3. Gli ospiti sono liberi di rinunciare all'ospitalità presso l'A.S.Far.M. senza alcun obbligo di specificarne le motivazioni. Tale scelta deve essere comunicata alla Direzione da parte dell'ospite con preavviso scritto di 7 giorni da depositare presso la sede dell'uffici Amministrativi di A.S.Far.M.
4. In caso d'accertata inosservanza delle norme di convivenza o di manifesta incompatibilità nella convivenza con gli altri ospiti, previa contestazione ed acquisizione delle eventuali deduzioni da formulare entro giorni 7 dalla data di notificazione degli addebiti, la Direzione, dopo aver informato il C.d.A. ed averne ricevuto l'assenso, può disporre le dimissioni dell'ospite.
5. Nel caso di perdita dei requisiti d'autosufficienza psicofisica, che determinano l'impossibilità di mantenere l'ospite nel reparto Casa Albergo, è riservata alla Direzione la facoltà di disporre il trasferimento dell'ospite in altro reparto della struttura (per persone non autosufficienti) che risulti adeguato a fornire l'assistenza sociosanitaria di cui necessita l'interessato.
6. Ove risulti impossibile ricollocare l'ospite all'interno della struttura lo stesso sarà dimesso, inteso che la Direzione presterà ogni possibile collaborazione, che fosse richiesta dai congiunti, per reperire altra struttura idonea a ricoverare l'ospite dimesso, come procedura prevista dal manuale della qualità aziendale e dalla vigente normativa regionale Dgr. 2569/2014 – Dimissioni Assistite.

Articolo 12/c RIPARTIZIONE DEI COSTI

a. contributo fondo sanitario regionale

Il sistema tariffario della RSA, appartenente al sistema Socio Sanitario, prevede che una parte degli oneri della gestione sia assicurata dal Fondo Sanitario Regionale tramite tariffe definite in base al livello di fragilità determinato mediante SOSIA (Scheda Osservazione Intermedia dell'Assistenza) richiamate e specificate nella tabella sottostante.

Classi Sosia	Tariffa sanitaria giornaliera pro-capite
1-2	€. 53,40
3-4-5-6	€. 42,50
7-8	€. 31,60

b. retta sociale

La retta per il modulo di RSA a titolo di compartecipazione alla spesa è definita annualmente. Per il 2023 la retta è stabilita in € 79,50 /die.

Le rette vengono definite e notificate al sottoscrittore del contratto entro il 31 dicembre di ogni anno.

In caso di morosità si dà corso alle procedure per il recupero del credito, fino alla eventuale dimissione dell'assistito con le modalità previste dal contratto stipulato tra le parti per la singola tipologia di soggiorno.

c. comprensività della retta

La retta sociale, a carico della famiglia e/o dell'Ente Locale copre gli oneri gestionali derivanti da tutte le attività Socio Sanitarie e Socio Assistenziali erogate;

d. non comprensività della retta

La retta sociale non comprende le spese derivanti da attività complementari quali:

- spese derivanti dall'organizzazione e dall'effettuazione di soggiorni di vacanza;
- spese derivanti da altre attività complementari programmate;
- spese derivanti da necessità specifiche e personali;
- spese e assistenza durante i ricoveri ospedalieri

e. retta su posti di soggiorno del modulo di Casa Albergo

La retta per il ricovero con contratto privato nel modulo di Casa Albergo viene definita annualmente dal Cda A.S.Far.M.

Per l'anno 2023 è stabilita in: • € 69,50 giornaliero per ricovero in camera doppia

E' richiesto il pagamento bimestrale anticipato per l'intero periodo di ricovero definito.

La retta per ricovero con contratto privato comprende le prestazioni tipiche della RSA ad eccezione di: fornitura di farmaci, ausili personali, presidi per l'incontinenza, trasporto in ambulanza per visite o esami (ad eccezione dell'attivazione del servizio 118) gestione dell'abbigliamento personale, parrucchiere e podologo.

Il ricovero temporaneo non modifica il rapporto tra l'assistito e il proprio Medico di Medicina Generale, cui continua a competere ogni tipo di prescrizione.

Alla persona ricoverata in struttura viene garantita l'assistenza sanitaria relativa alla gestione delle urgenze e la somministrazione dei farmaci prescritti dal MMG.

Deposito cauzionale

Al momento dell'ingresso dovrà essere sottoscritto dall'ospite o da un suo rappresentante, un regolare impegno al pagamento della retta; contestualmente l'ospite o suo rappresentante dovrà provvedere al versamento di un deposito cauzionale infruttifero pari ad una mensilità.

Il deposito cauzionale verrà restituito al momento della dimissione previa verifica della regolarità dei pagamenti pregressi.

Art. 13/c Rilascio certificazione delle rette ai fini fiscali

In conformità alla Delibera di Regione Lombardia nr. XI/1298 del 25 febbraio 2019, e per fini previsti dalla legge, A.S.Far.M. rilascia a tutti gli ospiti che hanno soggiornato presso il proprio modulo di Rsa nell'anno precedente, una certificazione avente ad oggetto il pagamento annuale della retta e la sua composizione secondo il modello esplicativo in allegato alla Delibera XI/1298 DEL 25 febbraio 2019, ai

sensi della quale la parte sanitaria della retta viene determinata al fine di consentirne la deduzione o la detrazione fiscale.

Art. 14 c) SISTEMA GESTIONE PER LA QUALITA' E LA SICUREZZA

L'Azienda Speciale A.S.Far.M. ha adottato un proprio modello organizzativo ed il Codice Etico in attuazione del D.Lgs 231/2001, ed un Sistema di Gestione per la Qualità in conformità alle norme UNI EN ISO 9000:2008 ed un sistema di gestione della salute e sicurezza dei lavoratori.

A.S.Far.M. si impegna :

- ad offrire ai propri ospiti il miglior servizio possibile soddisfacendo le loro richieste e aspettative unitamente a quelle dei familiari e delle altre parti interessate, i requisiti cogenti e quelli della norma UNI EN ISO;
- a mantenere operante il sistema di gestione ed a migliorarne continuamente l'efficacia per accrescere la validità e affidabilità dei servizi forniti dalla struttura;
- a garantire che tutto quanto accade sia, ove possibile, pianificato, sottoposto a valutazione critica da parte di più soggetti e tenuto sotto controllo;

A.S.Far.M. garantisce, tenendo conto dello stato delle conoscenze e di tutti i relativi rischi, un luogo di lavoro sicuro e salubre. Conformandosi alle leggi vigenti ed applicabili alla propria attività l'Azienda Speciale A.S.Far.M. adotta le misure adeguate per prevenire incidenti e danni alla salute che possono verificarsi durante lo svolgimento del lavoro o in conseguenza ad esso, minimizzando, per quanto sia ragionevolmente praticabile, le cause di pericolo ascrivibili all'ambiente di lavoro e fornendo al personale regolare e documentata formazione in materia di sicurezza e salute.

A tal fine A.S.Far.M. ha stabilito sistemi per individuare, evitare o fronteggiare potenziali rischi alla salute e alla sicurezza di tutto il personale, gli ospiti e dei visitatori.

In particolare A.S.Far.M. :

- si impegna al rispetto della legislazione e degli accordi applicabili dalla vigente normativa regionale per l'accreditamento delle strutture sociosanitarie al FSR;
- è convinta che la responsabilità nella gestione dei servizi sociosanitari riguarda l'intera organizzazione aziendale, dal Datore di Lavoro sino al singolo lavoratore, ciascuno secondo le proprie attribuzioni e competenze;
- si impegna al miglioramento continuo ed alla prevenzione;
- si impegna a fornire le risorse umane e strumentali necessarie;
- si impegna a far sì che i lavoratori siano sensibilizzati e formati per svolgere i loro compiti in sicurezza e per assumere le loro responsabilità in materia di servizi socio-sanitari;
- si impegna al coinvolgimento ed alla consultazione dei lavoratori, anche attraverso i loro rappresentanti per la sicurezza;
- si impegna a riesaminare periodicamente la politica stessa ed il sistema di gestione attuato;
- si impegna a definire e diffondere all'interno dell'azienda gli obiettivi di miglioramento aziendali e i relativi programmi di attuazione.

A tale fine, attraverso il Sistema di Gestione integrato per la Qualità e la Sicurezza, il Consiglio Generale intende realizzare i seguenti obiettivi:

Crescita della soddisfazione degli ospiti e dei familiari

Il rapporto con i ospiti/parenti è regolato dal contratto di ingresso e dalla Carta dei Servizi, a tale fine si impegna all'ascolto della loro voce e ad attivare azioni opportune in relazione a segnalazioni e suggerimenti effettuati mediante incontri, la gestione dei reclami e rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti.

Crescita della professionalità e della motivazione delle proprie risorse umane

Poiché ciascuna risorsa umana è fondamentale per la realizzazione delle finalità dell'Organizzazione e per la soddisfazione dei requisiti dei clienti, si impegna a:

- selezionare le risorse umane e secondo requisiti di competenza;
- fornire occasioni di formazione per valorizzare il patrimonio delle conoscenze e competenze tecniche e le capacità individuali e collettive;
- comunicare a tutte le risorse umane l'importanza di soddisfare i requisiti dei clienti.

Mantenimento, miglioramento e potenziamento delle infrastrutture

Il Consiglio di Amministrazione di A.S.Far.M. e la Direzione Generale si impegnano a rendere disponibili e mantenere efficienti strutture, strumenti ed attrezzature al fine di garantire la migliore capacità di risposta possibile alle necessità degli ospiti e l'adeguatezza all'innovazione tecnologica.

Miglioramento continuo dell'efficienza aziendale

A tale fine il Consiglio Generale, il Comitato di gestione e la Direzione Generale si impegnano a:

- definire, mantenere attive e migliorare costantemente le procedure del sistema, del modello organizzativo e dei processi aziendali;
- potenziare il monitoraggio inerente l'efficienza e l'efficacia relativo ai servizi (assistenziali, alberghieri, approvvigionamenti e amministrativi)
- formare continuamente e coinvolgere le risorse umane;
- fornire le risorse necessarie.

Accrescimento della presenza sul mercato

A tale fine il Consiglio di Amministrazione Aziendale e la Direzione Generale si impegnano a mettere a disposizione risorse per aumentare la visibilità, per estendere l'offerta di servizi e per mantenere costante l'attenzione alle esigenze della comunità locale in cui la struttura opera.

Crescita economica dell'Organizzazione

Il Consiglio di Amministrazione e la Direzione Generale si impegnano ad una gestione oculata delle risorse economiche ed a monitorare gli indici di bilancio più significativi con l'obiettivo del raggiungimento dell'equilibrio di bilancio.

Il Manuale interpreta e traduce operativamente la politica dell'Organizzazione, per cui tutte le risorse umane devono ritenersi impegnate a perseguire gli obiettivi indicati nel rispetto del medesimo manuale e della documentazione in quest'ultimo richiamata.

In particolare, a ciascuno viene affidato il compito di:

- capire e impegnarsi per soddisfare le legittime attese dei clienti in materia di qualità
- identificare ed eliminare le cause di errori e sprechi presenti nei processi.

La politica, con particolare riguardo alla sicurezza vuole dimostrare verso l'interno:

- l'impegno dell'azienda alla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori verso l'esterno, che:
 - esiste un impegno concreto dell'azienda in tema di salute e sicurezza sul lavoro;
 - si privilegiano le azioni preventive;
 - l'organizzazione aziendale tende all'obiettivo del miglioramento continuo.

Nel definire o aggiornare la politica di svolgimento dei servizi sociosanitari A.S.Far.M. tiene conto:

- dell'attività svolta e della dimensione aziendale;
- della natura ed il livello dei rischi presenti;
- della tipologia dei contratti di lavoro;
- dei risultati dell'analisi iniziale o del monitoraggio successivo.

A.S.Far.M. realizza le proprie attività sociosanitarie in ottemperanza al disposto del D. Lgs 81/2008 ed ha istituito il Servizio di Prevenzione e Protezione e dotato la struttura del Documento di valutazione dei rischi specifico, redatto in seguito a sopralluoghi presso il modulo di Rsa e di Casa Albergo Aziendali unitamente all'analisi delle mansioni svolte dai lavoratori e alla verifica delle strutture nelle quali gli stessi svolgono la loro attività.

E' stato inoltre nominato il Medico competente che, sulla scorta della valutazione dei rischi possibili presenti sul posto di lavoro, ha provveduto ad istituire il protocollo di sorveglianza sanitaria per il personale dipendente, comprendente accertamenti sanitari da eseguire prima dell'inizio del rapporto di lavoro e accertamenti sanitari periodici.

TUTELA DEI DIRITTI DELL'UTENTE

La tutela dei diritti dell'utente si attua con le modalità previste nella procedura Sistema Gestione per la Qualità "Gestione dei reclami e misura della soddisfazione" qui richiamata per estratto:

Reclami/Suggerimenti

Il Responsabile URP è preposto alla supervisione e alla gestione dei Reclami/Suggerimenti provenienti dagli Utenti utilizzatori dei diversi servizi sociosanitari svolti dall'Azienda Speciale .

I reclami si dividono in due tipologie:

- segnalazioni di anomalie, disagi e disservizi
- reclami formali

Anomalie, disagi e disservizi

Se durante l'erogazione delle normali attività quotidiane, si verificano anomalie, disagi o disservizi occasionali, che non hanno un significativo impatto sull'Ospite e sull'attività ad esso diretta, è compito del Responsabile Sanitario di Struttura, delle Coordinatrici Sanitarie e/o delle Referenti di nucleo cogliere tali segnalazioni.

Gli ospiti/utenti o i familiari presentano la segnalazione:

- al Responsabile Sanitario di Struttura o al Coordinatore dei Servizi di Assistenza, per problematiche sanitarie/assistenziali relative al Servizio Medico, Infermieristico, Fisioterapico ,Animazione, per il personale addetto all'assistenza diretta;
- al Responsabile del Servizio di Cucina per problematiche relative ai Servizi di Ristorazione;
- per i servizi di Guardaroba, Parrucchiere, Callista, Controllo Accessi e Centralino, Pulizia spazi comuni, al responsabile del Servizio Amministrativo della R.S.A.;
- altre segnalazioni relative a servizi non compresi tra quelli sopra indicati, dovranno essere presentate al Responsabile dei servizi amministrativi e contabili che gestisce l'Ufficio Relazioni con il Pubblico: Sig.ra Carla Colombo.

Una volta raccolta la segnalazione, deve essere data opportuna risposta verbale all'Ospite o al Parente sottoscrittore della richiesta, illustrando le modalità con le quali si è corretto il problema posto. In ogni caso le azioni promosse per la risoluzione dell'anomalia segnalata non devono produrre un cambiamento organizzativo o impattare sulle procedure del Sistema Qualità. Se per la risoluzione dell'anomalia segnalata si rendesse necessario attuare modifiche all'organizzazione, la segnalazione deve essere trasformata in un Reclamo Formale e gestita con la prassi procedurale di seguito descritta.

Reclami o Suggerimenti formali

I reclami o i suggerimenti formali possono essere presentati in due diverse forme:

- per iscritto, preferibilmente attraverso lo specifico modulo, oppure anche tramite fax o e-mail

- direttamente al Responsabile nell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

In tutti i casi, il reclamo deve essere formalizzato (a cura della persona interessata o del Responsabile URP) utilizzando l'apposita modulistica.

In caso di reclamo redatto mediante l'apposito modulo, questo può essere inviato al Responsabile mediante gli appositi raccoglitori presenti all'ingresso

Analisi del Reclamo

Sulla base del contenuto del modulo predisposto dal manuale della qualità per la raccolta del reclamo, il Responsabile URP, eventualmente in collaborazione con altro personale dell'Azienda Speciale se necessario, provvede ad analizzare il reclamo pervenuto e fornire una risposta al reclamante; la risposta scritta deve essere inviata entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo.

Misura della Soddisfazione

Il Responsabile URP è preposto all'organizzazione ed all'espletazione di tutte le attività necessarie alla rilevazione ed all'analisi della soddisfazione dell'Ospite, dei Parenti dell'Ospite e del Personale dipendente.

A tale scopo, provvede, almeno una volta all'anno alla:

- distribuzione dei questionari ad Ospiti e Parenti degli Ospiti ed al personale dipendente;
- raccolta dei questionari compilati;
- elaborazione dei dati ottenuti;
- socializzazione, con i mezzi ritenuti più opportuni, dei risultati tramite il Responsabile della struttura e dei servizi.

I risultati dei questionari sono elaborati a cura del Responsabile dell'Urp Aziendale e portati all'attenzione della Direzione Generale e del Consiglio di Amministrazione.

Gli esiti della rilevazione sono diffusi e pubblicizzati sia all'interno della struttura, mediante l'affissione nella bacheca URP situato al piano terreno dell'immobile di Via Maciachini, 9, che sul sito Internet dell'Azienda Speciale A.S.Far.M., nonché oggetto di riunioni dell'équipe per la valutazione degli stessi. Ove se necessario e quindi possibile sono attivate azioni di miglioramento.

Il Consiglio di Amministrazione, infine, è impegnato nell'individuare alcuni elementi di riferimento utili alla valutazione degli aspetti della qualità attinenti alla informazione, alla personalizzazione e umanizzazione dell'assistenza e al comfort alberghiero. I diversi aspetti qualitativi elencati nella tabella rappresentano elementi ritenuti rilevanti e che saranno oggetto di costante controllo (attraverso indicatori verificabili, indagini di gradimento, segnalazioni e reclami) e periodicamente aggiornati ed integrati dai Responsabili dei Servizi all'Ospite in collaborazione con il Responsabile della Qualità.

➤ Capo decimo – Centro di fisiokinesiterapia

Articolo 1/d Recepimento delle premesse generali

2. Le premesse generali riportate al precedente capo quinto, rappresentano, a tutti gli effetti, parte integrante ed inscindibile, della presente carta del servizio pubblico della fisiokinesiterapia.

Articolo 2/d Ambito d'applicazione, principi e scopi

1. L'ambito di applicazione della carta dei servizi è riferito al settore ambulatoriale pubblico della fisiokinesiterapia, nonché ai servizi di tutela della salute, informazione e formazione sanitaria con lo stesso connessi.
2. Sulla base dell'interesse generale rivestito dal servizio ambulatoriale di fisiokinesiterapia e delle attività accessorie allo stesso connesse, trattandosi di prestazioni sanitarie essenziali, in primo luogo agli ospiti della struttura R.S.A. ed in secondo luogo alla generalità degli ospiti in soggiorno presso il modulo Casa Albergo, gli utenti detengono il diritto a valersene in ogni caso di bisogno senza interruzioni, durante gli orari d'attività del servizio, parimenti il soggetto gestore è tenuto ad assicurare la fruizione dei servizi erogati a tutti indistintamente gli ospiti in soggiorno presso la struttura, assumendo per l'erogazione i principi fondamentali riportati al precedente capo secondo e precisamente: *uguaglianza – imparzialità e continuità – efficacia – efficienza – trasparenza – partecipazione – adattabilità*, senza discriminazioni di sorta o applicazione di privilegi a favore o contro i soggetti utilizzatori.

Articolo 3/d Livello dei servizi a favore degli utenti

1. Gli ospiti non autosufficienti appartenenti al modulo di R.S.A., ricoverati presso la struttura sociosanitaria dell'A.S.Far.M., hanno diritto di fruire, a titolo assolutamente gratuito, in relazione alla retta di degenza ed alla contribuzione regionale erogata, di prestazioni riabilitative di fisiokinesiterapia previste dagli standard programmatori della vigente normativa di accreditamento regionale al F.S.R.
2. Gli ospiti alloggiati presso il reparto Casa Albergo, in relazione alle rette d'ospitalità anticipatamente pagate, hanno diritto a fruire delle prestazioni riabilitative di fisiokinesiterapia delle quali necessitano, con le procedure previste dallo specifico regolamento.
3. Gli ospiti alloggiati presso il reparto Casa Albergo possono comunque fruire dei trattamenti di termoterapia, sonoterapia, fototerapia, elettroterapia, kinesiterapia e diagnostica su prescrizione del medico specialista o del medico di famiglia.
4. Tutti i trattamenti di fisiokinesiterapia agli utenti esterni sono praticati su appuntamento, contro pagamento delle tariffe minime stabilite dal DPR 17/02/1992, n. 91.

Articolo 4/d Prenotazione, effettuazione e pagamento dei trattamenti

1. I trattamenti di fisiokinesiterapia a favore degli ospiti ricoverati nei reparti adibiti a R.S.A. sono programmati dalla direzione sanitaria ed effettuati con priorità rispetto alle richieste degli altri ospiti in soggiorno.

2. Gli ospiti in soggiorno presso il modulo Casa Albergo possono richiedere i trattamenti di fisiokinesiterapia esibendo la relativa prescrizione medica ed il personale preposto programma il calendario delle prestazioni, privilegiando, per quanto possibile e compatibilmente con i servizi da rendere agli ospiti ricoverati, i giorni ed orari proposti da ogni singolo paziente.
3. Il pagamento delle tariffe dovute per i trattamenti di fisiokinesiterapia deve essere effettuato al termine d'ogni singolo ciclo, contro immediato rilascio di regolare ricevuta fiscale.

Articolo 5/d Obiettivi di miglioramento del servizio

1. In attuazione degli scopi statutari che, nell'interesse della popolazione locale, demandano all'azienda l'esercizio d'ogni attività sanitaria non riservata per legge ad altri soggetti, l'A.S.Far.M. attiverà ogni possibile iniziativa e procedura utili ad ottenere l'accreditamento del servizio di fisiokinesiterapia per poter erogare prestazioni a favore della generalità degli assistiti dal SSN, a titolo non oneroso e contro il semplice pagamento dell'eventuale ticket stabilito.

➤ Capo undicesimo – Il servizio di Assistenza Domiciliare

ADI – AT.S. dell’Insubria sede territoriale di Varese : DISTRETTO Arcisate-Valceresio

Il servizio di assistenza domiciliare sarà attivo solo fino al 31/03/2023.

Articolo 1/d - Recepimento delle premesse generali - L’azienda speciale A.S.Far.M.

A.S.Far.M. è l’Azienda Speciale Pubblica del Comune di Induno Olona che senza scopo di lucro dal 1987 (il centro Polivalente per l’Assistenza alle Persone Anziane) e dal 1995 (anno di Costituzione dell’Azienda Speciale), nel solco di una tradizione storica molto antica, costituisce oggi un centro di eccellenza nella fornitura di servizi assistenziali e sanitari in favore della popolazione anziana, non autosufficiente e a rischio di perdita di autonomia, nel rispetto degli standard di qualità previsti dalla normativa nazionale e regionale.

Le sue strutture, il Centro Polivalente Anziani, la Farmacia Comunale, gli ambulatori medici ed il Punto Prelievo intervengono dove e quando la famiglia e/o gli altri servizi del territorio non sono più in grado di rispondere ai bisogni delle persone anziane offrendo **servizi residenziali, semiresidenziali, ambulatoriali e domiciliari** di carattere sanitario-assistenziale e di carattere riabilitativo, nonché interventi assistenziali di tipo innovativo rivolti ad utenti con esigenze specifiche dettate da situazioni patologiche particolari.

Articolo 2/d - A.S.Far.M. ed i Servizi di ADI : la centrale operativa

Il Centro Polivalente per l’Assistenza alle persone anziane è un centro di eccellenza geriatrico che fa della differenziazione dei servizi offerti all’anziano, della loro interconnessione e dell’apertura al territorio il perno di una politica di continuità assistenziale rivolta alla popolazione anziana del Comune di Induno Olona, della Valceresio e più in generale dell’intera Provincia di Varese ma non solo.

La sede aziendale di Via Maciachini 9, oltre ai servizi di RSA (Residenza Sanitaria Assistenziale) e di casa Albergo, a cui si rimanda ad altra sezione del presente documento, è inoltre la **sede della centrale operativa dei servizi di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI).**

Il Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata ADI di A.S.Far.M. è accreditato presso l’ATS dell’Insubria Sede territoriale di Varese con la quale la nostra Azienda Speciale ha stipulato un *Patto di Accreditamento*, garantendo fin da subito il possesso di tutti i requisiti di qualità previsti dalla normativa regionale e il loro mantenimento nel tempo.

**Articolo 3/d - L'assistenza domiciliare di A.S.Far.M.- cos'è :
il territorio di riferimento e la presa in carico, le prestazioni**

L'ADI è il servizio svolto in convenzione con l'ATS dell'Insubria Sede territoriale di Varese riservato ai cittadini affetti da condizioni patologiche che necessitano interventi sanitari e socio sanitari ma che non sono in grado di accedere ai servizi ambulatoriali.

I contenuti di questo servizio sono promossi dal Medico di Medicina Generale, nel contesto specifico del domicilio del paziente.

A.S.Far.M. opera garantendo agli utenti che, per libera scelta, richiedono i nostri servizi una presa in carico attenta anche agli aspetti umani e relazionali, ai bisogni di apprendimento di tecniche che facilitino le cure dei familiari, portando nelle case un bagaglio di competenze poli-professionali e fornendo informazioni che possano facilitare l'accesso a tutti gli altri servizi a sostegno del mantenimento al domicilio e in famiglia delle persone fragili.

La responsabilità relativa alla gestione delle risorse umane è assolta dal direttore di A.S.Far.M. Cesare Cappella, mentre il coordinamento delle attività è affidato alla dott.ssa Cristina Petitti di Roreto coadiuvata nella gestione dei rapporti con gli Enti Territoriali dal collaboratore Amministrativo sig.ra Carla Colombo.

L'équipe assistenziale di A.S.Far.M. è costituita da Infermieri, Fisioterapisti, Medici, Operatori Socio-Sanitari, Psicologa ed Animatore, a cui si affiancano Medici Specialisti su richiesta promossa dal Case Manager e/o dal Direttore Sanitario. Il costante confronto tra gli operatori durante l'attività lavorativa e la presenza di un incontro trimestrale fra tutti i professionisti attivi (riunione di team), consente di sviluppare un dialogo condiviso e una formazione interdisciplinare costante.

L'obiettivo primario perseguito da A.S.Far.M. è quello di offrire a domicilio un'assistenza di elevata qualità in ambito sia socio sanitario sia socio-assistenziale nelle diverse situazioni e per le problematiche sanitarie di differente complessità a sostegno della fragilità dei suoi utenti.

L'attività intrapresa dal 2010 ha permesso ad A.S.Far.M. di costruire rapporti consolidati con gli enti espressione dei servizi sanitari (AO, ASL, MMG) e di quelli sociali (Comuni, RSA, HOSPICE) attivi sul territorio di sua pertinenza e su quello correlato alla propria utenza e ha inoltre promosso un dialogo continuo con i gruppi associativi -strutturati e non- al fine di sviluppare un processo educativo in ambito socio sanitario.

Il servizio ADI, prevede un "inquadramento" del paziente in una sorta di DRG per l'assistenza domiciliare suddivisa per livelli crescenti di intensità come da tabella che segue :

I LIVELLI DI ASSISTENZA ACCREDITATI

I livelli di assistenza accreditabili sono i seguenti :

- PRESTAZIONALI Occasionale – Continuativo (fino a 7 giornate di assistenza al mese)
- PRELIEVI
- PROFILO 1 per intensità assistenziale da 0.25 a 0.50
- PROFILO 2 per intensità assistenziale da 0.51 a 0.65
- PROFILO 3 per intensità assistenziale da 0.66 a 0.85
- PROFILO 4 per intensità assistenziale da 0.86 a 1.00

Per i livelli assistenziali accreditabili A.S.Far.M. dispone delle risorse umane professionalmente adeguate al soddisfacimento delle necessità sanitarie e riabilitative dei pazienti.

A.S.Far.M. opera in convenzione per lo svolgimento dei servizi di Assistenza Domiciliare ADI solo sul territorio del DISTRETTO DI ARCISATE (la Valceresio).

Le prestazioni accreditate per il servizio convenzionato sono descritte in tabella:

TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI

INFERMIERISTICHE	FISIOTERAPICHE	MEDICHE
Profilo Professionale: INFERMIERE	Profilo Professionale: TERAPISTA DELLA	Medici Specialisti
Medicazioni generali e del Piede Diabetico	Kinesiterapia attiva	Visite generali
Prelievi sia occasionali che programmati	Kinesiterapia passiva	Visite specialistiche FISIATRICHE e GERIATRICHE
Terapie infusionali	Educazione ai passaggi	Manovre specialistiche
Cateterismi vescicali	Educazione sanitaria alla famiglia	
Gestione di sonde		
Clisteri evacuativi		
Educazione sanitaria		
Ogni altra mansione infermieristica prevista	Ogni altra mansione fisioterapica prevista	Ogni altra manovra medica prevista

SOCIALI e ASSISTENZIALI	SOCIALI e ASSISTENZIALI	SOCIALI
Profilo Professionale: ASA-OSS	Profilo Professionale: ASA	Profilo Professionale: OSS
- rilevazione dati sociali - supporto agli infermieri in sede di prima valutazione o accessi successivi- - assistenza alla cura e igiene della persona	Di supporto ad altre figure professionali per prima valutazione o per addestramento familiari - assistenza alla cura e igiene della persona	Di supporto al Medico o all'infermiere se necessario

SOSTEGNO PSICOLOGICO	COORDINAMENTO A LIVELLO SOCIALE	SOCIALI
Profilo Professionale: PSICOLOGO	Profilo Professionale: EDUCATORE	Profilo Professionale: ASA-OSS
- Terapia di supporto ai pazienti e ai familiari nelle situazioni più complesse	- Lettura e coordinamento della realtà sociale del Paziente in collaborazione con l'èquipe di riferimento	Di supporto al Medico se necessario

Articolo 4/d - Articolazione delle responsabilità

Il Presidente - Dr. Casiraghi Claudio ha la rappresentanza legale dell'Azienda.

L'Assistenza Domiciliare Adi di A.S.Far.M. è un settore di attività che fa parte della complessa organizzazione aziendale generale, a cui si rimanda nel documento, mentre nel dettaglio dei servizi in esame si configura con:

- il Direttore Generale Rag. Cesare Cappella per gli aspetti amministrativi e gestionali
- collaboratore amministrativo Rag. Carla Colombo per gli aspetti amministrativi e gestionali
- il Direttore Medico e Case Manager dott.ssa Cristina Petitti di Roreto

Il coordinamento di tutto il personale impegnato nell'attività di assistenza domiciliare è affidato al direttore generale coadiuvato dal direttore medico sanitario e Case Manager dott.sa Cristina Petitti di Roreto.

Il personale in servizio è dotato di apposito cartellino di riconoscimento posto in modo visibile sulle divise o sugli abiti; il cartellino riporta nome, cognome, qualifica e fotografia.

La stretta integrazione fra le diverse professionalità costituisce un carattere distintivo di A.S.Far.M., le cui risorse professionali impegnate nei servizi di assistenza domiciliare superano i più elevati standard di accreditamento e di esercizio previsti da Regione Lombardia.

Articolo 5/d - Come raggiungere la struttura

La R.S.A. A.S.Far.M. "Centro Polivalente per l'Assistenza alle Persone Anziane" sede anche del servizio di assistenza domiciliare integrata è situata in Via Maciachini 9 Induno Olona ed è raggiungibile con i seguenti mezzi pubblici:

- Servizio Bus – Autolinee Giuliani e Laudi fermata Via Porro, 35;
- Servizio Treno -dalla Stazione di Induno Olona seguire le indicazioni per Comune di Induno Olona e successivamente A.S.Far.M. Centro Polivalente Anziani.

All'interno del Centro Polivalente anziani una apposita segnaletica indica il percorso per raggiungere gli uffici amministrativi dove poter richiedere tutte le informazioni di supporto.

Articolo 6/d - Orari del servizio e continuità assistenziale

Per informazioni e per la consegna del modulo autorizzativo – voucher socio sanitario è possibile rivolgersi all'Ufficio Prestazioni Ambulatoriali (telefono: 0332/206001) nei seguenti orari:

Tutti i giorni dalle ore 7,00 alle ore 20,00.

L'ufficio è a disposizione per tutte le esigenze informative.

Al di fuori degli orari sopra indicati, o in caso di temporanea indisponibilità degli operatori dedicati ai servizi di ADI, è sempre attivo il servizio telefonico che risponde h 24, 7 giorni su7, telefonando allo 0332/206001, sede della Rsa ASFarM, oppure al servizio di pronta reperibilità telefonica del direttore aziendale Cesare Cappella 3334917471, così da poter offrire sempre pronta evasione alle richieste di intervento dei pazienti interessati dal servizio.

La nostra organizzazione interna prevede che sia garantita la continuità assistenziale mediante la reperibilità telefonica di un operatore per interventi di ripristino relativi a problematiche legate alle prestazioni erogate (es. riposizionamento catetere vescicale, interruzione flusso idratazione, blocco PEG, ecc.), mentre per le urgenze/emergenze gli operatori danno indicazioni all'utente di chiamare [a guardia medica e/o il 112. Il servizio di reperibilità è organizzato come segue per entrambe le ATS: la chiamata dell'utente arriva sul telefono del I.P. reperibile gestito a rotazione dal personale amministrativo e dal referente infermieristico/fisioterapico/operatore sociosanitario che in caso di necessità avvisa il professionista reperibile competente territorialmente.

Articolo 7/d - Accoglienza, attivazione, presa in carico e processi di cura e trasferimento ad altro ente gestore

Per l'accesso al servizio di cure domiciliari di A.S.Far.M. è necessario che il richiedente sia domiciliato nel Distretto di Arcisate e che presenti all'Ufficio Accettazione prestazioni ambulatoriali dell'Istituto il modulo autorizzato dal Distretto - Voucher socio sanitario autorizzativo.

La procedura di valutazione e presa in carico e cura del paziente ADI, che è comunque sviluppata secondo il protocollo di riferimento, si articola nelle seguenti fasi:

FASE 1 / PROPOSTA DI CURE DOMICILIARI

Il Medico di Medicina Generale, valutato il bisogno del proprio assistito, esplicita su apposita modulistica la situazione clinica del paziente, lo stato di autonomia e propone il livello di cura coerente con la situazione.

FASE 2 / RICHIESTA DI CURE DOMICILIARI

Il cittadino si reca allo sportello Cure Domiciliari del proprio Distretto e consegna la proposta di cura. L'Unità Valutativa dell'ASST dell'Insubria Sede di Arcisate, effettua le opportune valutazioni, definisce il profilo di cura necessario, acquisisce il consenso per il trattamento dei dati sensibili e dispone la consegna all'utente dell'informativa sul servizio, dell'elenco degli enti erogatori accreditati e dell'assegno di cura (VOUCHER - profilo prestazionale o assistenziale).

Il cittadino sceglie ASFARM come gestore del Servizio di ADI, qualora di suo gradimento, la quale dovrà prendere in carico l'assistito, tempestivamente e al massimo entro 72 ore, comunicando all'Unità Valutativa dell'ASST l'avvenuta presa in carico del paziente.

A.S.Far.M. ente accreditato soddisfa tutte le necessità assistenziali previste dal Piano di Cura, solo dopo aver ricevuto l'autorizzazione alle cure da parte dell'ASST.

FASE 3 / ACQUISIZIONE DEL CONSENSO INFORMATO ALLE CURE E TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Preliminarmente alla presa in carico dell'utente A.S.FAR.M. garantisce l'informazione diretta sulle caratteristiche del proprio servizio di cure domiciliari, presenta la carta dei servizi, acquisisce il consenso alle cure. È quindi indispensabile ottenere contestualmente alla formulazione del Piano Assistenziale di Assistenza (PAI), il consenso del destinatario delle cure al quale vengono illustrati eventuali rischi e benefici prevedibili. Al momento della prima presa in carico dell'utente, acquisisce il consenso scritto alle cure ed al trattamento dei dati sensibili utilizzando l'apposito modulo (opportunosamente compilato).

FASE 4 / STESURA DEL PIANO ASSISTENZIALE

A.S.Far.M. eroga le cure ed è responsabile della stesura e attuazione del PAI secondo le indicazioni definite nel profilo specifico di cura assegnato dall'ASST.

FASE 5 / RENDICONTAZIONE DELL'ATTIVITA' SVOLTA

La descrizione del processo assistenziale viene completata con la modulistica di rendicontazione (diario assistenziale multidisciplinare e planning) che permette di quantificare le prestazioni e il contenuto delle stesse, è utile alle verifiche di coerenza del profilo di cura assegnato e permette di valutare in termini quantitativi la risposta al bisogno esplicitato e la coerenza con il PAI.

FASE 6 / FASE DI RINNOVO / CAMBIO DEL PROFILO DI CURA

Il piano di cura definito nel PAI, secondo tempi e modalità, può subire delle modificazioni in risposta al variare dei bisogni dell'utente. Per tale ragione è possibile effettuare una richiesta di rinnovo / cambio del profilo di cura; tale richiesta è a cura di A.S.Far.M. che, in accordo con il medico di medicina generale (unico responsabile delle cure), chiede all'Unità valutativa dell'ASST di proseguire o cambiare un programma di cura non ancora concluso.

Al termine dell'attività o in caso di trasferimento del paziente ADI ad altro ente gestore

Al termine dell'attività di cura o in caso di richiesta di trasferimento delle attività di cura richiesta dal paziente ad altro ente gestore, il medico direttore Sanitario stila una relazione sanitaria completa che identifica i problemi clinici, funzionali ed assistenziali, i programmi attuati, i risultati raggiunti, gli ausili opportuni, i risultati delle indagini di laboratorio e strumentali nonché il programma terapeutico complessivo consigliato. La relazione di che trattasi viene consegnata all'utente o ai famigliari in busta chiusa unitamente alla documentazione amministrativa e sanitaria personale in gestione da parte di A.S.Far.M.

Qualora l'operatore di riferimento non possa erogare la prestazione e/o non sia più gradito il Care Manager Unico contatta la famiglia introducendo il nuovo operatore, informando l'utente e i familiari che qualora vi fossero problemi dovranno darne comunicazione.

Inoltre, la continuità assistenziale viene garantita tramite l'apertura della propria sede operativa almeno per dodici ore al giorno nella fascia oraria che va dalle 08:00 alle ore 20: dal lunedì al sabato esclusa la domenica. Durante gli orari di chiusura degli uffici è comunque sempre attivo un servizio quotidiano di reperibilità telefonica come prima specificato. A.S.Far.M. ritiene che la continuità assistenziale sia un elemento fondamentale nel processo di presa in carico del paziente al fine di dare una risposta appropriata alla domanda di salute. In tal senso lavoriamo per ottenere il massimo grado di integrazione tra i professionisti e le risorse, tra i setting assistenziali, tra l'ambito sanitario e sociale, tra i pazienti, i professionisti e i servizi.

Articolo 8/d - Prestazioni erogate

Vengono garantite tutte le prestazioni che coinvolgono le figure professionali di:

- Medico (incluse le specializzazioni in geriatria e fisiatria e medico chirurgo plastico – ricostruttivo per la valutazione di eventuali ulcere vulnologiche)
- Infermiere Professionale
- Terapista della Riabilitazione
- Operatore Socio –Sanitario
- Servizio Psicologico e di Animazione
(se richiesto e con particolarità al caso assistenziale trattato)

e sono tutte erogate senza costi a carico dell'utente.

Tutte le prestazioni domiciliari erogate vengono registrate su apposita modulistica che

insieme al Programma di Assistenza Individuale (PAI) e a tutta la documentazione sanitaria, costituiscono il fascicolo personale dell'utente, che viene conservato secondo gli standard di legge presso la sede aziendale ASFarM di Via Maciachini, 9.

Articolo 9/d - Metodologia di Lavoro

A.S.Far.M. privilegia il metodo del lavoro di gruppo per favorire l'integrazione delle conoscenze e l'ottimizzazione degli interventi sulla persona. L'attività interdisciplinare trova attuazione nel lavoro dell'équipe composta da: medico, infermiere professionale, operatore socio-sanitario -ausiliario addetto all'assistenza e fisioterapista, eventualmente lo psicologo. L'équipe lavora in modo integrato per garantire il benessere e la salute della persona, elabora progetti e programmi d'intervento; si riunisce periodicamente per la verifica dei risultati e la rimodulazione degli obiettivi.

Nell'ottica di favorire una collaborazione attiva, i familiari ed il paziente sono coinvolti nella pianificazione delle prestazioni e nella valutazione dei risultati.

Articolo 10/D Segnalazione E Reclami

Eventuali segnalazioni e reclami su disservizi devono essere inoltrati alla direzione che, dopo aver svolto accurate indagini, provvederà a rispondere e a chiarire il procedimento.

Dalle 8.00 alle 18.00, la sig.ra Colombo Carla è a disposizione - telefonicamente o di persona presso la sede - di tutti gli utenti che chiedono informazioni riguardanti il servizio di assistenza domiciliare ADI o che eventualmente espongono reclami. I reclami e le problematiche sul territorio sono poi gestiti dal Responsabile della Gestione, dott.ssa Cristina Petitti di Roreto che, qualora sia necessario, ne informa il Direttore Sanitario.

Entro 72 ore dalla segnalazione del reclamo, la direzione contatta l'assistito per organizzare un incontro e attivare le procedure di verifica e controllo. Il personale di A.S.Far.M. risponde al Codice Deontologico di ciascuna professionalità e persegue:

- la tempestività e l'appropriatezza dell'intervento;
- la corrispondenza ai bisogni dell'utenza;
- la professionalità e la competenza personale e di team;
- l'eguaglianza e l'equità assistenziale.

L'assistenza domiciliare è un servizio alla persona, alla famiglia, alla collettività e si realizza attraverso interventi professionali specifici nel rispetto della vita.

Articolo 11/d CUSTOMER SATISFATION

Alla presa in carico dell'assistito viene consegnato un modulo di customer satisfaction allegato alla Carta dei Servizi che attesti la corretta adeguata informazione dell'ente accreditato.

Alla dimissione, il professionista sanitario, ha il dovere di ritirare il fasas e la customer satisfaction, che verrà conservata presso la sede operativa di A.S.Far.M.

Annualmente A.S.Far.M. analizza le risposte del questionario consegnato agli utenti in carico assistenziale e provvede a migliorare o modificare eventuali insoddisfazioni o disservizi.

Articolo 12/d CODICE ETICO PROFESSIONALE

L'operato di A.S.Far.M. si articola in:

- valutazione della persona assistita, anamnesi, esame clinico;
- elaborazione del piano terapeutico in collaborazione con il medico di medicina generale;

- esposizione degli obiettivi del trattamento stabilendo tempi, modalità e verifica dell'intervento e rivalutazioni costanti dell'assistenza.

L'esercizio professionale, in una continua tensione a pensare cose nuove e modi diversi di fare, deve essere caratterizzato da rigore metodologico accompagnato dalla conoscenza scientifica in costante evoluzione.

Articolo 13/d AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE

Il personale sanitario di A.S.Far.M. mantiene in ogni momento il più alto grado di conoscenze e competenze, impegnandosi in una formazione permanente e nello stesso tempo adegua il proprio sapere al progresso della ricerca scientifica e professionale.

Annualmente il Direttore Sanitario del servizio ed il direttore dell'azienda organizzano 6/8 incontri di aggiornamento del personale su temi socio-sanitari in evoluzione e in relazione alle linee guida e ai protocolli vigenti

Articolo 14/d RAPPORTI CON GLI UTENTI e LORO TUTELA

Il personale possiede le capacità per un lavoro in équipe finalizzato a migliorare o mantenere la salute del paziente, dedicandovi il tempo e le risorse necessarie. L'assistito deve essere debitamente informato su tutti gli aspetti riguardanti l'assistenza consigliata per accettare o rifiutare la proposta terapeutica. L'assistito deve aver garantita la sua privacy, in un clima di fiducia nei confronti degli operatori: questo affidamento è fondamentale per instaurare un rapporto umano adeguato per il piano terapeutico. La tutela dei dati personali avviene ai sensi del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 (Protezione dei dati personali) s.mi.

Nel Documento Programmatico per la Sicurezza dei dati A.S.Far.M. ha definito le linee guida adottate in materia di sicurezza nel trattamento dei dati come richiesto dalla normativa vigente. L'impegno che A.S.Far.M. ha assunto nei confronti dei propri interlocutori (siano essi utenti o fornitori, clienti o dipendenti), è quello di applicare i seguenti principi:

- utilizzare unicamente i dati strettamente necessari alle finalità aziendali;
- adottare, e far adottare, tutte le misure necessarie per la tutela del patrimonio tangibile e intangibile;
- garantire la qualità e la continuità dei servizi forniti agli utenti.

In particolare, per quanto concerne le Politiche Generali di Sicurezza, in A.S.Far.M. gli aspetti fondanti sono:

- » la classificazione e gestione delle informazioni;
- » la sicurezza dei dati gestiti elettronicamente;
- » l'analisi dei rischi, reali o potenziali e la security.

Un'attenta analisi delle banche dati esistenti, delle finalità dei trattamenti, dei soggetti interni ed esterni autorizzati all'utilizzo e degli strumenti elettronici utilizzati ha, infine, consentito di focalizzare e formalizzare, attraverso nomine e lettere d'incarico, la posizione di tutti i dipendenti e di tutti i responsabili esterni autorizzati al trattamento.

Tutti gli operatori aventi accesso ai dati personali degli utenti sono incaricati al trattamento dei dati e ricevono adeguata formazione a cura del responsabile dell'ufficio preposto. Al fine di garantire i requisiti minimi di sicurezza dettagliati nel disciplinare tecnico allegato alla succitata normativa, si è giunti a definire, relativamente alle attrezzature informatiche utilizzate nelle singole unità operative, uno standard avente le seguenti macro-caratteristiche:

- archiviazione di tutti i dati trattati su di un unico elaboratore;
- accesso ai dati regolamentato da codice identificativo e password assegnati a ogni singolo incaricato del trattamento;
- software antivirus con aggiornamenti automatici;
- sistemi operativi non antecedenti a Windows XP;
- router e firewall;
- back up giornaliero.

Inoltre per tutte le inosservanze riconosciute a favore del singolo paziente che ha usufruito dei servizi di ADI, dall'Azienda o dal competente assessorato comunale o dal difensore civico o dalle associazioni consumatori o dalle commissioni arbitrali e conciliative istituite presso le locali C.C.I.A.A., ecc., all'interno di procedure extragiudiziarie, è corrisposto un rimborso forfetario, per ogni inosservanza, di €. 25,00, che sarà pagato da A.S.Far.M., previa sottoscrizione di quietanza liberatoria da parte del percipiente.

L'importo del comma precedente sarà aggiornato ogni triennio sulla base dell'indice ISTAT dei prezzi al consumo per una famiglia di operai ed impiegati.

Sulla base dei principi attinenti alla continuità del servizio, la stessa è subordinata al rispetto del diritto di sciopero ai sensi delle vigenti normative di legge vigenti per tempo ed esclude le cause indipendenti dalla volontà dell'Azienda.

A.S.Far.M. ha provveduto a stipulare copertura Polizza assicurativa per Responsabilità Civile verso terzi in conseguenza di un fatto accidentale e/o imputabile a negligenza, imprudenza o imperizia, tale polizza a disposizione dei pazienti ADI e che non prevede alcuna franchigia opponibile ai terzi danneggiati (rif Polizza Axa nr 20964698 stipulata con l'agenzia Vanetti Assicurazioni di Luvinata).

Le tipologie di situazioni e le caratteristiche che danno diritto a forme di rimborso assicurativo a favore dell'utenza sono i danni involontariamente cagionati a terzi in conseguenza fatto accidentale verificatosi in relazione alle attività sanitarie e sociosanitarie di qualsiasi tipo svolte dall'A.S.Far.M. nei confronti dell'utenza finale.

In tal senso le procedure da attivare sono:

tempestiva segnalazione del danno patito la cui responsabilità sia imputabile all'A.S.Far.M. in relazione alle attività svolte dall'Azienda;

quantificazione debitamente documentata del danno patito e relativa richiesta di risarcimento.

Articolo 15/d RAPPORTI CON I COLLEGHI

I rapporti tra tutti gli operatori devono fondarsi sul reciproco rispetto, sulla collaborazione e sul medesimo codice etico della convivenza civile. Il personale non deve esprimere giudizi o critiche sul comportamento di altri colleghi in presenza degli utenti. È indispensabile la fiducia, intesa come fondamento per la crescita e lo sviluppo delle potenzialità delle persone e per la condivisione tra colleghi di soluzioni e idee, dialogando in modo aperto e leale.

Articolo 16/d RILASCIO COPIA DEL FASCICOLO SOCIO ASSISTENZIALE E SANITARIO (FASAS)

Gli utenti , le figure giuridiche aventi titolo o gli eredi legittimi, possono ottenere il rilascio della copia del FASAS, compilando una richiesta scritta, su apposita modulistica di A.S.Far.M. (MD 110) e consegnandola agli uffici Amministrativi di A.S.Far.M. che provvederanno al rilascio della documentazione richiesta entro 15 giorni dalla data di presentazione dell'istanza, contro il pagamento di un corrispettivo pari a €. 5,00 per ogni singola copia richiesta del fascicolo sanitario del paziente riprodotto in forma integrale.

Il richiedente, se non è il diretto interessato, dovrà esibire valido documento di identità ed il titolo giuridico per il quale ha diritto a richiedere la documentazione. Le modalità di richiesta e di ritiro sono disciplinate nel rispetto della normativa e tutela della riservatezza dei dati personali e secondo il protocollo di richiesta della documentazione previsto dal manuale della qualità aziendale.

➤ Capo Dodicesimo – Standard qualitativi - Rapporti con gli utenti

Articolo 1/g Standard qualitativi specifici

- 1) I seguenti standard qualitativi specifici dei servizi farmaceutici sociosanitari pubblici dovranno essere aggiornati ogni triennio, individuando, per ogni parametro:
 - a) **gli standard attuali:** intesi come «*qualità fornita*» all'atto della compilazione della Carta dei servizi, sulla base dei vigenti risultati aziendali;
 - b) **gli standard ottimali:** intesi come «*qualità attesa*» da parte dell'utenza, sulla base delle indagini conoscitive effettuate di tipo statistico qualitativo;
 - c) **gli standard di miglioramento:** intesi come «*qualità programmata*» nell'unità di tempo da parte del soggetto gestore.
- 2) A loro volta i parametri qualitativi saranno raggruppati nelle seguenti classi omogenee:
 - a) accessibilità al servizio;
 - b) gestione del rapporto empatico;
 - c) qualità dei servizi erogati alla cittadinanza.
- 3) L'indagine statistica è sostanzialmente basata sull'elaborazione di dati interni, mentre l'indagine sulla qualità percepita da parte dell'utenza sarà effettuata, a discrezione dell'A.S.Far.M., utilizzando campioni di rilevamento fissi (*panel d'utenza*) o variabili (*colloqui di gruppo, interviste telefoniche e dirette ad utenti, proposte e suggerimenti raccolti tramite lo specifico servizio previsto al successivo articolo 4/f "Suggerimenti, osservazioni e reclami da parte dell'utenza"*).

Articolo 2/g Gestione del rapporto empatico

1. E' fatto obbligo all'A.S.Far.M. di disporre di una profonda conoscenza delle tipologie omogenee dei propri pazienti/clienti (normotipi), sulla base delle caratteristiche socio economiche riferite al proprio bacino d'utenza.
2. La conoscenza dei normotipi di riferimento consentirà all'Azienda di flessibilizzare la propria offerta di prodotti e servizi sui mutevoli bisogni dei propri pazienti/clienti.
3. La cortesia e la capacità di ascolto rappresenteranno le condizioni essenziali per addivenire all'ottimizzazione del livello di servizio percepito e sul quale basare il consenso e la fidelizzazione alla farmacia pubblica.
4. L'A.S.Far.M. o l'ente locale titolare dei servizi effettua indagini demoscopiche sistematiche o casuali sul livello di qualità del servizio percepito e sulle rilevazioni d'opinione, all'interno di campioni (panel) statisticamente significativi, tramite interviste dirette, (*telemarketing o direct marketing*).

L'assunzione di tali informazioni può anche avvenire (o essere completata) con incontri o assemblee periodiche con l'utenza, o tramite interviste o questionari su argomenti mirati alla valutazione del servizio.

E' auspicabile che la rilevazione della qualità percepita dell'utenza verifichi anche la percezione degli sforzi profusi in termini di qualità programmata, onde affinare e orientare, di conseguenza, le capacità comunicazionali dell'Azienda.
5. Le indagini statistiche della qualità percepita potranno essere organizzate attraverso questionari conoscitivi, a domande chiuse, strutturati per differenziali semantici graduati da 1 (*valore di minima qualità*) a 10 (*valore di massima qualità*), attribuendo pari o diverso

peso ai vari attributi qualitativi, per poi pervenire al dato di sintesi finale riferito al periodo di somministrazione dell'indagine.

6. Anche per tale rilevazione, gli attributi potranno essere aggregati per classi omogenee quali:
 - a) cortesia del personale;
 - b) accessibilità delle informazioni;
 - c) qualità percepita del prodotto commerciale.
7. L'A.S.Far.M. s'impegna a diffondere tali risultati nonché a individuare forme d'incentivazione all'utenza per il contributo alle indagini di cui al comma 4 del presente articolo, ivi comprese eventuali collegate elargizioni ad associazioni o fondazioni o enti benefici locali o per l'istituzione di borse di studio.

Articolo 3/g Informazioni all'utenza

1. L'A.S.Far.M. rende pubblici:
 - a) ai sensi dell'art. 6 legge 67/1987, i propri bilanci, nel rispetto dello schema tipo di cui al D.M.T. 26/4/1995;
 - b) con cadenza almeno annuale, utilizzando anche gli stessi mezzi di pubblicità del bilancio, i principali dati qualitativi e quantitativi relativi ai servizi farmaceutici e socio-sanitari gestiti.
2. Sarà cura dell'Azienda rendere consapevoli gli utenti, con i mezzi di diffusione dell'informazione ritenuti più opportuni, delle problematiche che in modo diretto o indiretto interagiscono con l'ambiente naturale, con l'uso razionale del farmaco, ecc. (campagne di educazione, di partecipazione, di sensibilizzazione e altre iniziative idonee allo scopo).

Articolo 4/g Suggerimenti, osservazioni e reclami da parte dell'utenza

2. In aderenza anche alle indicazioni della direzione generale XXIV della Commissione U.E., l'A.S.Far.M. s'impegna alla diffusione, entro trenta giorni dall'entrata in vigore della "Carta dei Servizi" (pur nel rispetto del principio della pluralità delle forme nei rapporti tra l'utenza e L'Azienda pubblica) del "foglio suggerimenti, osservazioni e reclami".

Tale "foglio" ha come finalità quelle

- a) di acquisire ogni utile suggerimento formulato dagli utenti, per il miglioramento del servizio
- b) di favorire la composizione amicale d'eventuali incomprensioni o contenziosi;
- c) di snellire le procedure di risoluzione delle controversie anche nello spirito della legge 127/1997;
- d) di favorire il consumatore nell'individuazione delle possibili cause che generano come effetto le contestazioni;
- e) di storicizzare oggettivamente i fenomeni segnalati ai fini del controllo di qualità del servizio;
- f) di evitare ricorsi giudiziari con spese a carico della parte perdente e tempi di attesa lunghi;
- g) di migliorare i processi di comunicazione tra l'utente ed il soggetto gestore.

Il "foglio" sarà disponibile presso le sedi della farmacia dell'ambulatorio polispecialistico e dei servizi socio-sanitari, con idonee cassette per il recapito, rigorosamente chiuse a tutela della riservatezza, detto "foglio" sarà altresì disponibile su apposito sito *Internet*.

2. Ai sensi della legge 281/1998, al fine sia di specializzare, sia di semplificare le relative procedure, i rapporti con le associazioni dei consumatori e con la relativa consulta dei consumatori e degli utenti, saranno tenuti dal garante del servizio nella figura del direttore dell'Azienda.
3. L'A.S.Far.M. potrà utilizzare, al fine di fornire una concreta, amichevole e facile interattività con l'utenza, apposite «cartoline degli utenti», con possibilità di recapito diretto nella cassetta delle diverse sedi dei servizi gestiti o di spedizione postale, a libera scelta dell'utente, quale metodologia permanente di ascolto e rilevazione dei bisogni dell'utenza.
4. È assicurata risposta scritta alle osservazioni e reclami degli utenti, entro un periodo oscillante da un minimo di 7 giorni lavorativi ad un massimo di 15 dalla data di ricezione.
5. L'A.S.Far.M. istituisce appositi «gruppi di miglioramento», ai quali destinare una parte del premio di risultato, per l'implementazione dei suggerimenti e delle osservazioni, attraverso la preventiva rilevazione delle cause e degli effetti e le autorizzazioni interne a procedere.

Articolo 5/g Tutela degli utenti

1. Per tutte le inosservanze riconosciute a favore del singolo utente, dall'Azienda o dal competente assessorato comunale o dal difensore civico o dalle associazioni consumatori o dalle commissioni arbitrali e conciliative istituite presso le locali C.C.I.A.A., ecc., all'interno di procedure extragiudiziarie, è corrisposto un rimborso forfetario, per ogni inosservanza, di €. 25,00, che sarà pagato dall'A.S.Far.M., previa sottoscrizione di quietanza liberatoria da parte del percepiente.
2. L'importo del comma precedente sarà aggiornato ogni triennio sulla base dell'indice ISTAT dei prezzi al consumo per una famiglia di operai ed impiegati.
3. Sulla base dei principi attinenti alla continuità del servizio, la stessa è subordinata al rispetto del diritto di sciopero ai sensi delle vigenti normative di legge vigenti per tempo ed esclude le cause indipendenti dalla volontà dell'Azienda.
4. L'A.S.Far.M. ha provveduto a stipulare copertura assicurativa per danni alle persone, cose ed animali per un massimale di €. 6.500.000,00.
5. Le tipologie di situazioni e le caratteristiche che danno diritto a forme di rimborso assicurativo a favore dell'utenza sono i danni involontariamente cagionati a terzi in conseguenza fatto accidentale verificatosi in relazione alle attività svolte dall'A.S.Far.M.
In tal senso le procedure da attivare sono:
 - a) tempestiva segnalazione del danno patito la cui responsabilità sia imputabile all'A.S.Far.M. in relazione alle attività svolte dall'Azienda;
 - b) quantificazione debitamente documentata del danno patito e relativa richiesta di risarcimento.

Articolo 6/g Accesso ai servizi aziendali

1. L'accesso ai servizi aziendali, sulla base di quanto già precisato ai precedenti capi da settimo a undicesimo, che regolano le diverse attività gestite dall'Azienda è garantito anche attraverso le modalità illustrate dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) che fornirà le informazioni su:
 - a) modalità di fruizione dei servizi farmaceutici e sociosanitari pubblici;

- b) numeri telefonici e fax aziendali utili, nonché sul sito *Internet* e indirizzo e *@mail*;
- c) regolamenti dei vari servizi aziendali e procedure per acquisirne copie;
- d) modulistica disponibile per richieste d'accesso ai diversi servizi, ove necessaria.

Le informazioni di cui sopra potranno essere raccolte in apposita guida operativa, mentre gli orari di ricevimento dell'utenza sono quelli già indicati al precedente capo sesto.

Articolo 7/g Semplificazione delle procedure

1. A tutela dell'utenza il soggetto gestore s'impegna
 - a) a recepire le osservazioni dell'utenza anche sulla semplificazione delle procedure, utilizzando il "foglio" di cui all'articolo 4/f "*Suggerimenti, osservazioni e reclami da parte dell'utenza*"
 - b) a sviluppare la fattibilità della semplificazione in termini di costi benefici e possibili tempi di attuazione;
 - c) a fornire adeguata risposta all'utente, in ordine a proposte di semplificazione delle procedure, entro un periodo compreso fra i 60 ed i 120 giorni solari dalla data di ricezione.
2. Le procedure di accesso agli atti di natura amministrativa sono garantite ai sensi della Legge 241/1990 e successive integrazioni, nel rispetto dei vincoli di cui alla Legge 675/1996 (*privacy*) e successive integrazioni, nonché delle disposizioni contenute nel Regolamento per il diritto d'accesso agli atti aziendali, **approvato da C.d.A. con deliberazione n. 52/95.**

Articolo 8/g Valutazione del servizio

1. La valutazione del servizio percepito dall'utenza oltre che dall'A.S.Far.M., nel rispetto del vigente contratto di servizio, può essere anche effettuata dall'ente proprietario, direttamente o indirettamente.

Articolo 9/g Partecipazione esterna

1. L'A.S.Far.M. e l'ente locale titolare dei servizi farmaceutici e sociosanitari pubblici favoriscono la partecipazione esterna alle fasi di valutazione del servizio attraverso il coinvolgimento delle associazioni dei consumatori, commissioni miste di tipo tecnico scientifico, convenzioni con laboratori, tavoli di discussione, comitati spontanei, confronti pubblici, convegni, interazioni con la stampa ed i media, pubblicazioni.

Articolo 10/g Adeguatezza alle condizioni personali degli utenti

1. Per le categorie meno abili (soggetti con difficoltà motorie, portatori di handicap e anziani) l'Azienda valuta la possibilità di attivare, entro 12 mesi, il servizio di relazioni con il pubblico a domicilio su richiesta, attraverso l'istituzione di un apposito sportello "itinerante".
2. Per le stesse categorie, in armonia con le vigenti disposizioni di legge sulla caduta delle barriere architettoniche, il soggetto gestore ha realizzato in tutte le proprie sedi razionale possibilità d'accesso, servizi igienici predisposti, porte automatiche, percorsi preferenziali per sportelli dedicati ai disabili.
3. Alle categorie di cui al comma primo ne potranno essere affiancate altre individuate dai servizi sociali.

Articolo 11/g Solidarietà

1. L'A.S.Far.M. s'impegna, entro l'approvazione da parte dei propri organi volitivi del secondo bilancio d'esercizio consuntivo, a pubblicare, quale appendice al citato bilancio civilistico, il proprio «*bilancio sociale dei servizi farmaceutici e sociosanitari pubblici*», che evidenzierà e quantificherà per competenza, i costi ed i ricavi delle iniziative sociali a favore dell'utenza servita.
2. Il bilancio sociale di cui al comma 1 sarà pubblicato a valori parziali (dell'anno) e progressivi.
3. Tale bilancio sociale:
 - a) sarà verificato dal Revisore dei conti dell'Azienda, quale parte integrante del bilancio d'esercizio;
 - b) sarà come tale recepito all'interno degli strumenti di previsione e programmazione dell'Azienda;
 - c) "farà sapere" le concrete «responsabilità sociali» assunte dall'Azienda a favore della collettività servita.
4. Entreranno a far parte dei costi sociali, a titoli esemplificativo, i costi sostenuti dall'Azienda a favore dell'utenza, per il rispetto della Carta dei servizi, i costi sociali così come definiti dall'articolo 40, comma 3, del D.P.R. 902/1986, nonché quelli comunque sostenuti a favore dei disabili e dei ceti meno abbienti della popolazione.
5. Entreranno a far parte dei ricavi i sopra citati costi sociali ex articolo 40, comma 3 D.P.R. 902/1986, eventuali contributi, donazioni, lasciti, liberalità, sponsorizzazioni, diritti di ritenzione sugli utili e quanti altri agli stessi riferibili.
- 6) Potranno essere inserite nel bilancio sociale di cui al comma i finalizzato alla «socialità esterna» (utenti, fornitori, comunità, associazioni, enti, ecc.) anche le iniziative finalizzate alla socialità interna» debitamente separate (personale, R.S.A., consiglieri, revisore, ecc.).
7. Potranno fare parte delle iniziative «sociali esterne», quelle mirate alle facilitazioni per l'introduzione dell'euro, alle azioni di recupero di efficacia ed efficienza verso la qualità delle forniture e dei servizi all'utenza, alle pari opportunità di accesso, alla sponsorizzazione di attività scientifiche culturali, alle politiche di comunicazione sociale, ecc., mentre potranno fare parte delle iniziative «sociali interne» quelle mirate al premio di risultato (*management* compreso), ai rimborsi a favore dell'utenza, all'addestramento, alla formazione, alla motivazione verso la qualità erogata, all'attività di ricerca e sviluppo, ai costi sostenuti per la modernizzazione sociale del soggetto gestore alla necessità di armonizzazione, interconnessione e cooperazione tra i diversi soggetti coinvolti nella realtà del servizio farmaceutico e dei servizi sociosanitari pubblici, ai costi per la diffusione all'utenza della carta dei servizi, alle relazioni sinergiche con altri soggetti attraverso i quali aumentare la propria capacità di "visualizzazione" e servizio garantendone anche (e per quanto possibile) il collegamento con il sistema informativo aziendale, il rilascio della certificazione qualità UNI EN ISO da parte di enti accreditati ed eventuali altri aventi specifica attinenza.

Articolo 12/g – Riferimento alle leggi e regolamenti

1. Per tutto quanto non eventualmente previsto nella presente "Carta dei servizi" si fa riferimento alle disposizioni del Codice Civile, nonché delle leggi e disposizioni statali e regionali ed agli specifici regolamenti aziendali vigenti in materia di gestione dei servizi pubblici degli enti locali e per la gestione dei servizi sociosanitari previsti da Regione

Lombardia tempo per tempo in data della loro approvazione che qui si intendono integralmente richiamati.

Clausola contrattuale per la mediazione - seguita da foro competente.

Per ogni e qualsiasi controversia che dovesse insorgere per effetto dell'applicazione, interpretazione, validità, efficacia, esecuzione e risoluzione della presente carta dei servizi, le parti, prima di iniziare qualsivoglia procedimento arbitrale o giurisdizionale, si obbligano preliminarmente ad esperire un tentativo di conciliazione ai sensi del D.Lgs. 28/2010 e successivi D.M. 180/2010 e D.M. 145/2011, secondo il regolamento di conciliazione di un Organismo iscritto presso il Ministero di Grazia e Giustizia.

Qualora il tentativo di conciliazione non abbia esito positivo o non sia stato risolto entro il termine di 4 mesi a decorrere dal deposito dell'istanza di mediazione, la controversia sarà devoluta all'autorità giudiziaria competente del Foro presso il Tribunale di Varese.

Articolo 12/g – Entrata in vigore

1. La presente carta dei servizi entra in vigore a far data dal 07 gennaio 2023 data di suo ultimo aggiornamento per adeguarla ai dettami previsti dalle ultime normative di legge, unitamente ai dettami della normativa regionale tra cui la Drg 2569/2014 e seguenti.

◆ Capo Tredicesimo – COVID 19

Articolo 1/f -Covid 19 e POP E DAL POG. Piano Organizzativo Gestionale

A.S.Far.M. assolve alla richiesta della D.G.R. di Regione Lombardia n. 3913 del 25/11/2020 che reca "Aggiornamento agli atti di indirizzo ex Dgr nr. 3226 del 09/06/2020 e nr. 3524 del 05/08/2020 – Ulteriori indicazioni per la gestione dei pazienti Covid nella rete Territoriale e che richiede alla UdO di redigere un POP E DAL POG. Piano Organizzativo Gestionale, con relative procedure/istruzioni operative, sottoscritto dal Legale Rappresentante da trasmettere formalmente alla ATS territoriale competente. Il documento raccoglie tutte le indicazioni e le procedure che sono state attuate. Per ogni informazione relativa al Covid – 19 si rimanda quindi al Piano Organizzativo gestionale per la prevenzione ed il contenimento della Covid 19.

La presente carta dei servizi entra in vigore a far data dal 14 gennaio 2023 data di suo ultimo aggiornamento per adeguarla ai dettami previsti dalle ultime normative di legge, unitamente ai dettami della normativa regionale tra cui la Drg 2569/2014 e seguenti.

Allegati alla Carta dei servizi

Altro (specificare) _____

Istruzione: Elementare [] Media [] Diploma [] Laurea []

Da chi è stato inviato o come ha conosciuto i servizi socio sanitari dell'A.S.Far.M.

Medico di famiglia []
Medico specialista []
Utenti o conoscenti []
Organi comunali []
Stampa Locale []
Altro (specificare) _____

Motivo di accesso presso l'A.S.Far.M. e relativo giudizio:

Servizi amministrativi generali e ufficio relazioni con il pubblico :

Richiesta informazioni sulle attività aziendali []
Domanda di lavoro []
Domanda per ricovero anziano []
Pagamento corrispettivi e rette []
Richiesta consulenze o consigli []
Informazione/attivazione servizi ADI []
Reclamo per disservizi []
Altro motivo (specificare) _____

In riferimento ai servizi amministrativi dei quali ha fruito La preghiamo di esprimere un giudizio sulle attività che seguono:

	<u>Buono</u>	<u>Soddisfacente</u>	<u>Insoddisfacente</u>	<u>Cattivo</u>
Gentilezza nell'accoglienza	[]	[]	[]	[]
Disponibilità alle informazioni	[]	[]	[]	[]
Informazioni telefoniche	[]	[]	[]	[]
Comodità d'accesso agli sportelli	[]	[]	[]	[]
Tempestività evasione richieste	[]	[]	[]	[]
Validità di consulenze e consigli	[]	[]	[]	[]
Attenzioni verso i disabili e anziani	[]	[]	[]	[]
Riscontro ai reclami	[]	[]	[]	[]
Tempi d'attesa allo sportello	[]	[]	[]	[]
Orari d'apertura	[]	[]	[]	[]

Farmacia:

Acquisto medicinali su prescrizione medica []
Acquisto medicinali da banco []
Acquisto prodotti parafarmaceutici []

Richiesta consulenze o consigli []
Altro motivo (specificare) _____

In riferimento ai servizi farmaceutici dei quali ha fruito La preghiamo di esprimere un giudizio sulle attività che seguono:

	Buono	Soddisfacente	Insoddisfacente	Cattivo
Gentilezza nell'accoglienza	[]	[]	[]	[]
Disponibilità alle informazioni	[]	[]	[]	[]
Tempestività evasione richieste	[]	[]	[]	[]
Disponibilità farmaci e prodotti	[]	[]	[]	[]
Tempi d'attesa al banco	[]	[]	[]	[]
Orari d'apertura	[]	[]	[]	[]
Possibilità di parcheggio	[]	[]	[]	[]

Centro Polivalente assistenza anziani:

Richiesta informazioni []
Ospitalità in Casa Albergo []
Ospitalità in RSA []
Ricovero in reparto persone non autosufficienti []
Visita a congiunti o amici ospitati []
Consumazioni pasto o bevande ristorante e bar []
Prestazioni infermieristiche []
Altro motivo (specificare) _____

In riferimento ai servizi sociosanitari dei quali ha fruito La preghiamo di esprimere un giudizio sulle attività che seguono:

	Buono	Soddisfacente	Insoddisfacente	Cattivo
Gentilezza nell'accoglienza	[]	[]	[]	[]
Disponibilità alle informazioni	[]	[]	[]	[]
Assistenza alla persona	[]	[]	[]	[]
Prestazioni sanitarie	[]	[]	[]	[]
Cortesie personale socio sanitario	[]	[]	[]	[]
Qualità del vitto	[]	[]	[]	[]
Orari dei pasti	[]	[]	[]	[]
Igiene degli ambienti	[]	[]	[]	[]
Tranquillità e comfort	[]	[]	[]	[]
Organizzazione della giornata	[]	[]	[]	[]
Servizi igienici	[]	[]	[]	[]
Orari visite dei congiunti	[]	[]	[]	[]

Assistenza infermieristica e Servizio di segreteria ambulatori medici :

Richiesta informazioni e prenotazioni visite []
Visita medico di famiglia []
Visita medico specialista []

Rilascio ricette ripetitive []
 Prestazioni infermieristiche []
 Altro motivo (specificare) _____

In riferimento ai servizi sanitari dei quali ha fruito La preghiamo di esprimere un giudizio sulle attività che seguono:

	Buono	Soddisfacente	Insoddisfacente	Cattivo
Gentilezza nell'accoglienza	[]	[]	[]	[]
Disponibilità alle informazioni	[]	[]	[]	[]
Tempi d'attesa per visite	[]	[]	[]	[]
Tempi d'attesa per ricette ripetitive	[]	[]	[]	[]
Orari di apertura dei locali	[]	[]	[]	[]
Attenzione ai pazienti	[]	[]	[]	[]
Informazioni sanitarie	[]	[]	[]	[]
Adeguatezza degli ambienti	[]	[]	[]	[]

Centro di fisiokinesiterapia:

Richiesta informazioni e prenotazioni trattamenti []
 Cure di termo-foto-elettroterapia []
 Cure di kinesiterapia e diagnostica []
 Altro motivo (specificare) _____

In riferimento ai servizi di fisiokinesiterapia dei quali ha fruito La preghiamo di esprimere un giudizio sulle attività che seguono:

	Buono	Soddisfacente	Insoddisfacente	Cattivo
Gentilezza nell'accoglienza	[]	[]	[]	[]
Accuratezza nei trattamenti	[]	[]	[]	[]
Osservanza orari appuntamenti	[]	[]	[]	[]
Tempi d'attesa per trattamenti	[]	[]	[]	[]
Riscontro dei risultati	[]	[]	[]	[]
Orari d'apertura	[]	[]	[]	[]

Servizio di Assistenza Domiciliare A.D.I.

Richiesta informazioni e prenotazioni interventi di A.D.I. []
 Richiesta di attivazione servizi di Infermiera Professionale []
 Richiesta ed attivazione servizi di Fisioterapia []
 Richiesta ed attivazione servizi MMG, FKT, Specialista []
 Altro motivo (specificare) _____

In riferimento allo svolgimento dei servizi di Assistenza domiciliare integrata dei quali ha fruito La preghiamo di esprimere un giudizio sulle attività che seguono:

	Buono	Soddisfacente	Insoddisfacente	Cattivo
Gentilezza del personale di segreteria nella programmazione delle attività di assistenza domiciliare personalizzate	[]	[]	[]	[]
Gentilezza del personale Medico e paramedico di A.S.Far.M. nella programmazione delle attività di assistenza domiciliare personalizzate	[]	[]	[]	[]
Accuratezza nei trattamenti	[]	[]	[]	[]
Osservanza orari appuntamenti	[]	[]	[]	[]
Tempi d'attesa per i trattamenti	[]	[]	[]	[]
Svolgimento attività Assistenziali in tempo di Covid	[]	[]	[]	[]
Informazione da parte degli operatori di A.S.Far.M. sui rischi Covid	[]	[]	[]	[]
Riscontro dei risultati	[]	[]	[]	[]
Consiglierebbe il servizio ADI svolto da A.S.Far.M. ad altri suoi conoscenti e o famigliari	SI	[]	NO	[]

DOMANDE GENERALI SULLE ATTIVITÀ DI A.S.FAR.M. DI CUI HA USUFRUITO :

- **L'utente dispone della carta dei servizi** Si [] No []
- **Comodità d'accesso agli sportelli e servizi** adeguate [] non adeguate []
- **Le informazioni ricevute sull'attività dell' A.S.Far.M. sono state:** adeguate [] non adeguate []
- **Modalità per fornire suggerimenti e sporgere reclami:** adeguate [] non adeguate []
- **Quali informazioni avrebbe desiderato e non ha avuto:**

➤ **Di quali servizi ha sentito la carenza nell'ambito A.S.Far.M.**

Commenti in dettaglio:

Aspetti
positivi

Aspetti da migliorare

La direzione A.S.Far.M. La ringrazia per la collaborazione



A.S.Far.M.

Azienda Speciale Gestione Farmacia e Servizi Sociosanitari
21056 - Induno Olona (Va)

Via Jamoretti, 51 – Farmacia - Via Maciachini, 9 Servizi Sociosanitari
P.IVA 02020550121 - Tel. 0332/20.60.01 – Fax 0332/20.16.65
Indirizzo [e@mail](mailto:efarm@tin.it) : asfarm@tin.it - sito internet : www.asfarm.it

SCHEDA PER LA SEGNALAZIONE DI SUGGERIMENTI – DISFUNZIONI – RECLAMI – APPREZZAMENTI dei SERVIZI SVOLTI

“Carta Servizi” – Ufficio relazioni con il pubblico

Il/la _____ Sig. _____ / _____ Sig.ra _____

Abitante a _____

Telefono _____ Fax _____

Segnala:

Verbalmente Telefonicamente Con modulo Con lettera allegata



A.S.Far.M.

Azienda Speciale Gestione Farmacia e Servizi Sociosanitari
21056 - Induno Olona (Va)
Via Jamoretti, 51 – Farmacia - Via Maciachini, 9 Servizi Sociosanitari
P.IVA 02020550121 - Tel. 0332/20.60.01 – Fax 0332/20.16.65
Indirizzo [e@mail](mailto:asfarm@tin.it) : asfarm@tin.it - sito internet : www.asfarm.it

Questionario di valutazione delle aspettative dell'OSPITE



Gentile Ospite, Gentile Signore – Gentile Signora

conoscere la Sua opinione ci sarà molto utile per cercare di migliorare sempre e maggiormente l'accoglienza e la qualità della vita delle persone che come Lei hanno scelto di soggiornare presso la nostra struttura.

Per questo motivo Le chiediamo di compilare questo questionario che ci permetterà di mantenere costante l'attenzione su alcuni temi e mettere a punto le opportune iniziative di miglioramento segnalateci.

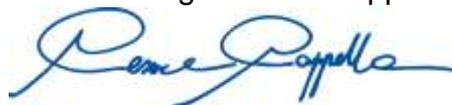
Le saremmo grati se vorrà esprimere un giudizio sincero e Le ricordiamo che l'indicazione del proprio nome e cognome è del tutto facoltativa.

Le ricordiamo che gli uffici Amministrativi direzionali dell'A.S.Far.M. sono a Sua completa disposizione dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,30 e dalle ore 14,00 alle ore 18,00 – il sabato e la domenica dalle ore 9,30 alle ore 12,30 – per ogni eventuale informazione volesse ricevere in merito l'iniziativa.

Grazie per la cortese collaborazione, cordialità e vivi saluti.

La direzione A.S.Far.M

Il direttore Rag. Cesare Cappella



D.Lgs 196/03 s.m.i. L. 675/96 D.lgs Tutela della privacy

La nostra Azienda tratta i Vostri dati di cui dispone al solo fine dello svolgimento dei rapporti con Voi intercorrenti. In relazione a tale trattamento potrete esercitare i diritti previsti da detta legge.

Il conferimento dei dati ha natura meramente facoltativa. Per le finalità sopra descritte, pertanto, richiediamo il Suo consenso al trattamento dei dati personali raccolti attraverso il presente modulo.

Presta consenso

Data _____

Firma _____

LA RINGRAZIAMO PER LA DISPONIBILITÀ DIMOSTRATA CI

E' possibile imbucare il questionario nell'apposito contenitore sito all'ingresso della sede A.S.Far.M. di Via Maciachini, 9 in Induno Olona

Desideriamo ora un Suo giudizio sui servizi e sull'ambiente che ha trovato c/o la ns. struttura :

Qualità ed adeguatezza del vitto:

Ottimo **Soddisfacente** **Insoddisfacente** **Pessimo** **Non saprei**
suggerimenti : _____

Orario dei pasti :

Ottimo **Soddisfacente** **Insoddisfacente** **Pessimo** **Non saprei**
suggerimenti : _____

Igiene e pulizia degli ambienti (camere, corridoi, letti, ecc.):

Ottimo **Soddisfacente** **Insoddisfacente** **Pessimo** **Non saprei**
suggerimenti : _____

Tranquillità e comfort personale:

Ottimo **Soddisfacente** **Insoddisfacente** **Pessimo** **Non saprei**
suggerimenti : _____

Organizzazione della giornata (orari delle visite, delle pulizie, ecc.):

Ottimo **Soddisfacente** **Insoddisfacente** **Pessimo** **Non saprei**
suggerimenti : _____

Servizi igienici (qualità, pulizia, accessibilità):

Ottimo **Soddisfacente** **Insoddisfacente** **Pessimo** **Non saprei**
suggerimenti : _____

Telefoni (numero, collocazione, accessibilità):

Ottimo **Soddisfacente** **Insoddisfacente** **Pessimo** **Non saprei**
suggerimenti : _____

Ora le chiediamo dei giudizi sull'assistenza ricevuta nei vari livelli

ASSISTENZA MEDICA.

Le ricordiamo che gli ospiti del reparto Casa Albergo sono gestiti da medici di famiglia operanti sul territorio comunale, mentre i servizi per gli ospiti NAT e NAP (non autosufficienti totali e parziali) sono garantiti dai medici della struttura Dr. Alfredo De Nigris (Direttore sanitario Medico di Base) e dr. Giancarlo Scotti (Medico Specialista in Geriatria) - con entrambe è possibile prendere appuntamento per colloquio privato tramite il personale del servizio infermieristico.

Frequenza delle visite mediche:

Ottimo **Soddisfacente** **Insoddisfacente** **Pessimo** **Non saprei**
suggerimenti : _____

Disponibilità dei medici a fornire spiegazioni sugli esami, sulle terapie, gli interventi necessari:

Ottimo **Soddisfacente** **Insoddisfacente** **Pessimo** **Non saprei**
suggerimenti : _____

ASSISTENZA RICEVUTA DAL PERSONALE INFERMIERISTICO

Frequenza delle visite infermieristiche:

Ottimo **Soddisfacente** **Insoddisfacente** **Pessimo** **Non saprei**
suggerimenti : _____

Sollecitudine e cortesia degli infermieri nel rispondere alle richieste:

Ottimo **Soddisfacente** **Insoddisfacente** **Pessimo** **Non saprei**
suggerimenti : _____

ASSISTENZA RICEVUTA DAL PERSONALE ASSISTENZIALE DI PIANO (OPERATORI DI ASSISTENZA)

Giudizio sullo Svolgimento dei servizi socio assistenziali :

Ottimo **Soddisfacente** **Insoddisfacente** **Pessimo** **Non saprei**
suggerimenti : _____

Sollecitudine e cortesia del personale socio assistenziale nel rispondere alle richieste:

Ottimo **Soddisfacente** **Insoddisfacente** **Pessimo** **Non saprei**
suggerimenti : _____

ASSISTENZA RICEVUTA DAL PERSONALE DI FISIOTERAPIA

Giudizio sullo Svolgimento dei servizi fisioterapici:

Ottimo **Soddisfacente** **Insoddisfacente** **Pessimo** **Non saprei**

suggerimenti : _____

Sollecitudine e cortesia del personale fisioterapico nel rispondere alle richieste:

Ottimo **Soddisfacente** **Insoddisfacente** **Pessimo** **Non saprei**

suggerimenti : _____

ASSISTENZA RICEVUTA DAL PERSONALE DI ANIMAZIONE RICREATIVA

Giudizio sullo Svolgimento dei servizi di animazione ricreativa:

Ottimo **Soddisfacente** **Insoddisfacente** **Pessimo** **Non saprei**

suggerimenti : _____

Sollecitudine e cortesia del personale di animazione ricreativa nel rispondere alle richieste:

Ottimo **Soddisfacente** **Insoddisfacente** **Pessimo** **Non saprei**

suggerimenti : _____

ASSISTENZA RICEVUTA DAL PERSONALE DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Giudizio sullo Svolgimento dei servizi di ristorazione :

Ottimo **Soddisfacente** **Insoddisfacente** **Pessimo** **Non saprei**

suggerimenti : _____

Sollecitudine e cortesia del personale di cucina e di sala nello svolgimento del servizio di consumazione della colazione, del pranzo e della cena :

Ottimo **Soddisfacente** **Insoddisfacente** **Pessimo** **Non saprei**

suggerimenti : _____

Qualche altra considerazione su aspetti generali del Suo soggiorno :

Ha avuto problemi per ricevere le visite da parte dei suoi parenti o amici?

Si **No**

Se si, di che tipo?

rumore **sovraffollamento** **altro**

Ha avuto problemi per ricevere le visite da parte dei suoi parenti o amici?

Si **No**

Se si, di che tipo?

troppi visitatori **difficoltà con gli orari** **mancanza di spazio** **altro**

Pensa che nella struttura dove è ospite possano convivere anche altre iniziative ?

Si **No**

Come considera l'aspetto della riservatezza personale presso la ns. struttura?

Ottimo **Soddisfacente** **Insoddisfacente** **Pessimo** **Non saprei**

Dovendo esprimere un giudizio complessivo come considera i servizi che le sono stati offerti?

Ottimo **Soddisfacente** **Insoddisfacente** **Pessimo** **Non saprei**

Come ultima considerazione la preghiamo di segnalare:

• Gli aspetti che ha gradito

• Gli aspetti che ritiene più negativi :

● **Eventuali suggerimenti** :

ALCUNE DOMANDE RELATIVE ALLA GESTIONE DELL'EMERGENZA LEGATA ALLA PANDEMIA:

Come valuta le misure organizzative e gestionali (provvedimenti, utilizzo di presidi, ecc.) adottate per contrastare la pandemia da Covid-19 e garantire la sicurezza dei vostri famigliari e/o dei servizi di assistenza domiciliare prestati da A.S.Far.M. al suo domicilio?

Ottimo **Soddisfacente** **Insoddisfacente** **Pessimo** **Non saprei**

suggerimenti : _____

Come valuta le misure organizzative e gestionali adottate (attività relazionali per gli ospiti, contatto con i famigliari e uscite, richiesta di attivazione per intervento domiciliare) per garantire una dignitosa qualità di vita dei vostri famigliari in tempo di pandemia da Covid-19 e dei servizi di Assistenza domiciliare svolti al suo domicilio?

Ottimo **Soddisfacente** **Insoddisfacente** **Pessimo** **Non saprei**

suggerimenti : _____

Come valuta le forme di contatto proposte tra Lei ed il Suo congiunto (visite tramite vetro, visite a contatto, videochiamate, uscite)?

Ottimo **Soddisfacente** **Insoddisfacente** **Pessimo** **Non saprei**

suggerimenti : _____

Ha avuto problemi per poter effettuare le visite al proprio congiunto?

Si **No**

Se sì, di che tipo?

rumore **sovraffollamento** **difficoltà di comprensione** **difficoltà con gli orari**

mancanza di spazio **altro**

Come valuta le modalità di informazione e aggiornamento sull'emergenza sanitaria da Covid-19 fornite dalla Struttura e dai suoi operatori durante lo svolgimento dei servizi di assistenza sanitaria e domiciliare ?

Ottimo **Soddisfacente** **Insoddisfacente** **Pessimo** **Non saprei**
suggerimenti :



A.S.Far.M.

Azienda Speciale Gestione Farmacia e Servizi Sociosanitari

21056 - Induno Olona (Va)

Via Maciachini, 9 Servizi Sociosanitari

P.IVA 02020550121 - Tel. 0332/20.60.01 – Fax 0332/20.16.65

Indirizzo [e@mail](mailto:amministrazione@asfarm.it) : amministrazione@asfarm.it - sito internet : www.asfarm.it

Parte riservata all'A.S.Far.M.

Ricevuto il _____ da _____

Firma _____

Per la risposta al cittadino si trasmette la segnalazione a:

- * Presidente dell'Azienda _____
- * Direttore generale _____
- * Direttore farmacia _____
- * Direttore Casa di Riposo _____
- * Direttore sanitario _____



A.S.Far.M.

Azienda Speciale Gestione Farmacia e Servizi Sociosanitari

21056 - Induno Olona (Va)

Via Maciachini, 9 Servizi Sociosanitari

P.IVA 02020550121 - Tel. 0332/20.60.01 – Fax 0332/20.16.65

Indirizzo [e@mail](mailto:amministrazione@asfarm.it) : amministrazione@asfarm.it - sito internet : www.asfarm.it

CODICE DEONTOLOGICO DELL'OPERATORE SANITARIO E ASSISTENZIALE

- 1) L'assistenza e' servizio alla persona e alla collettività. Si realizza attraverso interventi specifici, autonomi e complementari, di natura tecnica, relazionale ed educativa.
- 2) *La responsabilità dell'operatore consiste nel curare e prendersi cura della persona, nel rispetto della vita, della salute, della libertà e della dignità dell'individuo.*
- 3) *Il codice guida l'operatore nello sviluppo della identità professionale e nell'assunzione di un comportamento eticamente responsabile. E' uno strumento che informa il cittadino sui comportamenti che può attendersi dall'assistente.*
- 4) *L'operatore assistenziale riconosce la salute come bene fondamentale dell'individuo e interesse della collettività e si impegna a tutelarla con attività di prevenzione, cura e riabilitazione.*
- 5) *L'assistente riconosce che tutte le persone hanno diritto ad uguale considerazione e le assiste indipendentemente dall'età? dalla condizione sociale ed economica, dalle cause di malattia.*
- 6) *L'operatore agisce tenendo conto dei valori religiosi, ideologici ed etici, nonché della cultura, etnia e sesso dell'individuo.*
- 7) *Nell'agire professionalmente, l'operatore si impegna a non nuocere, orienta la sua azione all'autonomia e al bene dell'assistito, di cui attiva le risorse anche quando questi si trova in condizione di disabilità o svantaggio.*
- 8) *L'assistente assume responsabilità in base al livello di competenza raggiunto e ricorre, se necessario, all'intervento e alla consulenza di esperti. Riconosce che l'integrazione è la migliore possibilità per far fronte ai problemi dell'assistito; riconosce altresì l'importanza di prestare consulenza, ponendo le proprie conoscenze ed abilità a disposizione della comunità*

9) L'operatore riconosce i limiti delle proprie conoscenze e competenze e declina la responsabilità quando ritenga di non poter agire con sicurezza. Ha il diritto e il dovere di richiedere supervisione per pratiche nuove o sulle quali non ha esperienza. Si astiene dal ricorrere a sperimentazioni prive di guida che possono costituire rischio per la persona.

10) L'ADEST ascolta, informa, coinvolge la persona assistita e valuta con la stessa i bisogni assistenziali, anche al fine di esplicitare il livello di assistenza garantito e consentire all'assistito di esprimere le proprie scelte.

11) L'operatore che rilevi maltrattamenti o privazioni a carico della persona, deve mettere in opera tutti i mezzi per proteggerla.

12) L'operatore a/s collabora con i colleghi, di cui riconosce e rispetta lo specifico apporto all'interno dell'equipe. Nell'ambito delle proprie conoscenze, e esperienze e ruolo professionale contribuisce allo sviluppo delle competenze assistenziali.

13) L'operatore a/s tutela la dignità propria e dei colleghi, attraverso comportamenti ispirati al rispetto e alla solidarietà. Si adopera affinché la diversità di opinioni non ostacoli il progetto di cura.

14) L'operatore s/a ha il dovere di autovalutarsi e di sottoporre il proprio operato a verifica, anche ai fini dello sviluppo professionale.



A.S.Far.M.

Azienda Speciale Gestione Farmacia e Servizi Sociosanitari

21056 - Induno Olona (Va)

Via Maciachini, 9 Servizi Sociosanitari

P.IVA 02020550121 - Tel. 0332/20.60.01 – Fax 0332/20.16.65

Indirizzo [e@mail](mailto:amministrazione@asfarm.it) : amministrazione@asfarm.it - sito internet : www.asfarm.it

Esempio menu' tipo : 1 settimana – Menù Autunno- Inverno

PRANZO

CENA

lunedì	FARFALLE AL POMODORO HAMBURGER AI FERRI COTOLETTA ALLA MILANESE CORNETTI	PASSATO DI VERDURE CON CROSTINI INVOLTINI +PROSC. E FORM. AL FORNO PRIMOSALE O BRESAOLA ZUCCHINE
alternativa		
martedì	RISOTTO ALLA MILANESE FILETTO DI PLATESSA AL FORNO ARROSTO DI VITELLONE CAVOLFIORI GRATINATI	RAVIOLI IN BRODO POLPETTINE AL SUGO PROSCIUTTO COTTO O TALEGGIO CAROTE AL BURRO
alternativa		
mercoledì	TAGLIATELLE AL RAGÙ COSCIA DI POLLO ALLA CACCIATORA BOCCONCINI DI TACCHINO PATATE AL FORNO	ZUPPA DI VERDURE SCALOPPINE AL VINO BIANCO PROSCIUTTO CRUDO O DELICE PORRI AL FORNO
alternativa		
giovedì	PENNE AI 4 FORMAGGI LONZA AL LATTE PETTI DI POLLO ALLA PIZZAIOLA CAROTE LESSATE	SEMOLINO FRITTATE ALLE ERBETTE PANCETTA O BRIE COSTE ALL'OLIO
alternativa		
venerdì	MINISTRONE DI VERDURA CON PASTA NASELLO IN SALSA SALMORIGLIO TRIPPA CON FAGIOLI FINOCCHI GRATINATI	RISO E PISELLI COSCIA DI POLLO BOLLITA SALAME COTTO O BRIE CORNETTI
alternativa		
sabato	LASAGNE AL FORNO TRONCHETTO DI CARNE AL FORNO FAGOTTINI RICOTTA E SPINACI FINOCCHI GRATINATI	PASTA E PATATE SPINACINE BOLLITO O ZOLA MACEDONIA DI VERDURE
alternativa		
domenica	RISOTTO ALLA PARMIGIANA AGNELLO IN UMIDO COTECHINO PURE'	RAVIOLI IN BRODO SCALOPPINA AI FERRI FORMAGGI MISTI (MOZZ., ITALICO) PISELLI IN UMIDO
alternativa		

ESTRATTO DELLE DISPOSIZIONI REGIONALI VIGENTI

Standard minimo di personale:

- per autorizzazione al funzionamento: 750 minuti settimanali per ospite
- per accreditamento: 901 minuti settimanali per ospite

Figure professionali obbligatorie: Medico, infermiere, animatore od operatore socio-educativo (classe 18) od educatore professionale (classe2), A.S.A. / O.T.A. e dal 2015 la consulenza dietologica.

Altre disposizioni che interessano gli assistiti:

- Copertura infermieristica sulle 24 ore, oppure con reperibilità del medico di struttura e vicariata da personale Oss per 280 minuti giornalieri;
- Rilascio agli ospiti della dichiarazione prevista dalla d.g.r. 21 marzo 1997, n. 26316, attestante e componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie entro il mese di aprile dell'anno successivo (vedi allegato fac-simile)
- Possibilità di visite guidate alla struttura da parte di utenti potenziali e loro familiari (verrà richiesta firma sul registro dei visitatori). Rivolgersi all'ufficio URP per accordi 4 piano immobile.
- La soglia di età che consente l'ingresso in RSA è di almeno 65 anni. Per chi non ha questa età le domande sono accolte "con riserva". Solo motivando adeguatamente le condizioni clinico-funzionali e sociali del richiedente, la ATS consentirà l'ingresso.
- Sistema di valutazione almeno annuale della soddisfazione degli ospiti o delle famiglie o degli operatori e socializzazione dei risultati. La socializzazione avviene attraverso gli incontri periodici del servizio spazio Famiglia, svolto da personale del servizio di animazione socio-culturale dell'ente e durante le riunioni periodiche di attività con i famigliari, gli inserti della carta dei servizi (vedi tabella in altra pagina) ed eventualmente in "focus group" tra l'animatrice e gli ospiti. Dal 2014 anche sul portale web.
- Ingresso in RSA regolato attraverso sottoscrizione di un contratto fra le parti.
- Orario delle visite libero nelle ore diurne, regolamentato dalle ore 20 alle ore 8 (se interessati contattare la Direzione per rilascio autorizzazione). La struttura funziona tutto l'anno.
- Favorire la presenza dei parenti e costante informazione sulla condizione degli assistiti e sull'assistenza
- Redazione del Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) partecipato o condiviso con l'Assistito o gli aventi causa. Redazione di un Piano educativo e di animazione.
- Consegna all'ospite o parenti di una valutazione globale, scritta del proprio stato di bisogno
- Consegna della carta dei servizi a Regione, ATS e ospiti ad ogni variazione della stessa
- Per le persone che non sono in grado di esprimere la propria volontà, sarà segnalato il caso alla ATS, che provvederà ad avviare la pratica per l'individuazione dell'amministratore di sostegno.
- Informare il Comune di residenza dell'ingresso dell'ospite
- Informare circa la possibilità di rivolgersi al Difensore Civico
- A garanzia dei sinistri avere idoneo contratto assicurativo RC esonerando la ATS (ASFAR M ha sottoscritto idonea polizza assicurativa con Axa Assicurazioni agenzia Luvinata)
- Il riconoscimento degli operatori avviene attraverso i cartellini di riconoscimento e/o l'abbigliamento (diverso colore per figure come infermieri e fisioterapisti rispetto al personale d'assistenza e pulizia o cucina, abiti normali per animatori ed impiegati, camice bianco per i medici).
- La dimissione di un ospite, fatti salvi i casi di decesso o di uscita volontaria, può avvenire solo previa attivazione da parte dell'Ente gestore di rientro a domicilio in forma assistita da Comune ed ASST-ATS, se necessaria, ai sensi della DGR 1185 del 20-12-2013, fatto salvo il pagamento da parte dell' Assistito del periodo usufruito.
- Possono avere accesso alla documentazione sanitaria gli addetti della Vigilanza ATS e tutte le persone che l'interessato avrà indicato nel modulo relativo alla privacy. Copia della documentazione sanitaria viene di norma inviata con l'ospite in caso di trasferimento ad altra UDO. Per avere copia della documentazione sanitaria c'è un apposito modulo di richiesta. I tempi di consegna sono relativi al tempo di produzione delle copie e della sottoscrizione del Medico Responsabile e solitamente in massimo 15 giorni dal ricevimento della richiesta . Sono previsti dei diritti di segreteria nella misura di €. 20,00/per riproduzione cartella sanitaria, fasas e pai, 20,00 €. per riproduzione documentazione amministrativa e contrattuale.

SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DI OSPITI – PARENTI – LAVORATORI

In ottemperanza alle norme Regionali le RSA devono somministrare annualmente questionari di soddisfazione a ospiti e/o parenti e/o operatori.

RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION RILEVATA PER OSPITI E COLLABORATORI ASFARM

Da oltre 15 anni si svolge la rilevazione della soddisfazione di ospiti, parenti e lavoratori attraverso la modulistica del nostro MQ. La procedura realizzata con il portale Magellano per la Pa ha permesso di effettuare la rilevazione in particolare degli operatori da parte di un soggetto terzo e non da parte del datore di lavoro, senza incorrere così nel pericolo di comportamento antisindacale, soprattutto in periodo di rinnovo contrattuale. Diversamente non sarebbe stato possibile ottemperare alle richieste regionali.

I risultati della customer sono stati pubblicizzati nei seguenti modi:

- Affissione dei risultati in bacheca dove si timbra e nella zona caffè.
- Aggiornamento di anno in anno della parte relativa presente nella carta dei servizi
- Discussione con gli ospiti più disponibili e pubblicazione sul giornalino interno Asfarm distribuito nelle sedi aziendali.
- Pubblicazione sul portale dell'Ente www.asfarm.it

Lettura dei risultati 2022

Gli item di gradimento utilizzano un range di gradimento fra 1 e 4. Il punto medio si trova quindi a 2,5, che diventa la discriminante fra un risultato positivo (2,51-4) o negativo (1-2,49). Vediamo quindi i risultati.

OSPITI E PROPRI FAMILIARI

Per quanto riguarda gli ospiti sono stati distribuiti 55 questionari, tenendo presente che nell'arco di tempo della rilevazione alcuni ospiti sono stati dimessi ed altri sono entrati. Sono stati riconsegnati 19 questionari, compilati dall'ospite, dai parenti oppure con l'aiuto degli operatori.

Punteggio medio complessivo 3,89 (molto alto in quanto abbastanza vicino a 4, che è il massimo)

Media generale negli anni

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Media generale	3,67	3,74	3,7	3,84	3,87	3,88	3.89

ANALISI DEGLI ESTREMI

Punti di forza (ovvero fattori di qualità percepita)

Le tre voci che hanno dato un punteggio medio più alto sono state:

1) Percepisce cortesia, disponibilità ed umanità da parte del personale nei suoi confronti? Questa voce ha ottenuto un punteggio medio di 3,89

Commento: è il quindicesimo anno che questa voce è al primo posto. Questo dato ci fa onore e fa onore al personale, che viene continuamente richiamato a questo modo di rapportarsi alle persone. E' anche uno dei fattori di "passa parola" tra le persone che sono al di fuori della struttura, ed uno degli stimoli che spingono alcuni ad avvicinarsi alla nostra struttura e preferirla.

2) E' soddisfatto dell'igiene dei WC e degli ambienti?

Entrambe queste voci hanno ottenuto un punteggio di 3,65

3) E' soddisfatto della cortesia, professionalità e sollecitudine del personale assistenziale? Infermiere. Questa voce ha ottenuto un punteggio di 3,64

Commento comune a queste voci: gli ospiti si sono sensibilizzati anche al tipo di approccio e trattamento da parte del personale, per cui due anni fa avevano dato la loro preferenza a fisioterapisti ed educatori, l'anno scorso ai medici, quest'anno alle infermiere. La pulizia è sempre una voce cara agli ospiti e ci conferma nella nostra impostazione del servizio.

Punti di debolezza (ovvero possibili spunti di miglioramento)

Le tre voci che hanno dato un punteggio medio più basso sono nuove rispetto all'anno scorso:

1) Come percepisce l'atmosfera e il clima emotivo in residenza? (solo due scelte: gioiosa-triste) Questa voce ha ottenuto un punteggio medio di 3,08

2) E' soddisfatto del rapporto umano con gli altri ospiti? Questa voce ha ottenuto un punteggio medio di 3,15

3) Criticità rilevate : si evidenzia come la sala ristorante sia rumorosa durante le festività

Commento comune: Quest'anno il problema economico non è più al primo posto, ma è sceso al terzo posto, mentre è una novità il tema del rapporto tra ospiti e l'atmosfera ed il clima emotivo.

Su queste due voci pesano certamente le condizioni fisiche e cognitive sempre peggiori degli ospiti che accedono alla RSA, ma anche il carattere e la storia di ciascuno. Qualche ospite tende ad isolarsi, come è tipico dell'anziano. Il periodo Pandemico oramai in essere da oltre due anni ha poi contribuito ad incupire gli animi degli ospiti in soggiorno.

In ogni caso il fatto che la voce con minore soddisfazione sia ampiamente superiore a 2,5 (ovvero più che sufficiente) è un fattore confortante ed indica che è preponderante la visione gioiosa.

L'ultimazione della nuova sala polifunzionale per le attività migliorerà di certo la criticità emersa, non dovendo più usufruire della sala ristorante per la realizzazione degli eventi.

RISULTATI DALLA SOMMINISTRAZIONE QUESTIONARIO LAVORATORI

Sono stati distribuiti 48 questionari e ne sono ritornati 35.

Il questionario distribuito è stato come tutti gli anni quello previsto e realizzato dal dipartimento della Funzione Pubblica del Ministero con il progetto Magellano PA (pubblica Amministrazione).

Ricordiamo che il punteggio utilizzato ha un range fra 1 e 4, per cui un risultato di 2,5 è lo spartiacque che segna la divisione fra un risultato positivo ed uno negativo.

Punteggio medio complessivo 3,34

Media generale negli ultimi 4 anni

	2019	2020	2021	2022
Media generale	3,23	3,16	3,42	3.58

ANALISI DEGLI ESTREMI

Punti di forza (ovvero fattori di qualità percepita)

Le tre voci che hanno dato un punteggio medio più alto sono state:

1) e 2) a parimerito:

Le è chiaro quali sono le persone responsabili di riferimento per lo svolgimento del suo lavoro?

2) Vive serenamente la relazione con l'ospite?

Queste due voci hanno ottenuto un punteggio di 3,85

Commento: nei sei anni di somministrazione del questionario, queste voci sono sempre state ai primi posti. E' basilare che in un ambiente di lavoro si possa stare serenamente, che i rapporti siano cordiali, amichevoli e siano chiari i ruoli. Per certi versi questo risultato si coniuga molto bene con il miglior risultato degli ospiti. In un rapporto sereno è più facile essere cortesi, disponibili ed umani.

3) La sua professione le offre anche la possibilità di relazionarsi con gli ospiti?

Questa voce ha ottenuto un punteggio di 3,69

Commento comune: la percentuale alta è data dal fatto che le dimensioni della struttura consentono comunque uno stile familiare e la possibilità di incontrare ospiti anche da parte del personale d'ufficio o di manutenzione e di familiarizzare coi parenti instaurando un rapporto collaborativo. Anche le norme Regionali, che obbligano a condividere il Piano di Assistenza con ospiti e parenti, se gestite con intelligenza, aiutano a creare un clima collaborativo.

Punti di debolezza (ovvero possibili spunti di miglioramento)

Le tre voci che hanno dato un punteggio medio più basso sono state:

1) Come valuta in percentuale la quantità di tempo che riesce a dedicare alla relazione con l'ospite? Questa voce ha ottenuto un punteggio medio di 3,02

Commento: negli anni è la voce con minor soddisfazione da parte degli operatori. Se da una parte, lo standard di personale fornito (almeno il 30% in più del minimo richiesto) dovrebbe favorire una maggiore cura dei rapporti personali, dall'altra è pur vero che il contatto diretto e continuativo con gli ospiti è appannaggio di alcune figure e non di tutte.

Ad esempio chi lavora in cucina, in lavanderia, in ufficio ed altri servizi generali non ha contatti con gli ospiti. Questo risultato pur negativo, commentato coi parenti in alcuni incontri tenuti nel 2016 era stato visto positivamente, come un desiderio degli operatori di maggior vicinanza e confidenza coi ricoverati.

2) E' soddisfatto della gestione economica contrattuale? Questa voce ha ottenuto un punteggio di 2,99

Commento: Questa voce per la prima volta si affaccia fra le prime tre peggiori. L'unico dato confortante è che raggiunge una sia pur lieve sufficienza. Purtroppo le normative sulla finanza pubblica hanno di fatto la piattaforma contrattuale, l'Azienda in considerazione del prestigioso riconoscimento ottenuto con i Bollini Rosa Argento ha stanziato nelle disponibilità economiche possibili per legge un salario accessorio per tutti i collaboratori che sarà distribuito dopo l'avvenuta approvazione del Bilancio Consuntivo da parte del Consiglio Comunale il prossimo mese di Aprile.

3) In base al carico di lavoro ed alla complessità delle persone che deve assistere riesce a dedicare spazio al lavoro/discussione d'equipe? Questa voce ha ottenuto un punteggio di 2,97

Commento: anche questo item è confermato da anni. Probabilmente risente del fatto che il questionario viene proposto anche a personale che non fa assistenza e non vive queste problematiche. Chi vive queste problematiche non ne è schiacciato, riesce comunque a vivere in serenità il rapporto con l'ospite. Confrontandoci e sentendo diverse esperienze di altre RSA ci pare di essere nel numero di quelle che effettivamente applicano il lavoro di equipe, anche se tutto è perfettibile. Il dato potrebbe essere interpretato in senso positivo, come il desiderio di lavorare sempre più strettamente in equipe.

Servizi Erogati negli ultimi tre anni

A.S.Far.M., nell'ambito della sua attività assistenziale a favore dei ricoverati, fornisce in proprio o attraverso terzi, una serie di servizi che normalmente sfuggono all'osservatore. Per questo motivo presentiamo qui di seguito una quantificazione dei servizi erogati, allo scopo di fornire al lettore un'idea più chiara circa le attività svolte in RSA.

Medici

	2020	2021	2022
	Prestazioni	Prestazioni	Prestazioni
Scale di valutazione	1080	1096	10136
Progetti individuali	Non richiesto	80	85

Visite specialistiche ed accertamenti clinici effettuati esternamente:

	N° prestazioni 2020	N° prestazioni 2021	N° Prestazioni 2022
Totale uscite per visite	19	21	16
Totale esami ed indagini	1236	1156	1098

Infermiere

	N° prestazioni 2020	N° prestazioni 2021	N° prestazioni 2022
Scale di valutazione	2162	2916	2819
Medicazioni piaghe	2	1	2
Prelievi ematici, urine, feci, tamponi	896	1189	2169
Idratazione - Fleboclisi	132	144	141
Clisma	138	216	18
Profili glicemici	387	458	612
Parametri antropomorfici	2180	2210	2480

Fisioterapisti

	2020	2021	2022
	prestazioni	prestazioni	prestazioni
Scale di Valutazione compilate	1056	1071	1088
Recupero riabilitativo (recupero articolare e motorio, stazione eretta, deambulazione)	139	210	189
Mantenimento (articolare e motorio, deambulazione, funzioni psico-motorie)	2184	2341	2112
Terapia fisica con strumentazione (Tens, Radar terapia Ultrasuoni) n° cicli	58	57	62

Animazione

	2020 prestazioni	2021 prestazioni	2022 prestazioni
Scale di valutazione compilate	358	212	546
Attività centrate sul corpo (es. bowling, attività di manipolazione, lab. manuali-pittorici, stimolazione sensoriale)	198	639	596
Attività socio culturali e stimolazione delle competenze mnestiche – reminiscenza (lettura quotidiano, cruciverba, thè con l'animatore, visione di film)	823	936	512
Attività musicali	231	482	485
Attività di gioco – stimolazione competenze varie, come associare immagini, oggetti, colori (trenino di parole, tombola, gioco dell'oca, gioco delle carte)	911	821	812

	2020 prestazioni	2021 prestazioni	2022 prestazioni
Ascolto individuale, interventi di contatto, attenzione, validazione, dialogo	1918	2026	1106
Attività occasionali (pranzo all'aperto, uscite, momenti di festa)	368	325	342
Festa mensile dei compleanni	12	12	12
Giornalino	3	4	4
Servizio videochiamate ospiti famigliari emergenza Covid	0	3892	5408
Incontri Ospiti / Famigliari / Emergenza Covid	0	2113	3189

Assistenza ausiliaria:

L'assistenza è organizzata in modo che vengano garantiti i seguenti servizi:

Igiene personale

Bagni e spugnature vengono effettuati ogni 7-8 giorni

Cambi di pannoloni e traverse ad orari stabiliti e/o al bisogno

Igiene della camera da letto:

Cambi letto completi ogni 7-8 giorni (federe, traverse, lenzuola)

Pulizia armadi ogni 30 gg (max. 40)

Pulizia comodini ogni 30 gg (max. 40)

Pulizia specchiere ogni 30 gg (max. 40)

Pulizia letti ogni 7-8 giorni

Servizio di disinfezione con Perossido di Idrogeno ogni 7 giorni (tutti gli ambienti della struttura)

SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI DEL SERVIZIO DI ADI

In ottemperanza alle norme Regionali vengono somministrati con cadenza periodica questionari di soddisfazione ai pazienti che hanno usufruito del servizio di ADI (assistenza domiciliare).

RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION RILEVATA PER PAZIENTI ADI ASFARM nel 2022.

Da oltre quindici anni si svolge la rilevazione della soddisfazione dei pazienti che usufruiscono dei servizi di assistenza domiciliare attraverso la modulistica del nostro manuale della qualità.

Nel questionario sono state poste domande atte a valutare la soddisfazione del servizio, prestando particolare attenzione al rapporto operatore/paziente anche in periodo di pandemia dove tutti gli operatori dedicati al servizio non hanno mai interrotto la propria attività anche e durante i periodi peggiori.

Come da procedura per l'anno 2021, il questionario è stato somministrato a tutti gli utenti che usufruiscono dei voucher riabilitativi e dei voucher infermieristici, secondo le seguenti modalità :

- per i nuovi utenti: l'operatore ha consegnato il questionario durante i primi accessi e lo ha ritirato per chi lo ha compilato in busta chiusa a conclusione del voucher.
- per gli utenti già in carico: l'operatore consegna il questionario nel mese di marzo e lo ritira in busta chiusa a conclusione del voucher.

Sono stati riconsegnati tutti i questionari somministrati dall'inizio dell'anno al 31 Dicembre 2022.

Risultati: I questionari sono stati compilati nel 17,24% da un familiare, nel 55,17% dagli utenti stessi, mentre il 27,59% dall'utente con l'aiuto di un familiare o conoscente.

Tutti si sono dimostrati soddisfatti del servizio ricevuto e del personale in termini di puntualità, disponibilità e flessibilità, pazienza e gentilezza.

Per tutti il personale è riconoscibile. C'è piena soddisfazione anche per il servizio di segreteria amministrativa di A.S.Far.M. dove tutti sono molto soddisfatti delle informazioni ricevute e della disponibilità degli operatori. Nelle note sono stati formulati apprezzamenti per la professionalità del personale ed in particolare per la gentilezza degli operatori.

La valutazione positiva somma le risposte "Buono" e "Soddisfacente"; la valutazione negativa somma le risposte "Insoddisfacente" e "Cattivo".

Obiettivi per l'anno 2023:

- mantenere il trend di risposte positive fino al giorno 31/03/2023 data in cui il servizio sarà dismesso definitivamente per mancato rinnovo alle procedure di accreditamento regionali.

Modalità di restituzione: I dati sono stati rielaborati e condivisi con gli operatori A.S.Far.M. dedicati ai servizi di assistenza domiciliare e pubblicati sulla carta dei servizi.

A.S.FAR.M SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE ADI 2022

	UTENTE	UTENTE CON AIUTO FAMILIARI O CONOSCENTI	FAMILIARI O CONOSCENTI	TOTALI
DA CHI E' STATO COMPILATO IL QUESTIONARIO	55,17%	27,59%	17,24%	100%

GRADO DI SODDISFAZIONE

	BUONO	SODDISFACENTE	INSODDISFACENTE	CATTIVO	TOT
Gentilezza del personale segreteria	100%	0,00%	0,00%	0,00%	100%
Gentilezza personale medico e paramedico	100%	0,00%	0,00%	0,00%	100%
Accuratezza nei trattamenti	100%	0,00%	0,00%	0,00%	100%
Osservanza orari appuntamenti	79,31%	20,69%	0,00%	0,00%	100%
Tempi di attesa per i trattamenti	96,55%	3,45%	0,00%	0,00%	100%
Svolgimento attività in tempo Covid	100%	0,00%	0,00%	0,00%	100%
Informazione degli operatori su rischi Covid	100%	0,00%	0,00%	0,00%	100%
Riscontro risultati	96,55%	3,45%	0,00%	0,00%	100%

N.B.: sono stati valutati nr. 29 questionari

SISTEMA DI CLASSIFICAZIONE DEGLI OSPITI DELLE RSA IN LOMBARDIA

Il cliente ospitato in posti accreditati gode di una retta mensile ridotta grazie all'intervento della Regione Lombardia con quote del Fondo Sanitario Regionale destinate all'Ente erogatore. La Regione per giustificare e quantificare il suo intervento economico a sfondo sanitario nel 2003 ha abbandonato il sistema legato alla non autosufficienza ed ora utilizza in abbinamento tre criteri, ovvero la capacità di camminare (Mobilità), la capacità di ragionare (Cognitività), la presenza di più malattie invalidanti (Comorbilità). Questa modalità di calcolo ha originato otto classi in base alla fragilità, poi suddivise in tre gruppi. Pare che Regione voglia introdurre in futuro il metodo VAOR.

Classe	Gruppo	Mobilità	Cognitività	Comorbilità = malattie invalidanti
1	A	Grave	Grave	Grave
2	A	Grave	Grave	Lieve
3	B	Grave	Lieve	Grave
4	B	Grave	Lieve	Lieve
5	B	Lieve	Grave	Grave
6	B	Lieve	Grave	Lieve
7	C	Lieve	Lieve	Grave
8	C	Lieve	Lieve	Lieve

In termini semplici, non esaustivi:

La classe 1 è quella che esprime maggiori bisogni sanitari e fragilità: si tratta di persone allettate o in carrozzina, incapaci di intendere e con più patologie gravi.

La classe 2 sarebbe la stessa situazione di allettamento, poca lucidità, ma senza gravi patologie (è il caso degli handicappati, quasi mai si verifica negli anziani).

La classe 3 è quella di una persona in carrozzina, ancora lucida ma in presenza di patologie invalidanti. E' la più frequente.

La classe 4 sarebbe la stessa persona della classe 3 senza malattie invalidanti (improbabile o raro).

La classe 5 si adatterebbe ad una persona che cammina senza problemi ma incapace di intendere e con gravi patologie invalidanti (è l'esempio di alcuni tipi di demenza o Alzheimer iniziale che girovagano). La classe 6 sarebbe nelle stesse condizioni della classe 5 ma senza patologie invalidanti (improbabile o raro).

La classe 7 è molto frequente: è un anziano che cammina, è lucido, ma l'insieme delle patologie che lo affliggono è cospicuo anche se non lo costringono in una carrozzina.

La classe 8 invece si adatta a persone che camminano, ragionano e non hanno gravi problemi, per cui dal punto di vista dei bisogni sanitari potrebbero anche stare a casa. Se stanno in RSA è per altri problemi, per lo più di tipo sociale.

Statisticamente in RSA si verificano più facilmente le classi 1-3-5-7-8.

Il passaggio da una classe all'altra non è paragonabile ad una scala dove si sale o si scende di un gradino alla volta, ma l'insieme delle valutazioni va rifatto a cadenze periodiche stabilite dalla Regione o ogni qualvolta vi siano significative variazioni della situazione dell'ospite. L'esito può comportare salti di 4- 6 classi, in meglio o in peggio.

Facciamo due esempi opposti:

PEGGIORAMENTO: può capitare che una persona (abbastanza autonoma) che si trovi in classe 7 o 8, abbia un tracollo fulmineo (ad esempio a causa di un ictus) con perdita completa della mobilità e magari della cognitività, in base alla gravità delle condizioni possa passare direttamente alla classe 1 o 3;

MIGLIORAMENTO: una persona che in caso di frattura ad una gamba può entrare in RSA con un inquadramento in classe 3 (allettata o in carrozzina per mobilità impossibile), una volta che si è calcificata la frattura, tornando a camminare, se non ha grossi problemi, può passare alla classe 7 o 8

I diritti della persona anziana

Premessa

I diritti della persona anziana sono stati recentemente riaffermati in due documenti specifici: la **Carta dei Diritti della Persona Anziana**, elaborata dalla Regione Lombardia, e la **Carta Sociale Europea**.

Si è ritenuto utile riportare alcuni stralci della «Legge Regionale 7 gennaio 1986, n. 1 - Riorganizzazione e programmazione dei servizi socio-assistenziale della Regione Lombardia» per sottolineare la necessità che l'anziano esprima il proprio consenso all'ingresso ed al ricovero in RSA.

Carta dei Diritti della Persona Anziana

In occasione dell'Anno Internazionale dell'anziano e in armonia con la risoluzione dell'Assemblea delle Nazioni Unite, la Regione Lombardia offre alle Istituzioni e alla società lombarda la Carta dei Diritti della Persona Anziana.

Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio di valore inestimabile per la società, non solo perché in essi si identifica la memoria storica e culturale di una popolazione, ma anche perché, in misura sempre crescente, costituiscono una risorsa umana attiva, un patrimonio di energie e di esperienze del quale la società dispone, sia a supporto di molteplici attività di carattere strettamente economico, sia per il diretto impiego in attività di tipo culturale e sociale.

Tale riconoscimento emerge dalla ricerca scientifica e sociologica più recente e dalla constatazione di un numero sempre maggiore di persone che raggiungono una età anagrafica avanzata in buone condizioni psico-fisiche, tanto da poter fornire contributi a carattere innovativo.

Tuttavia l'anziano è anche, in certe condizioni, una persona fragile sia fisicamente che psichicamente, per cui la sua dignità necessita di maggiore tutela.

Perciò, certi principi, validi per la generalità dei cittadini, devono essere ribaditi ed integrati.

La salvaguardia dell'anziano e della sua cultura comporta l'educazione della popolazione al rispetto dei suoi diritti: essa implica l'adempimento di una serie di doveri da parte della società, primo fra i quali l'individuazione di politiche che garantiscano l'integrazione sociale e la valorizzazione dei rapporti fra generazioni diverse nonché la partecipazione dell'anziano alla vita sociale, civile e culturale della comunità.

In particolare il presente documento si ritiene debba ispirare l'azione di quanti operino direttamente o indirettamente a favore di persone anziane:

- istituzioni pubbliche responsabili della realizzazione del bene comune;
- agenzie educative e di informazione;
- enti gestori di servizi sia di diritto pubblico che privato;
- la famiglia e le formazioni sociali;
- singoli cittadini.

Ad essi è rivolto l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della loro attività, in particolare negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti, carte dei servizi, nei loro indirizzi programmatici e nelle conseguenti prassi gestionali, assicurando una parità tra soggetto erogatore dei servizi e soggetto fruitore, giuridicamente garantita.

Prima di entrare nel vivo di una declinazione dei diritti della persona anziana e dei corrispondenti doveri della società e delle istituzioni nei suoi confronti, è opportuno richiamare brevemente alcuni dei principi

fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano che, essendo validi per la generalità dei cittadini, trovano la loro applicazione anche nei confronti della persona anziana.

Innanzitutto, il **principio detto di giustizia sociale**, enunciato dall'articolo 3, secondo comma della Costituzione, in questi termini: «È 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 e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese».

Le scienze psicologiche e pedagogiche hanno ampiamente dimostrato che lo sviluppo pieno della persona umana, è un processo continuo, non specifico di una classe di età particolare, ma che si estende dalla nascita alla morte; pertanto, l'obbligo fatto alla Repubblica, ed attraverso di essa, a tutta la società italiana, di rimuovere gli ostacoli che potrebbero impedire od arrestare tale processo, copre tutto l'arco della vita e non può subire restrizioni legate all'età della singola persona.

In secondo luogo, occorre richiamare il **principio di solidarietà**, enunciato dall'articolo 2 della Costituzione nei seguenti termini: «La Repubblica riconosce e garantisce i diritti inviolabili dell'uomo sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità e richiede l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale».

Va quindi ricordato che tutte le espressioni di solidarietà, siano esse inderogabili e quindi rese obbligatorie dalle leggi della Repubblica, siano esse derogabili ossia volontarie e riconducibili alla libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune sono tutte finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona. Le istituzioni pubbliche, titolari della responsabilità effettiva di tale garanzia, non possono quindi che essere favorevoli allo sviluppo massimo di una cultura della solidarietà nella società italiana.

Infine, è opportuno ricordare il **principio di salute** come diritto fondamentale dell'uomo, richiamato dall'articolo 32 in questi termini: «La Repubblica tutela la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantisce cure gratuite agli indigenti...».

Va ricordato, in merito, che il concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) comprende non soltanto il benessere psicofisico ma anche quello sociale, il che fa della salute uno stato di benessere globale della persona.

L'attenzione va, inoltre, attirata sul fatto che il concetto di indigenza, che secondo il testo costituzionale apre il diritto alle cure gratuite, non può più oggi se mai è stato legittimo farlo essere ricondotto a parametri costruiti sul concetto di minimo vitale; parimenti, non risulta adeguato un parametro fissato in termini esclusivi di reddito personale, che non fosse messo in stretta relazione con il bisogno effettivo di salute della singola persona considerata, valutato sulla base di parametri obiettivi di costo, pur restando comunque fermo l'obbligo di solidarietà familiare.

La persona anziana al centro di diritti e di doveri

Non vi è contraddizione tra l'aver ricordato che la persona anziana gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti di cittadinanza riconosciuti alla persona umana dal nostro ordinamento giuridico, e il proporre la declinazione e l'adozione di una carta dei diritti della persona anziana che ha come finalità di servire da supporto all'azione di educazione e di sviluppo delle politiche sociali auspicata in premessa.

La persona anziana ha il diritto	La società e le Istituzioni hanno il dovere
Di sviluppare e, comunque, di conservare la propria individualità e libertà	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni ed evitando, nei suoi confronti, interventi decisi solo in funzione della sua età anagrafica
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti, anche quando dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante nell'ambiente umano di cui fa parte	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti, delle persone anziane, sforzandosi di coglierne il significato nell'evoluzione della cultura e della storia del popolo di cui esse sono parte integrante
Di conservare le proprie modalità di condotta compatibili con le regole della convivenza sociale, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza	Di rispettare le modalità di condotta delle persone anziane, riconoscendo il loro valore ed evitando di «correggerle» e di «deriderle», senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto
Di conservare la libertà di scegliere se continuare a vivere nel proprio domicilio	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 - condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita forzatamente abbandonato
Di essere accudita e curata, quando necessario, al proprio domicilio, giovandosi dei più aggiornati mezzi terapeutici	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta utile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario alla effettiva tutela della sua salute
Di continuare a vivere con i propri familiari ove ne sussistano le condizioni	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione
Di conservare relazioni con persone di ogni età	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire con tutte le fasce di età presenti nella popolazione
Di essere messa in condizione di conservare le proprie attitudini personali e professionali e di poter esprimere la propria originalità e creatività	Di fornire ad ogni persona che invecchia la possibilità di conoscere, conservare ed attuare le proprie attitudini personali e professionali, in una prospettiva di costante realizzazione personale; di metterla nelle condizioni di poter esprimere la propria emotività; di garantire la percezione del proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo
Di usufruire, se necessario, delle forme più aggiornate ed opportune di riattivazione, riabilitazione e risocializzazione senza discriminazioni basate sull'età	Di attuare nei riguardi degli anziani che presentano deficit, alterazioni o limitazioni funzionali ogni forma possibile di riattivazione, riabilitazione e risocializzazione che coinvolga pure i propri familiari e gli operatori socio-sanitari
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale, ivi compresa l'omissione di interventi che possano migliorare le sue condizioni di vita ed aumentare il desiderio e il piacere di vivere	Di contrastare, nelle famiglie e nelle istituzioni, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani, verificando in particolare che ad essi siano garantiti tutti gli interventi che possono attenuare la loro sofferenza e migliorare la loro condizione esistenziale
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 nei casi fisicamente e/o psichicamente meno fortunati, siano potenziate le capacità residue di ogni persona e sia realizzato un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana

La tutela dei diritti riconosciuti

E' d'obbligo, a questo punto, sottolineare che il passaggio dall'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, dalla cui azione dipendono l'allocazione delle risorse (organi politico-istituzionali) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media e agenzie educative) in ordine alle opzioni fondamentali della convivenza organizzata e, tra queste, anche in ordine all'opzione riguardante le condizioni di vita delle persone anziane.

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della responsabilità politica quella che, in precedenza, abbiamo chiamata responsabilità di garanzia non di minor portata è la rilevanza di strumenti e meccanismi che operano specificamente nell'area della tutela dei diritti. Esistono, infatti, oltre ad organismi associativi attivi su questa problematica, istituti di carattere generale difensore civico regionale e locale e di carattere più specifico ufficio di pubblica tutela (UPT) ed Ufficio di Relazione con il Pubblico nell'ambito dei servizi sanitari e delle strutture assistenziali, che sono punto di riferimento (ognuno nell'ambito delle specifiche funzioni agli stessi assegnate dalla normativa statale e regionale) informale, immediato, gratuito e di semplice accesso, per tutti coloro che necessitano di tutela nei confronti di atti e comportamenti delle pubbliche amministrazioni e degli erogatori di attività di pubblico servizio. E constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico e all'UPT sono persone anziane.

Una più certa autonomia, che ne accresca l'efficacia d'azione, la valorizzazione mediante apposite azioni di promozione, il potenziamento, con una adeguata attribuzione di risorse, del difensore civico e dell'UPT sono elementi sostanziali di un'opera a favore della tutela dei diritti delle persone anziane che intenda accompagnare l'affermazione di principi ed indirizzi e l'individuazione e attuazione di politiche, con l'approntamento e la pubblicizzazione di strumenti e meccanismi specificamente destinati a rendere vera la loro praticabilità quotidiana.

Protocollo aggiuntivo alla Carta sociale europea ⁽¹⁾

Preambolo

Gli Stati membri del Consiglio d'Europa, firmatari del presente Protocollo, determinati ad adottare nuove misure atte ad ampliare la protezione dei diritti sociali ed economici garantita dalla Carta sociale europea, aperta alla firma a Torino il 13 ottobre 1961 (in appresso denominata «La Carta»), hanno convenuto quanto segue:

Art. 4 Diritto delle persone anziane ad una protezione sociale

Al Fine di assicurare l'esercizio effettivo del diritto delle persone anziane ad una protezione sociale, le Parti si impegnano a prendere o a promuovere, sia direttamente, sia in collaborazione con le organizzazioni pubbliche o private, misure adeguate tese innanzitutto a:

1. consentire alle persone anziane di rimanere, il più a lungo possibile, membri della società a tutti gli effetti, mediante:
 - a. risorse sufficienti a permetter loro di condurre un'esistenza decente e di partecipare attivamente alla vita pubblica sociale e culturale;
 - b. la diffusione delle informazioni concernenti i servizi e le agevolazioni esistenti a favore delle persone anziane e le possibilità per queste ultime di avvalersene;
2. consentire alle persone anziane di scegliere liberamente il loro modo di vita e di condurre un'esistenza indipendente nel loro ambiente abituale per tutto il tempo che lo desiderano e che ciò è possibile, mediante:
 - a. la messa a disposizione di alloggi adeguati alle loro necessità ed al loro stato di salute o di aiuti adeguati per la sistemazione dell'alloggio;
 - b. cure mediche e servizi resi necessari dalle loro condizioni;
3. garantire alle persone anziane che vivono in istituto, un'adeguata assistenza nel rispetto della vita privata, nonché la partecipazione alla determinazione delle condizioni di vita nell'istituto.

⁽¹⁾ Parte Prima. Da Provvedimenti Legislativi della Repubblica Italiana.

Facsimile certificazione annuale retta di degenza



A.S.Far.M.

Azienda Speciale Gestione Farmacia e Servizi Sociosanitari

21056 - Induno Olona (Va)

Via Maciachini, 9 Servizi Sociosanitari

P.IVA 02020550121 - Tel. 0332/20.60.01 – Fax 0332/20.16.65

Indirizzo [e@mail](mailto:amministr@asfarm.it) : amministr@asfarm.it - sito internet : www.asfarm.it

Certificazione Spese Sanitarie di degenza Anno

Preg. Gent. : Sig. / Sig.ra

Cognome e Nome :
Nato/a a il :
Codice fiscale :
Degenza presso :

In conformità alla Deliberazione della Giunta Regionale della Lombardia 21.03.1997 n. 26316 "Criteri per la determinazione dei costi nelle strutture diurne e residenziali per anziani e handicappati in attuazione alle linee guida del Ministero della Sanità n. 1 del 31/3/1994", e per i fini previsti dalla legge,

SI DICHIARA

Che nell'anno , il **Sig./la Sig.ra** C.F. ha versato a titolo di rette per il suo soggiorno presso **l'A.S.Far.M. – R.S.A. Centro Polivalente Assistenza Persone Anziane** con sede in Induno Olona, Via Maciachini, 9 la somma complessiva di Euro di cui Euro ¹ per prestazioni sanitarie relative a nr. giornate di ricovero.

COMPOSIZIONE DELLA RETTA GIORNALIERA PER L'ANNO			
In conformità alle Linee Guida sulle RSA del Ministero della Sanità e Regione Lombardia			
	Col. A.	Col. B.	Col. C.
	Costi Sanitari	Costi non sanitari	Totale
1. Costo del Servizio			
2. Contributo F.S.N.			
3. Eventuale contributo erogato dal comune			
4. Costi a carico dell'ospite			

Si dichiara altresì ai sensi della vigente normativa di legge che l'Ospite di cui in oggetto risulta essere non autosufficiente totale ed impossibilitata al trasporto fuori struttura.

Induno Olona,
In fede

Il Direttore A.S.Far.M.

¹Somma che si ottiene moltiplicando l'importo della riga 4 colonna A, della tabella relativa alla composizione della retta, per il numero di giornate di ricovero.

Data : _____ Firma per ricevuta : _____

Rette di degenza in vigore

OSPITI AUTOSUFFICIENTI

Alloggio due letti:

- **Pensione intera** (Comprende tutti i servizi e i pasti) giornaliera € **69,50**
- **Periodi d'ospitalità temporanea** (fino a tre mesi)
Retta intera maggiorata € **90,35**

È escluso dai servizi resi da A.S.Far.M. il lavaggio della biancheria personale dell'ospite
I servizi di visita e/o ricovero ospedaliero devono essere preventivamente concordati con la direzione

.....

Alloggio singolo:

- **Pensione intera** (Comprende tutti i servizi e i pasti) giornaliera € **79,50**
- **Periodi d'ospitalità temporanea** (fino a tre mesi)
Retta intera maggiorata € **103,35**

È escluso dai servizi resi da A.S.Far.M. il lavaggio della biancheria personale dell'ospite
I servizi di visita e/o ricovero ospedaliero devono essere preventivamente concordati con la direzione

.....

OSPITI NON AUTOSUFFICIENTI TOTALI

Alloggi a tre o quattro letti :

- **Pensione intera** (Comprende servizi, pasti, cure e presidi sanitari) giornaliera
€ **79,50**
- **Periodi d'ospitalità temporanea** (fino a tre mesi)
Retta intera maggiorata € **103,35**

È escluso dai servizi resi da A.S.Far.M. il lavaggio della biancheria personale dell'ospite
I servizi di visita e/o ricovero ospedaliero devono essere preventivamente concordati con la direzione
Non sono ricoverabili persone con diagnosi di morbo di Alzheimer diagnostica.

.....

Servizio di lavaggio biancheria corredo personale dell'Ospite :

Di norma, il servizio di lavaggio biancheria personale del corredo dell'Ospite viene assolto dai famigliari per permettere il mantenimento dei rapporti interpersonali e famigliari anche dopo l'ingresso del richiedente in struttura.

E' comunque possibile, previa richiesta da presentarsi agli uffici amministrativi della struttura, concordare tale servizio secondo le esigenze proprie dell'ospite in soggiorno, modalità e termini di pagamento verranno definiti prima dell'inizio del servizio, costo esemplificativo mensile del servizio comprensivo di nr. 8 lavaggi biancheria mese **€. 50/60,00**

Servizi d'assistenza individuale alla persona nel reparto Casa Albergo:

Agli ospiti autosufficienti, che abbiano brevi malattie, impedimenti o difficoltà temporanee, l'A.S.Far.M. assicura, in ogni caso, i servizi d'assistenza individuale necessaria (pasti in camera solo su prescrizione del personale sanitario e d'assistenza preposto – Assistenza alle operazioni d'igiene personale e vestizione e quanti altri siano indispensabili)

Il costo dei servizi d'assistenza individuale, contabilizzate nella fattura del bimestre successivo rispetto al periodo in cui le prestazioni sono rese costo orario € **25,00**

Per i servizi di accompagnamento in ospedale si veda in proposito il vigente regolamento per i servizi di ospitalità e ricovero

<i>La retta comprende:</i>	<i>Spese personali escluse dalla retta:</i>
<p>Vitto, Alloggio, Riscaldamento, Lavanderia (Escluso Lavasecco), Lenzuola, Federe, Coperte, Materassi, Assistenza Infermieristica e Fisioterapia (ove richiesto dal medico), Assistenza per le attività quotidiane e Vigilanza Notturna, Animazione.</p> <p>Per i posti accreditati anche Pannoloni, Assistenza Medica e Farmaceutica di base h 24 / 7</p>	<p>Lavasecco, Caffè, Sigarette, Bevande in genere oltre quelle già fornite ai pasti, Telefono, Spese Postali, Abbonamenti a Giornali o Quotidiani, Pratiche Odontoiatriche, Viaggi in Autoambulanza.</p>