



FONDAZIONE **LA MEMORIA** ETS

# RSA

**CARTA DEI SERVIZI**

*Versione aggiornata al 01.02.2025*

## INDICE

|                                                                     |      |    |
|---------------------------------------------------------------------|------|----|
| Cenni storici                                                       | Pag. | 3  |
| Scopi statutari – Mission                                           | Pag. | 3  |
| I principi di riferimento                                           | Pag. | 4  |
| Struttura organizzativa                                             | Pag. | 4  |
| Modello Organizzativo – Modello Assistenziale                       | Pag. | 4  |
| Tutela e partecipazione dell’ospite e della famiglia                | Pag. | 5  |
| Strumenti di valutazione della soddisfazione utenti e dei caregiver | Pag. | 5  |
| Gestione dei reclami                                                | Pag. | 6  |
| RSA - Informazioni generali e descrizione                           | Pag. | 6  |
| Giornata tipo dell’ospite                                           | Pag. | 6  |
| Servizi offerti                                                     | Pag. | 8  |
| Rette                                                               | Pag. | 9  |
| Gestione lista attesa                                               | Pag. | 9  |
| Modalità di ammissione e presa in carico                            | Pag. | 10 |
| Dimissioni                                                          | Pag. | 10 |
| Modalità di accesso, di visita, di uscita                           | Pag. | 11 |
| Altri servizi Erogati:                                              | Pag. | 11 |
| Servizio C-DOM                                                      | Pag. | 11 |
| RSA Aperta (Misura 4)                                               | Pag. | 12 |
| Centro Diurno Integrato                                             | Pag. | 12 |
| Servizio pasti a domicilio                                          | Pag. | 13 |
| Modalità di accesso agli atti e alla documentazione sanitaria       | Pag. | 13 |
| Modalità di rilascio della dichiarazione prevista ai fini fiscali   | Pag. | 13 |
| Contatti                                                            | Pag. | 13 |
| Come raggiungerci                                                   | Pag. | 14 |
| Allegati                                                            | Pag. | 14 |

## INTRODUZIONE

La presente Carta dei Servizi ha lo scopo di fornire le informazioni e le caratteristiche più importanti relative alla struttura, all'organizzazione e, in generale, al funzionamento della Residenza Sanitaria assistenziale (RSA) La Memoria, nonché di rappresentare uno strumento che consenta ad ospiti, familiari e referenti istituzionali di partecipare al processo di valutazione e miglioramento della qualità dei servizi.

Gli argomenti contenuti sono in linea con quanto previsto dalla normativa regionale di riferimento per tutte le RSA accreditate con il Servizio Sanitario della Regione Lombardia. Ulteriori precisazioni e approfondimenti sono riportati negli allegati.

## LA STORIA

La Fondazione "LA MEMORIA" di Gavardo ETS trae la sua origine dall'Opera Pia Ricovero Ospedale, con sede in Gavardo, denominata "LA MEMORIA" in onore dei concittadini caduti nella grande guerra 1915-1918, sorta per iniziativa della Congregazione di Carità del luogo con il concorso del Comune, della Società Anonima Lanificio di Gavardo, della Cassa Cooperativa prestiti di Gavardo, nonché della Cassa di Risparmio delle Province Lombarde e con la generosa contribuzione della cittadinanza.

L'Opera Pia venne eretta in Ente Morale con R.D. 6 febbraio 1933 n.238.

Con decreto del Presidente della Regione Lombardia n.108 in data 26 marzo 1980 è stato attuato lo scorporo dell'Ospedale "LA MEMORIA" dall'Opera Pia Ricovero, a norma della Legge 12/02/1968 n.132, ed ha assunto pertanto la denominazione di FONDAZIONE RICOVERO LA MEMORIA con sede in Gavardo (BS) Via S. Maria n.17.

A seguito della Legge regionale n. 1 del 13.2.2003 l'istituto viene trasformato in Fondazione privata senza scopo di lucro.

Con decreto N.14139 del 06/12/2006 della Regione Lombardia viene riconosciuto a tutti gli effetti O.N.L.U.S. attribuendo la denominazione di Fondazione Ricovero La Memoria O.N.L.U.S.

Con decreto N. 85 del 11/02/2015 della Regione Lombardia viene approvato il nuovo statuto e la nuova denominazione della Fondazione "La Memoria – Onlus".

Con la riforma del terzo settore, dal 12/10/2022 la Fondazione cambia denominazione e diventa Fondazione "La Memoria - ETS".

## MISSION

La Fondazione non ha scopo di lucro ed intende perseguire esclusivamente finalità di solidarietà sociale nei settori dell'assistenza sociale e socio-sanitaria, in particolare attraverso l'erogazione di servizi di sostegno, di cura e di assistenza sociale, socio-sanitaria e sanitaria alle persone fragili e non autosufficienti e alle loro famiglie. La Fondazione esplica le proprie finalità esclusivamente nell'ambito della Regione Lombardia.

Per perseguire i propri scopi istituzionali la Fondazione intende:

- a) Promuovere la salute, il benessere, l'autonomia personale e sociale, la qualità della vita delle persone anziane, in particolare se in condizioni di svantaggio e se del proprio territorio, con priorità ai residenti del Comune di Gavardo, attraverso interventi sanitario assistenziali e riabilitativi, in regime residenziale, non residenziale, ambulatoriale, secondo logiche di appropriatezza di personalizzazione, di prevenzione, cura e assistenza, per garantire buone condizioni di salute e di qualità della vita;
- b) Mantenere e promuovere la qualità della vita delle persone adulte e minori con disabilità fisica, intellettuale e/o psichiatrica attraverso servizi residenziali e non residenziali personalizzati, servizi e progetti riabilitativi, servizi diurni ed ambulatoriali, anche al fine di garantire il permanere della persona all'interno del proprio nucleo familiare di vita, la promozione di opportunità di inserimento nella società e nel mondo del lavoro;
- c) Realizzare attività informative e formative a favore degli operatori della Fondazione e di terzi, destinate a promuovere la cultura della cura e a diffondere la conoscenza delle proprie iniziative ed attività e la crescita della cultura di solidarietà verso i più deboli ed i bisognosi;

- d) Promuovere o realizzare servizi di carattere innovativo o sperimentale legati al divenire delle condizioni sociali e socio-sanitarie del territorio; valorizzare l'opera del volontariato nelle forme più consone alle finalità proprie;
- e) Svolgere attività di raccolta fondi, utilizzando metodi adeguati ed eticamente conformi allo statuto.

## I PRINCIPI DI RIFERIMENTO

La Fondazione riconosce la centralità della persona, in quanto titolare del diritto alla salute, al benessere, alla qualità della vita e alle relazioni sociali.

I principi ed i valori che ispirano i programmi, l'organizzazione e l'attività della Fondazione ed i rapporti con gli utenti, fanno riferimento:

- Ai principi di uguaglianza ed imparzialità nell'erogazione dei servizi;
- Alla continuità organizzativa-assistenziale della rete dei servizi di cura ed assistenza, ai criteri di appropriatezza e personalizzazione dei progetti e degli interventi, secondo logiche di efficacia, efficienza ed economicità dei servizi e delle prestazioni;
- Alla partecipazione dell'utente e della famiglia come fattore indispensabile per il miglioramento di qualità del progetto e dell'intervento di cura ed assistenza.

La Fondazione sviluppa modelli organizzativi e gestionali che valorizzano il lavoro, la sua qualità professionale e la sua crescita, la responsabilità e il protagonismo degli operatori, come condizione fondamentale per promuovere qualità crescente all'utenza, personalizzazione del servizio, partecipazione delle famiglie e della società ai processi e agli interventi di cura ed assistenza.

## STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Il personale infermieristico, educativo, fisioterapico, ASA/OSS dipende funzionalmente dal Direttore Sanitario, in sua vece dai medici. Ciò significa che, pur rispondendo al Direttore della RSA per tutti gli aspetti generali contrattualistici e di organizzazione del lavoro, sono tenuti a seguire le indicazioni del responsabile sanitario per ciò che riguarda le decisioni e le attività del suo ambito di competenza (prevenzione, diagnosi e cura) in cui sono coinvolti.

È sempre possibile incontrare i Responsabili dei Servizi sopra indicati, previo appuntamento.

La RSA garantisce assistenza medica, infermieristica, fisioterapica, educativa e socio sanitaria e la gestione dei servizi generali e di supporto avvalendosi di personale libero-professionale e personale di terza parte qualificata. **Il personale addetto è identificato con apposito cartellino di riconoscimento indicante nome, cognome e qualifica operativa.**

## MODELLO ORGANIZZATIVO

La Fondazione si è adeguata a quanto previsto dal decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231, Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'art.11 della legge 29 settembre 2000, n.300, adottando il relativo modello organizzativo e il codice etico. Il Codice Etico formalizza i principi cui deve ispirarsi l'attività di coloro che, a qualsiasi titolo, operano per conto dell'Ente nei rapporti con l'utenza, i terzi in genere, i fornitori, i lavoratori e collaboratori. Inoltre, ai sensi dell'art. 6 del citato decreto legislativo, ha nominato un Organismo di Vigilanza dotato di autonomi poteri di iniziativa e di controllo sul rispetto del Codice Etico comportamentale.

L'informativa completa sul "Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs 231/2001" e il Codice Etico sono affissi in prossimità degli uffici amministrativi e scaricabili dal sito internet della Fondazione: [www.fondazione lamemoria.it](http://www.fondazione lamemoria.it)

## MODELLO ASSISTENZIALE

Le modalità di lavoro, gli strumenti e i documenti utilizzati costituiscono oggetto di formazione del personale sanitario e socio assistenziale della RSA e, al fine di garantirne l'aggiornamento nonché l'effettiva capacità di

**Fondazione LA MEMORIA ETS**

Via Santa Maria 17 - 25085 Gavardo (BS) - C.F. 96000500171 - P. IVA 00728250986  
Tel. 0365.34261 - Fax 0365.32220 - E-mail: [amministrazione@fondazione lamemoria.it](mailto:amministrazione@fondazione lamemoria.it)

supportare gli operatori nel rispondere correttamente e puntualmente agli specifici bisogni assistenziali, educativi e terapeutici degli ospiti, vengono periodicamente rivisti.

Le linee guida, i protocolli e le procedure sono il riferimento attraverso il quale il personale medico, infermieristico e ausiliario svolge la propria attività mantenendo un elevato livello delle prestazioni, tali documenti sono custoditi e facilmente reperibili dal personale nei nuclei abitativi.

## **TUTELA E PARTECIPAZIONE DELL'OSPITE E DELLA SUA FAMIGLIA**

La soddisfazione degli ospiti e dei loro parenti viene periodicamente rilevata attraverso un questionario in cui possono esprimere in maniera anonima un'opinione su tutti i servizi. Sulla base dei risultati vengono desunti i percorsi prioritari di miglioramento da intraprendere.

Nel rispetto della normativa regionale lombarda sull'accreditamento la RSA La Memoria promuove e garantisce la tutela della persona anziana e la partecipazione sua e dei familiari attraverso:

1. la possibilità di esprimere in maniera personale pareri, di segnalare disfunzioni, di dare suggerimenti attraverso l'apposito modulo disponibile in amministrazione (vedi allegato Scheda per la segnalazione di suggerimenti, criticità o apprezzamenti da parte degli ospiti/familiari). Ad ogni Scheda di Segnalazione pervenuta in forma scritta, la Direzione provvederà a dare risposta entro il tempo massimo di 15 giorni dalla data di ricezione;
2. la possibilità di incontrare il Direttore, il responsabile delle Relazioni con il Pubblico e i responsabili che presidiano i servizi della Casa;
3. il consenso informato per le cure e l'assistenza e il consenso al trattamento dei dati personali nel rispetto della privacy.

La Fondazione mette a disposizione delle famiglie il servizio Ufficio Relazioni col Pubblico (URP), che ha il compito specifico di fornire assistenza all'ospite e ai suoi familiari a partire dalla domanda di ammissione, sino al momento dell'ingresso e per tutta la permanenza dell'ospite nella RSA.

L'Ufficio Relazioni col Pubblico è aperto nei seguenti orari:

|           |                                 |
|-----------|---------------------------------|
| lunedì    | m: 09:00-12:00 - p: 14:00-17:30 |
| martedì   | m: 09:00-12:00 - p: 14:00-17:30 |
| mercoledì | m: 09:00-12:00 - p: chiuso      |
| giovedì   | m: 09:00-12:00 - p: 14:00-17:30 |
| venerdì   | m: 09:00-12:00 - p: 14:00-17:00 |

Attraverso l'URP è possibile effettuare visite guidate, chiedere appuntamento con la Direzione e la Direzione Sanitaria della struttura. Le visite guidate potrebbero essere soggette a restrizioni per tutelare la salute degli Ospiti.

È assicurato l'accesso alla RSA dei ministri di culto, dei volontari e delle altre persone la cui presenza sia richiesta dagli ospiti, nel rispetto dei protocolli vigenti nella RSA.

La comunicazione con le ospiti ed i parenti e la tenuta dei fascicoli personali sono impostate nel rispetto della Legge 675 sul diritto alla privacy e successive integrazioni.

Nei casi in cui la famiglia ritenga di dover far valere un proprio diritto, può rivolgersi presso la sede di ATS Brescia all'Ufficio Relazioni con il Pubblico centrale in Viale Duca degli Abruzzi, 15 - Brescia - tel. 030/3838255, aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30.

## **DEFINIZIONE STRUMENTI MADALITA' E TEMPI DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DI UTENTI CAREGIVER E OPERATORI**

Ogni anno, utenti, caregiver e operatori sono invitati a compilare in modo anonimo il questionario di gradimento.

I dati vengono analizzati dal Presidente e dal Consiglio di Amministrazione, eventualmente lo stesso delibera l'adozione di azioni migliorative da programmare a breve medio termine.

## DEFINIZIONE DEI TEMPI DI GESTIONE E SEGNALAZIONE DEI RECLAMI

In Fondazione l'ufficio relazioni con il pubblico ha il compito di accogliere le schede di gestione e segnalazione reclami e dare una risposta nel minor tempo possibile e comunque non oltre 15 giorni dalla ricezione della segnalazione.

## RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE - INFORMAZIONI GENERALI E DESCRIZIONE

La Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) è una struttura sociosanitaria con disponibilità di 75 posti letto accreditati ed a contratto attraverso l'A.T.S. di Brescia con Regione Lombardia. E' in grado di fornire assistenza continuativa (24 ore su 24) qualificata, ad elevato contenuto sanitario ed a prevalente indirizzo riabilitativo, per soggetti anziani non autosufficienti con esiti di patologie fisiche, cognitive, sensoriali o miste, non assistibili a domicilio e per i quali il ricovero ospedaliero risulta improprio.

Garantisce, pertanto, supporto, temporaneo e/o definitivo, nelle attività base della vita quotidiana: alimentazione, deambulazione, abbigliamento, ecc., finalizzati alla cura della persona e delle sue relazioni, attraverso interventi specifici di terapia riabilitativa ed occupazionale.

**Tipologia degli ospiti:** è in grado di accogliere 75 anziani di entrambi i sessi con diversi gradi di non autosufficienza. La struttura non è accreditata per nucleo Alzheimer; non possono essere quindi accolti pazienti con tale patologia conclamata.

**Servizi erogati:** sanitari, assistenziali, riabilitativi, socializzanti.

**Staff operativo:** medici, infermieri, fisioterapisti, animatori, ausiliari d'assistenza, operatori socio sanitari, servizi per la cura della persona.

La struttura è così suddivisa:

|                      |                                              |
|----------------------|----------------------------------------------|
| <b>Seminterrato:</b> | spogliatoi e aree di servizio                |
| <b>Piano Terra:</b>  | servizi vari e Uffici Amministrativi         |
| <b>I piano:</b>      | reparti di degenza                           |
| <b>Il piano:</b>     | reparti di degenza, lavanderia e guardaroba. |

### **Seminterrato:**

Vi sono collocati: gli spogliatoi ed i servizi ad uso esclusivo del personale dipendente; la centrale termica.

### **Piano Terra:**

Trovano localizzazione: uffici amministrativi, sala riunioni, l'ingresso, l'accesso ai piani superiori attraverso una scala e due impianti di ascensore.

Vi sono localizzati, inoltre: sala da pranzo, cucina centrale con dispensa, locali accessori, magazzino, la palestra, l'ambulatorio e la Chiesa.

### **1° piano:**

Il piano si compone di 1 camera singola, 19 camere a due letti e 3 a tre letti tutte dotate di bagno; comprende inoltre due bagni assistiti con servizio igienico, due cucinette, una guardiola infermieristica, una sala da pranzo, l'ambulatorio medico, due ampi soggiorni e due terrazze.

### **2° piano**

Il piano si compone di 12 camere a due letti e 1 a tre letti tutte dotate di bagno; comprende inoltre due bagni assistiti con servizio igienico, una cucinetta, una guardiola infermieristica, una sala da pranzo, un soggiorno e una terrazza ed i locali lavanderia guardaroba.

## GIORNATA TIPO DELL'OSPITE DELLA RSA

L'organizzazione delle attività giornaliere all'interno della Casa è articolata in modo tale da poter mantenere,

entro limiti ragionevoli, orari e modalità vicini alle abitudini degli ospiti. Particolare importanza assumono il pranzo e la cena, occasioni fondamentali di socializzazione, così come il servizio educativo, in grado di migliorare la qualità di vita e la gradevolezza del soggiorno. Nella vita della struttura vi sono, inoltre, momenti di aggregazione in cui tutti gli ospiti sono invitati a partecipare con il coinvolgimento dei familiari.

| ORA           | ATTIVITA'                                                           | DESCRIZIONE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 06.20 – 08.30 | Risveglio igiene e Terapia Farmacologica                            | Sveglia e igiene personale (bagni assistiti come da programma).<br>Intervento per incontinenti. Vestizione dell'ospite.<br>Trasferimento in sala da pranzo per la colazione.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 08.00 – 09.30 | Riabilitazione al letto                                             | Trattamenti riabilitativi di alcuni ospiti al letto, su indicazione medica fisioterapica.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 08.00 – 9.10  | Colazione                                                           | La colazione è servita nella sala da pranzo, mentre per gli allettati è servita in camera. Distribuzione della terapia farmacologica.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 08.30 – 11.00 | Attività riabilitative fisiche e cognitive e attività assistenziali | Gli operatori preposti seguono gli ospiti in base ai progetti personalizzati: deambulazione, orientamento, ecc.<br>Fisioterapia: il fisioterapista esegue terapie individuali e/o di gruppo in palestra. Servizio Educativo: l'educatore svolge l'attività secondo il programma giornaliero e settimanale.<br>Cura della persona: nei giorni previsti, gli ospiti che lo desiderano sono accompagnati dal parrucchiere.<br>Nel frattempo il personale ASA/OSS esegue con continuità l'idratazione degli ospiti e, al bisogno, li accompagna in bagno o effettua il cambio dei presidi assorbenti |
| 11.30 – 13.00 | Pranzo                                                              | Gli ospiti consumano il pasto in sala da pranzo o in camera, se allettati, assistiti se non autonomi, previa somministrazione della terapia farmacologica. Alle ore 11.30 il personale ASA/OSS comincia a distribuire i pasti agli ospiti che necessitano di assistenza nel mangiare e agli ospiti allettati.                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 13.15 – 15.00 | Riposo                                                              | Dopo il pranzo, alcuni ospiti usufruiscono di un riposo pomeridiano, in concomitanza del quale, se necessario, si eseguono gli interventi per gli incontinenti. Altri ospiti rimangono nelle sale polifunzionali e sono intrattenuti dal personale. Alcuni ospiti svolgono l'attività occupazionale con l'educatore.                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 13.30 – 15.00 | Riabilitazione a letto                                              | Trattamenti riabilitativi di alcuni ospiti al letto, su indicazione medica e fisioterapica.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 15.00-16,00   | Risveglio e Merenda                                                 | Gli ospiti vengono svegliati, gli operatori effettuano loro un'adeguata igiene personale, con intervento per gli incontinenti, ove necessario. Somministrazione della merenda.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 16.00 – 17.30 | Attività                                                            | Proseguono attività fisioterapiche e educative.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 17.30 – 19.00 | Cena                                                                | Gli ospiti consumano il pasto in sala da pranzo o in camera, se allettati, assistiti se non autonomi, previa somministrazione della terapia farmacologica.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 19.00 – 21.00 | Preparazione per la notte                                           | Messa a letto: gli ospiti sono aiutati a prepararsi per la notte, con interventi per l'igiene personale e cambio dei presidi per l'incontinenza, se necessario.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|               |                 |                                                                                                                                                                                                          |
|---------------|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 21.00 – 06.30 | Riposo notturno | Durante la notte, a tutti coloro che hanno la necessità, viene effettuato il cambio del presidio per l'incontinenza e vengono effettuate le mobilizzazioni per i pazienti a rischio lesioni da decubito. |
|---------------|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## SERVIZI OFFERTI

### Servizi socio-sanitari e assistenziali

#### Servizio Medico

Presenza diurna dei medici della struttura da lunedì a venerdì:

Dott.ssa Buizza Maria Adele (Direttore Sanitario e medico di struttura)

Dott. Giovanni Filippini (Medico di struttura)

Dott.ssa Vetturi Alice (Medico di struttura)

Dott.ssa Donati Sofia (Medico di struttura)

Servizio di reperibilità durante le ore notturne e nei giorni festivi e prefestivi (es. sabato).

Il Medico reperibile ha l'obbligo di raggiungere la struttura entro 30 minuti.

Elaborazione in équipe del Piano Individualizzato dell'ospite.

#### Servizio Infermieristico

Presenza degli infermieri nella RSA 24 ore su 24. Supervisione e coordinamento del regolare e corretto aggiornamento del Fascicolo Sanitario e Sociale dell'ospite da parte del personale infermieristico di nucleo. Servizio di prenotazione esami specialistici.

#### Servizio di Fisioterapia

Valutazione della funzionalità motoria dell'ospite e implementazione di un piano ciclico di mantenimento motorio in coerenza con le indicazioni del medico.

#### Servizio Educativo

Cura e sviluppo delle relazioni personali con l'ospite. Organizzazione e realizzazione di attività ricreative e culturali con l'obiettivo di stimolare le capacità intellettive e relazionali dell'ospite.

#### Servizio Ausiliario Socio Assistenziale/ Operatore Socio Sanitario

Presenza dell'operatore 24 ore su 24. Assistenza degli ospiti nella cura di sé, nell'igiene, nell'alimentazione e nell'idratazione, nella movimentazione e nella deambulazione.

#### Servizio farmaceutico

Erogazione di farmaci, parafarmaci presidi per l'incontinenza e ausili previsti dal Servizio Sanitario Nazionale.

## SERVIZI AMMINISTRATIVI E DI NATURA ALBERGHIERA

### Direzione

Verifica del rispetto delle norme istituzionali e delle procedure amministrative richieste dagli enti di riferimento. Supervisione e orientamento degli operatori alla rilevazione dei bisogni degli ospiti. Riferimento della famiglia nei confronti di tutte le figure professionali operanti all'interno della struttura.

### Servizi di staff alla Direzione

#### Amministrazione

Assistenza nella gestione delle pratiche amministrative e rilascio della dichiarazione prevista dalla DGR XI/1298 25 febbraio 2019 attestante le componenti della retta relativa alle prestazioni sanitarie e a quelle non sanitarie.

#### Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

Assistenza all'ospite e ai suoi familiari a partire dalla domanda di ammissione, sino al momento dell'ingresso e per tutta la permanenza dell'ospite nella struttura.



E' l'unità operativa incaricata per le visite guidate alla struttura, previo accordo.

### **Servizio di Ristorazione**

Offerta di menù stagionali con variazioni giornaliere e alternative fisse per pranzo e cena, selezionati tenendo conto di quanto previsto dalle linee guida sull'alimentazione e l'idratazione.

Possibilità di diete specialistiche, in base alle indicazioni dell'équipe medica.

Merenda e bevande al di fuori dei pasti, secondo i programmi di idratazione.

In allegato viene fornita l'esemplificazione del menù tipo invernale/estivo, il menù in caso di fragilità alimentari ed il prontuario dietetico.

### **Servizio di Lavanderia e Guardaroba**

Lavaggio della biancheria piana e dei capi personali degli ospiti.

### **Servizio di Manutenzione e Sicurezza**

Controllo e mantenimento di funzionalità ed efficienza delle apparecchiature, degli impianti e delle componenti strutturali e infrastrutturali degli ambienti interni ed esterni della struttura.

### **Servizio di Pulizia**

Lavaggio e sanificazione delle camere e degli spazi comuni.

## **RETTE RSA**

Per l'anno 2020, **a decorrere dal 01.02.2020**, la retta giornaliera sarà:

- Ospiti residenti nel Comune di Gavardo **€ 58,00**
- Ospiti NON residenti nel Comune di Gavardo **€ 62,00**

**A decorrere dal 01.03.2025**, la retta giornaliera sarà adeguata come segue:

- Ospiti residenti nel Comune di Gavardo **€ 60,50**
- Ospiti NON residenti nel Comune di Gavardo **€ 64,50**

**A decorrere dal 01.01.2026**, la retta giornaliera sarà adeguata come segue:

- Ospiti residenti nel Comune di Gavardo **€ 63,00**
- Ospiti NON residenti nel Comune di Gavardo **€ 67,00**

Le rette di ricovero vengono stabilite annualmente dal Consiglio di Amministrazione e possono subire variazioni al verificarsi di diverse situazioni economiche e finanziarie nel corso dell'esercizio di competenza.

## **SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA**

Non sono compresi nella retta, ma sono comunque garantiti presso la RSA i seguenti servizi (tariffari in allegato ove possibile):

- Farmaci che hanno un'equivalente terapeutico nel nostro prontuario qualora vengano richiesti specificatamente in altra denominazione;
- Ausili e presidi speciali non compresi nel nomenclatore tariffario specifico per l'RSA e forniti dall'ATS
- Trasporto in ambulanza in strutture ospedaliere per esami diagnostici e visite specialistiche

## **GESTIONE LISTA D'ATTESA**

Nel seguito vengono descritti i criteri di formazione e le modalità di gestione della lista di attesa presso la RSA La Memoria.

Per consentire all'utente una scelta basata sulla conoscenza completa dei servizi erogati è possibile effettuare

### **Fondazione LA MEMORIA ETS**

una visita presso la RSA, previo appuntamento con il Responsabile Ufficio Relazioni con il Pubblico, nella quale viene presentata la struttura e i suoi servizi e vengono date tutte le delucidazioni necessarie richieste. In questa occasione può essere fornita anche la documentazione necessaria per poter presentare la domanda ed essere inseriti nella lista d'attesa.

Le visite guidate potrebbero essere soggette a restrizioni per tutelare la salute degli Ospiti.

La lista di attesa è gestita dalla Direzione unitamente alla Direzione Sanitaria con criteri di trasparenza e viene costituita valutando:

- a) Residenza presso il Comune di Gavardo;
- b) gli aspetti sanitari;
- c) gli aspetti sociali;
- d) data di presentazione della domanda.

Tra gli aspetti sanitari le malattie infettive con alto rischio di contagio e i disordini clinico/comportamentali gravi ad alta valenza assistenziale costituiscono impedimenti assoluti all'iscrizione nella lista d'attesa.

La valutazione delle condizioni fisiche e psichiche viene attuata preventivamente a cura della Direzione Sanitaria, consultando la documentazione sanitaria presentata.

Dopo una prima valutazione della documentazione, se ritenuto idoneo, il potenziale ospite viene inserito nella lista di accettazione.

Le persone in lista vengono chiamate dalla responsabile URP con almeno un giorno di anticipo.

Al momento dell'ingresso è previsto il versamento di una cauzione pari a € 1.700,00 (millesettecento).

Nel caso in cui la famiglia rifiuti il ricovero, il potenziale ospite verrà messo in ultima posizione per un massimo di due volte consecutive, al terzo rifiuto il potenziale ospite verrà escluso dalla lista d'attesa stessa.

La modulistica della richiesta di ammissione può essere scaricata dal sito internet della Fondazione [www.fondazionelamemoria.com](http://www.fondazionelamemoria.com).

## MODALITÀ DI AMMISSIONE E PRESA IN CARICO

L'equipe d'accoglienza viene informata del nuovo ingresso ricevendo copia della scheda di accoglienza almeno un giorno prima dell'ammissione dell'ospite.

L'ospite viene accolto di norma, da lunedì a venerdì dalle ore 9.00 alle 12.00 o dalle ore 14.00 alle 16.00.

L'equipe d'accoglienza è solitamente composta dall'assistente sociale dal personale infermieristico che provvederanno successivamente ad accompagnarlo insieme con i familiari nel nucleo di residenza ove avrà la possibilità di conoscere gli altri membri dell'equipe, il Direttore e il Direttore Sanitario. In questa fase vengono fornite le prime notizie riguardanti il nucleo per facilitare il naturale inserimento nella vita della struttura, si accompagna l'ospite in camera e si raccolgono le prime notizie sanitarie con particolare attenzione alla terapia in atto, per evitare interruzioni.

Nel corso dei successivi 7 giorni i componenti dell'equipe multi professionale concorrono a definire il Piano Individualizzato finalizzato a rilevare bisogni, problemi e propensioni dell'ospite in funzione dei quali vengono stabiliti gli obiettivi assistenziali e di cura.

La Direzione della struttura si riserva la facoltà di assegnare all'ospite un'unità abitativa che sia atta a garantire la sua migliore socializzazione e tutela, tenendo conto delle esigenze della vita comunitaria. Per motivazioni di natura logistica, sanitaria e organizzativa, la Direzione può decidere di effettuare spostamenti di stanza rispetto a quella originariamente assegnata, dopo averne data comunicazione all'ospite ed al familiare di riferimento.

## DIMISSIONI

Le dimissioni dalla RSA possono avvenire a cura della Direzione oppure possono essere volontarie da parte dell'Ospite/Familiare.

La dimissione da parte della Direzione potrà avvenire nei seguenti casi:

- per un giudizio di sopravvenuta inadeguatezza della RSA alle problematiche ed alle necessità della persona;
- qualora l'ospite tenga un comportamento non conforme allo spirito comunitario;

- commetta gravi infrazioni al regolamento;
- venga rilevato il perdurare di ingiustificati ritardi del pagamento della retta.

In caso di dimissione volontaria dalla Struttura da parte della famiglia/tutore dell'ospite, si richiede un preavviso scritto, da consegnare al responsabile delle relazioni con il pubblico, almeno 15 giorni prima, in modo che il personale competente possa programmare un eventuale nuovo inserimento. Non si effettuano dimissioni nei giorni festivi.

Alla dimissione si consegnano al familiare di riferimento:

- la relazione sanitaria di dimissione, per garantire la continuità assistenziale;
- i documenti personali dell'ospite (tessera sanitaria, carta d'identità, libretto di esenzione, certificato elettorale);
- gli effetti personali dell'ospite.

In tutti i casi in cui è eventualmente richiesto, la dimissione dell'Ospite potrà avvenire in forma assistita e protetta al fine di garantire la continuità assistenziale.

## MODALITÀ DI ACCESSO, DI VISITA E DI USCITA

La RSA è aperta dalle 08.00 alle 20.00, per 365 giorni all'anno, mentre l'accesso dalle 20.00 alle 08.00 deve essere autorizzato dalla Direzione Amministrativa o dalla Direzione Sanitaria. L'accesso ai nuclei può avvenire dalle ore 10.30 alle 11.30 e dalle ore 14.30 alle 17.15, ma non è consentito stare nelle camere durante l'esecuzione dell'igiene personale, delle attività sanitarie e del riposo, né è consentito sostare nelle sale da pranzo durante la somministrazione dei pasti, salvo diversa autorizzazione.

In generale, ad ogni ospite, compatibilmente con le sue condizioni psicofisiche, è garantita la possibilità di entrare e uscire dalla Casa; ciò avviene in base alle modalità particolari descritte nel "Regolamento interno", fornito insieme alla presente Carta dei Servizi, a una copia del contratto e dei rispettivi allegati.

### Restrizioni temporanee a tutela dell'Ospite:

La Direzione Sanitaria potrebbe decidere, a tutela della salute e della sicurezza degli Ospiti della Struttura, di chiudere o limitare temporaneamente l'accesso ai nuclei o alla struttura in generale per famigliari e terzi esterni.

La Direzione si rende sempre disponibile a valutare richieste particolari e a concedere il permesso di accedere e permanere nella struttura in orari differenti da quelli indicati.

### **Orari di ricevimento:**

|                      |                             |                                           |
|----------------------|-----------------------------|-------------------------------------------|
| Presidente:          | Dott. Fabrizio Mora         | appuntamenti presso uffici amministrativi |
| Direttore:           | Dott. Andrea Pasini         | appuntamenti presso uffici amministrativi |
| Direttore Sanitario: | Dott.ssa Buizza Maria Adele | appuntamenti presso uffici amministrativi |

## ALTRI SERVIZI EROGATI

Oltre alla RSA la Fondazione La Memoria ha attivato i seguenti Servizi:

### **SERVIZIO DI CURE DOMICILIARI – C-DOM:**

Il servizio C-DOM è un sistema integrato di interventi domiciliari in favore di soggetti aventi necessità di un'assistenza socio-sanitaria continuativa, che consente alla persona parzialmente, temporaneamente o totalmente non autosufficiente di rimanere il più possibile nel proprio ambiente abituale di vita.

In particolare, il servizio C-DOM garantisce, in relazione ai bisogni dell'utente, un insieme di prestazioni mediche, infermieristiche, riabilitative, socio assistenziali, rese al domicilio dell'ammalato, nel rispetto di standard minimi di prestazione, in forma integrata e secondo piani individuali programmati, definiti con la partecipazione delle figure professionali interessate al singolo caso. Il servizio, già attivo dall'anno 2012

tramite il "Consorzio RSA Scarl", è attualmente stato accreditato direttamente dalla Fondazione La Memoria ETS.

#### **Attivazione del servizio:**

Secondo quanto previsto dal Decreto del Direttore Generale dell'Assessorato Regionale alla Famiglia, l'attivazione del processo può avvenire attraverso:

- prescrizione del Medico di Medicina Generale con prescrizione su ricetta rossa;
- prescrizione di Medico ospedaliero o di struttura riabilitativa su ricetta rossa a seguito di dimissione;
- prescrizione di Medico specialista.

La richiesta di attivazione deve essere quindi inoltrata allo sportello del Centro di Cure Domiciliari presente presso gli uffici territoriali dell'ASST del Garda.

All'esito della valutazione verrà attribuito un profilo adeguato a rispondere ai bisogni, verrà definita la durata del Piano di Assistenza Individualizzato ed il valore complessivo del voucher consegnato al paziente.

La famiglia a questo punto può utilizzare il voucher assegnato per ottenere i servizi necessari presso uno dei soggetti accreditati.

#### **MISURA 4 RSA APERTA D.G.R 7769/2018:**

Con la DGR 7769 del 17/01/2018, regione Lombardia ha ritenuto di confermare le misure attivate in applicazione della DGR 856/2013 e della DGR 2942 del 19/12/2014, introducendo delle azioni migliorative al fine di rispondere, con maggiore appropriatezza, ai bisogni degli utenti rilevati attraverso l'effettuazione di valutazioni multidisciplinari e sintetizzate nei Progetti Individuali redatti dall'assistente sociale e dal medico della Fondazione.

#### **Destinatari:**

- Persone con demenza certificata (Alzheimer o altra forma)
- Persone non autosufficienti con età maggiore o uguale di 75 anni, con invalidità civile al 100%.

Questo servizio prevede l'erogazione di prestazioni, in struttura o al domicilio, volte a migliorare ed a mantenere il benessere dell'utente e della sua famiglia, il quale si realizza mediante l'assegnazione di un voucher trimestrale che garantisce l'erogazione di prestazioni fino ad un massimo annuo pari a € 4.000,00. Si prevedono interventi di natura sociosanitaria, quali, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, i seguenti:

- interventi di stimolazione cognitiva;
- interventi di sostegno in caso di disturbi del comportamento;
- supporto psicologico al caregiver;
- interventi di consulenza alla famiglia per la gestione dei disturbi del comportamento;
- igiene personale completa;
- nursing;
- interventi di stimolazione/mantenimento delle capacità motorie;
- interventi di riabilitazione motoria;
- interventi per problematiche legate alla malnutrizione/disfagia;
- consulenza/ addestramento per l'adattamento e la protesizzazione degli ambienti;
- interventi occasionali in sostituzione del caregiver;
- accoglienza in rsa per supporto al caregiver;

Destinatari: Persone anziane affette da demenza/Alzheimer o da altre patologie gravi di natura psicosociale.

Per il servizio Misura 4 si rimanda alla specifica carta dei servizi.

#### **Gli interventi rivolti all'anziano:**

- Intervento educativo domiciliare per mantenere l'autonomia il più a lungo possibile;
- Intervento neuropsicologico domiciliare per contrastare il declino della memoria e delle altre funzioni cognitive;

- Interventi di gruppo non farmacologici per stimolare le abilità cognitive residue, attività ricreative ed occupazionali per trascorrere del tempo in piacevole compagnia e prevenire l'isolamento sociale.

#### **Gli interventi rivolti al familiare:**

- Supporto psicologico individuale;
- Intervento psicoeducativo;
- Gruppo di supporto per condividere la propria esperienza con persone che vivono problematiche simili e apprendere nuove strategie di intervento;
- Incontri tematici tenuti da personale qualificato che affronterà diverse problematiche inerenti la malattia.

#### **CENTRO DIURNO INTEGRATO - C.D.I.:**

Il Centro Diurno Integrato è il servizio semiresidenziale in grado di offrire servizi socio-assistenziali e medico riabilitativi.

Detti servizi sono destinati a coloro che, per necessità diverse e senza dover abbandonare in modo permanente la propria abitazione richiedono interventi di:

- Recupero psicomotorio e sociale (fisiokinesiterapia e attività di animazione);
- Monitoraggi periodici (es. pressione arteriosa - controllo glicemia ecc....);
- Somministrazione della terapia.

Il centro si avvale di un'equipe di professionisti (medici, infermieri, fisioterapisti, animatori ed educatori) che oltre a valutare i bisogni e definire gli interventi atti al recupero è in grado di fornire validi suggerimenti assistenziali da attuare anche in famiglia.

Il Centro Diurno Integrato è aperto per 25 utenti ed eroga il servizio dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 17.30. L'accesso al servizio può essere in modalità full time o part-time, con possibilità di scegliere i giorni di accesso.

#### **L'unità d'offerta del Centro Diurno Integrato è incompatibile con la Misura 4.**

#### **SERVIZIO DI CONSEGNA PASTI A DOMICILIO:**

Grazie alla collaborazione dell'**Associazione Volontari Gavardesi** e dei volontari del Gruppo Comunale di Protezione Civile impegnati nella distribuzione, la Fondazione eroga pasti a domicilio (*primo, secondo, contorno, frutta/dolce, acqua, pane*) consegnati caldi in appositi contenitori termici.

Il servizio pasti a domicilio viene inteso come un'importante forma di aiuto e come momento di educazione alimentare laddove si riscontri che alla situazione di solitudine corrisponda una apatia alimentare.

È opportuno precisare che il servizio è sì rivolto a tutta la popolazione anziana, ma con precedenza ai non autosufficienti o privi di sostegno familiare, o a persone completamente sole o in una situazione di disagio.

#### **MODALITÀ DI ACCESSO AGLI ATTI E ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA**

La Fondazione La Memoria ETS ha definito un Regolamento sul diritto di accesso agli Atti ex/Legge 241/1990 che contiene tempistiche e modalità di accesso a dati/informazioni amministrative/sanitarie della struttura e che potrà essere utilizzato nei casi di specie.

Regolamento e modulistica correlata sono disponibili presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

L'atto di accoglimento della richiesta avviene entro il termine di 30 giorni. Nei casi in cui la richiesta venga approvata, la data per la presa visione dei documenti ed il successivo rilascio di copia è stabilita entro 15 giorni dall'accoglimento della richiesta. E' previsto un rimborso del costo di riproduzione pari a € 0,30 a pagina per riproduzioni fotostatiche formato A4 e nella misura di € 0,50 a pagina per riproduzioni fotostatiche formato A3. Il costo della spedizione dei documenti è a totale carico del richiedente.

Per l'attività di ricerca e visura il costo del personale impiegato è di € 45,00/ora.

## MODALITÀ DI RILASCIO DELLA DICHIARAZIONE PREVISTA AI FINI FISCALI

Ai sensi della deliberazione della giunta Regionale 21 marzo 1997 n. 26316, viene rilasciata annualmente a tutti gli ospiti dichiarazione fiscale attestante la composizione della retta relativa alle prestazioni sanitarie e alle prestazioni non sanitarie in tempi utili per la presentazione dei modelli fiscali. La dichiarazione viene rilasciata entro il 15 di maggio.

## CONTATTI

FONDAZIONE LA MEMORIA ETS  
Via Santa Maria, 17  
25085 Gavardo (BS)

Tel. 0365.34261 – Fax 0365.32220  
E-mail: [amministrazione@fondazione lamemoria.it](mailto:amministrazione@fondazione lamemoria.it)  
PEC: [rsalamemoriaonlus@legalmail.it](mailto:rsalamemoriaonlus@legalmail.it)

## COME RAGGIUNGERCI: UBICAZIONE STRUTTURA E STRADE D'ACCESSO

La RSA è collocata nel Comune di Gavardo (BS), in Via santa Maria n° 17 ed è facilmente raggiungibile con mezzi propri e con i mezzi pubblici.



**Mezzi propri da Brescia:** autostrada A4 uscita Brescia EST, prendere tangenziale direzione Madonna di Campiglio uscita Gavardo, proseguire lungo Via della Ferrovia, poi Via San Pellegrino e Via Dossolo fino ad imboccare Via S. Maria.

La struttura si trova alle spalle dell'Ospedale La Memoria di Gavardo.

**Mezzi Pubblici:** Pullman SIA Linea Extraurbana BRESCIA TOSCOLANO e/o BRESCIA VESTONE, fermata GAVARDO OSPEDALE.

*Orari di apertura degli uffici amministrativi:*

|           |                                 |
|-----------|---------------------------------|
| lunedì    | m: 09:00-12:00 - p: 14:00-17:30 |
| martedì   | m: 09:00-12:00 - p: 14:00-17:30 |
| mercoledì | m: 09:00-12:00 - p: chiuso      |
| giovedì   | m: 09:00-12:00 - p: 14:00-17:30 |
| venerdì   | m: 09:00-12:00 - p: 14:00-17:00 |

## ALLEGATI ALLA CARTA DEI SERVIZI

### Fondazione LA MEMORIA ETS

Via Santa Maria 17 - 25085 Gavardo (BS) - C.F. 96000500171 - P. IVA 00728250986  
Tel. 0365.34261 - Fax 0365.32220 - E-mail: [amministrazione@fondazione lamemoria.it](mailto:amministrazione@fondazione lamemoria.it)

- Contratto di ingresso e consenso informato
- Protocollo Ingressi
- Carta dei diritti
- Tabella delle Rette
- Corredo Base (fac-simile)
- Scheda per la segnalazione di suggerimenti, criticità o apprezzamenti da parte degli ospiti/familiari
- Modulo per valutazione grado soddisfazione utenti/parenti
- Menù tipo (invernale/estivo) e Menù tipo in caso di fragilità alimentari
- Regolamento interno
- Tariffario Servizi non compresi nella retta
- Domanda di ammissione
- Politica della Qualità