FONDAZIONE
OSPEDALE CIVILE
DI GONZAGA

# CARTA dei SERVIZI

| | |
|---|---|
| **Revisione 6** | **15.01.2021** |

**INDICE**


| | |
|---|---|
| **PREMESSA** | **Pag. 2** |
| | |
| **INFORMAZIONI GENERALI** | Pag. 3 |
| • **Riferimenti normativi** | Pag. 3 |
| • **Missione istituzionale** | Pag. 3 |
| • **Presentazione della Fondazione** | Pag. 3 |
| • **Cenni storici** | Pag. 3 |
| • **Ubicazione della Struttura** | Pag. 4 |
| • **Il Codice Etico e la Carta dei Valori e principi fondamentali.** | Pag. 4 |
| • **Gli organi istituzionali e gestionali.** | Pag. 5 |
| • **Le funzioni organizzative** | Pag. 5 |
| • **Il personale** | Pag. 6 |
| • **Come riconoscerci.** | Pag. 6 |
| | |
| **LA STRUTTURA DI CURE INTERMEDIE (ex IDR)** | Pag. 7 |
| • **Descrizione della Struttura** | Pag. 7 |
| • **Accesso alla Struttura** | Pag. 7 |
| • **Criteri per la formazione delle graduatorie, liste d'attesa.** | Pag. 8 |
| • **Ricovero, accoglienza, presa in carico** | Pag. 9 |
| • **Rinuncia, sospensione, dimissioni** | Pag. 9 |
| • **Modalità di erogazione delle prestazioni** | Pag. 9 |
| • **Servizi resi dalla Struttura** | Pag. 10 |
| • **Orario di funzionamento, orario di visita** | Pag. 11 |
| • **Tutela dei diritti dei degenti, segnalazioni, reclami** | Pag. 11 |
| • **Accesso alla documentazione socio sanitaria** | Pag. 11 |
| • **Tutela dei dati personali** | Pag. 11 |
| • **Rilevazione del grado di soddisfazione dei degenti e dei familiari** | Pag. 11 |
| • **Contatti, riferimenti** | Pag. 12 |


**ALLEGATI:**

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

## PREMESSA

*Gentile Signora, Egregio Signore,*

*l'opuscolo che Le viene presentato costituisce la "Carta dei Servizi" della Struttura di "Cure Intermedie" (Ex Istituto di Riabilitazione IDR) gestita dalla Fondazione "Ospedale Civile" di Gonzaga.*

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

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

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

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

*Il presidente: dr. Arrigo Giovannini*
*Il Direttore Generale: Dr. Cesare Sacchi*
*Il Direttore Sanitario: Dott. Roberto Pedrazzoli*

***IMPORTANTE***

*A seguito della situazione emergenziale dovuta alla pandemia da virus SARS Cov-2 e delle disposizioni normative emanate a carattere nazionale e regionale, il servizio realmente offerto può differire da quanto descritto in questo documento (potendo essere soggetto a modifiche, integrazioni, limitazioni).*
*Si invitano pertanto gli utenti a verificare personalmente presso la Fondazione le effettive condizioni di erogazione del servizio al momento del bisogno.*
*Ringraziamo per l'attenzione, scusandoci per gli eventuali disagi che potranno verificarsi indipendentemente dalla nostra volontà.*

# INFORMAZIONI GENERALI

## Riferimenti Normativi

- DPR 14/01/1997 “Approvazione dell’atto di indirizzo e coordinamento alle Regioni e alle Provincie Autonome in materia di requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi minimi per l’esercizio delle attività sanitarie da parte delle Strutture pubbliche e private”.
- Legge Regionale n. 3/2008 “Governo della rete degli interventi e dei servizi alla persona in ambito sociale e sociosanitario”.
- DGR regione Lombardia n. 7435/2011 “Requisiti per l’autorizzazione al funzionamento e per l’accreditamento delle RSA”
- DGR Regione Lombardia n. 1765/2014 “Il sistema dei controlli in ambito sociosanitario: definizione degli indicatori di appropriatezza in attuazione della DGR 1185/2013“.
- DGR Regione Lombardia n. 2569/2014 “Revisione del sistema di esercizio e di accreditamento delle Unità d’Offerta sociosanitarie e linee operative per l’attività di vigilanza e controllo”.
- DGR Regione Lombardia n3383/2015 “Attuazione delle DGR n. 1185/2013 e 2989/2014: prima applicazione di profili e requisiti sperimentali dell’Unità d’Offerta sociosanitaria Cure Intermedie”.
- Legge Regionale n. 23/2015 “Evoluzione del sistema socio sanitario lombardo”.
- Regolamento UE n. 679/2016 in materia di protezione dei dati personali (privacy);
- DGR Regione Lombardia n. 1046/2018 ““Determinazioni in ordine alla gestione del servizio socio sanitario regionale per l’esercizio 2019”.

## Missione istituzionale

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

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

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

## Presentazione della Fondazione “Ospedale Civile di Gonzaga”

La Residenza Sanitaria Assistenziale, la Struttura di Cure Intermedie (ex IDR) e i Poliambulatori Specialistici, sono situati in un unico edificio recentemente ristrutturato e ampliato.
Si tratta di un centro polivalente che dispone di 74 posti letto residenziali così suddivisi:

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

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

## Cenni storici

L'Opera Pia "Ospedale Civile di Gonzaga” fu fondata da PIETRO MOLARDI con suo testamento del 25 agosto 1843.
L'Ospedale, sorto su autorizzazione del Governo Austriaco, fu aperto al pubblico il 1° novembre 1853 con lo scopo di ricoverare e curare gratuitamente gli infermi poveri domiciliati in Gonzaga, nei limiti dei mezzi economici e della capacità dei locali.

L'Istituzione ha svolto fin dalla fondazione attività sanitaria ospedaliera, gestendo anche, dal 1926 al 1976, un reparto di Casa di Riposo.
L'Ospedale, già convenzionato con Istituti, Enti e Casse Mutue, ha continuato la sua attività dal 1 gennaio 1975 quale "struttura non classificata, convenzionata" con la regione Lombardia, disponendo di un reparto di medicina generale per la cura di anziani cronici di 50 posti letto, con 5 letti riservati per l'ospitalità permanente ad anziani non autosufficienti.
Nel periodo '92-'93 l'Ente, con la demolizione e ricostruzione di una parte del vecchio stabile, ha ampliato la propria capacità ricettiva realizzando ex novo 22 posti letto di R.S.A. e 2 posti letto per ricoveri "di sollievo".
Infine dal '94 al '97 si è provveduto ad adeguare agli standard strutturali, tutti i 50 p.l. dell'Istituto di Riabilitazione con la costruzione di una nuova ala dell'Ospedale, delle cucine, dei servizi generali e gli impianti tecnologici.
Con Decreto n. 20512 del 5.09.2001, la Regione Lombardia ha disposto la depublicizzazione dell'Ente Opera Pia "Ospedale Civile" con riconoscimento alla Fondazione Ospedale Civile di Gonzaga, della personalità giuridica di diritto privato. L'attuale Fondazione è stata così formalmente costituita a fare data dal 7 gennaio 2002.
Nell'anno 2006 è terminata la ristrutturazione di una parte della struttura denominata Ala Sud, che oggi ospita l'attività del Poliambulatorio Specialistico e gli ambulatori di alcuni Medici di Famiglia che operano sul territorio di Gonzaga.

## Ubicazione della struttura

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

## Il Codice Etico e la Carta dei Valori

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

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

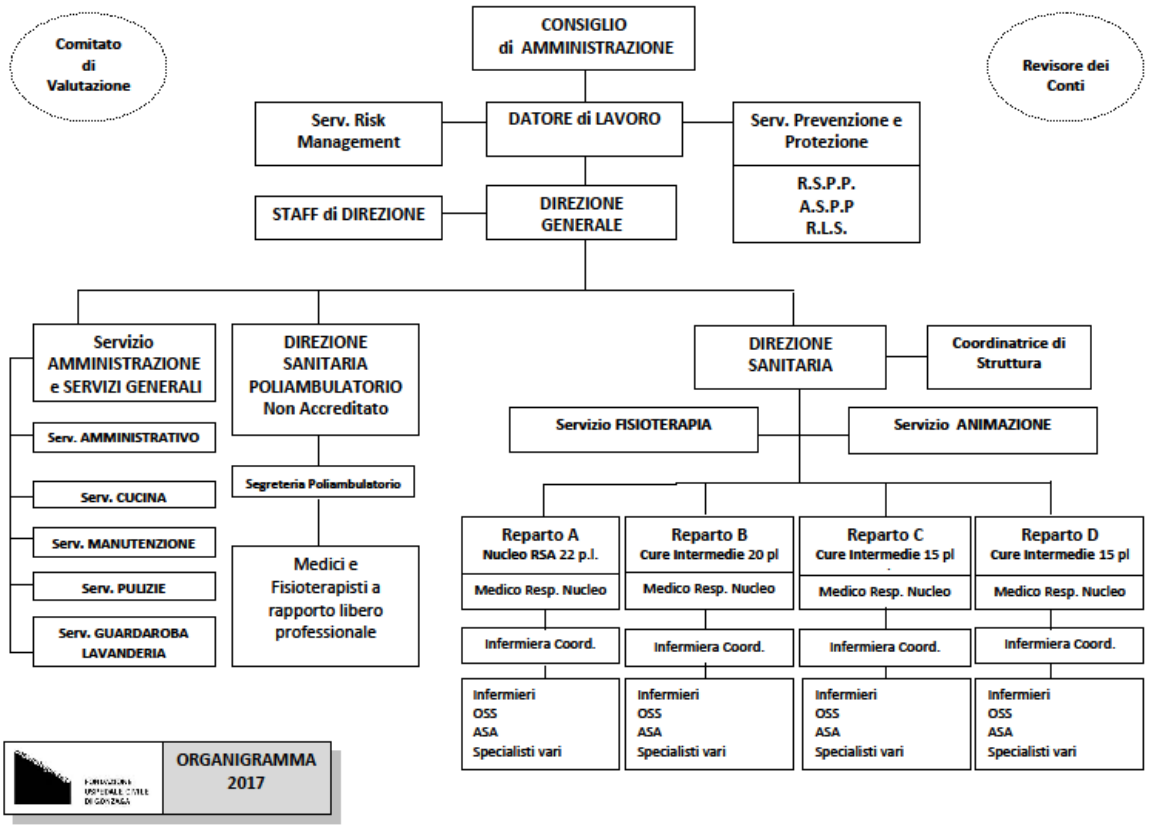
**La Carta dei Valori** nasce da un percorso di riflessione organizzativa e professionale realizzato con gli operatori della Fondazione che, attraverso l'analisi degli atteggiamenti e comportamenti quotidiani, ha portato alla condivisione di alcuni valori che costituiscono la "mappa" dell'agire quotidiano.
Questi valori sono:
il Rispetto della dignità della persona, la Lealtà, la Consapevolezza, la Collaborazione, la Comunicazione, la Responsabilità.

Il testo integrale del Codice etico e della Carta dei Valori possono essere richiesti presso la reception della Fondazione o scaricati dal nostro sito web www.ospedalegonzaga.it.

## Gli organi istituzionali e gestionali.

La Fondazione è retta da un **Consiglio di Amministrazione** che esercita le funzioni di indirizzo, definendo gli obiettivi ed i programmi da attuare, adotta gli atti rientranti in tale funzione e verifica la rispondenza dei risultati dell'attività amministrativa e gestionale agli indirizzi impartiti.
Il Consiglio è composto da 5 membri che durano in carica quattro anni, il presidente è nominato tra questi ed assume la legale rappresentanza della Fondazione.
Le funzioni degli amministratori sono gratuite, salvo il riconoscimento di eventuali rimborsi spese sostenute per l'esercizio del mandato.
Il controllo sulla gestione economica/finanziaria della Fondazione è esercitato da un **Revisore dei Conti**, nominato dal Consiglio di Amministrazione con cui condivide la durata dell'incarico.
La vigilanza sul funzionamento, l'osservanza e l' aggiornamento del Codice Etico e sui modelli organizzativi adottati è svolta dal **Comitato di Valutazione**, organismo di Vigilanza indipendente e autonomo rispetto ai vertici della Fondazione.
La responsabilità dell'attività amministrativa e gestionale e dei relativi risultati è in capo al **Direttore Generale** il quale la esercita nell'ambito degli indirizzi e degli obiettivi posti dal CdA.

## Le funzioni organizzative



## Il personale

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

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

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

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

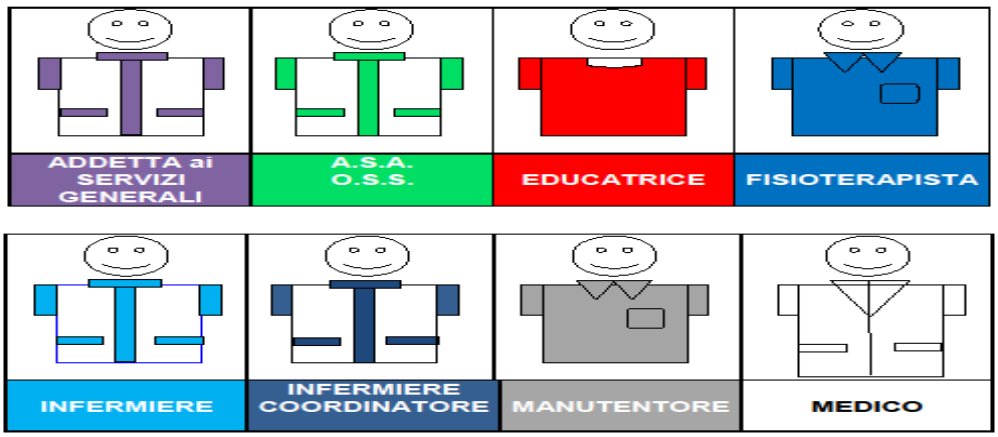
Tutti i profili professionali sono coinvolti nel percorso formativo finalizzato a:

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

## Come riconoscerci

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

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



# LA STRUTTURA di CURE INTERMEDIE (ex I.D.R.)

**Descrizione della Struttura**

La struttura è autorizzata, accreditata e contrattualizzata con l'ASL di Mantova per n. 50 posti di degenza residenziale, suddivisi in 3 nuclei:

- un nucleo sito al 1° piano – Reparto C – dedicato ai ricoveri a bassa intensità assistenziale (ex riabilitazione generale e geriatrica) con 15 posti letto;
- un nucleo sito al 2° piano – Reparto D – dedicato ai ricoveri a media intensità assistenziale (ex riabilitazione generale e geriatrica) con 15 posti letto;
- un nucleo sito al 2° piano – Reparto B – dedicato ai ricoveri ad alta intensità assistenziale (ex riabilitazione di mantenimento/reinserimento) con 20 posti letto.

Le camere sono a due/tre posti letto con bagno in camera attrezzato per soggetti disabili.
Ogni camera è dotata di televisore.
In ogni Nucleo è presente il bagno assistito, appositamente attrezzato per soggetti affetti da grave disabilità motoria.
Ogni Nucleo è dotato di soggiorno, con televisore e poltrone e divani per potere condividere le visite dei famigliari, e di sala ristorazione.
La struttura è priva di barriere architettoniche, i collegamenti tra i diversi piani sono assicurati da n. 2 ascensori e n. 1 montacarichi.
E' presente una palestra riabilitativa posta al piano terra.
In più punti della Struttura sono collocati distributori di bevande calde e fredde, funzionanti con monete.
Nel rispetto delle vigenti disposizioni di Legge, della propria e dell'altrui salute e per ragioni di sicurezza, è vietato fumare nei reparti e negli spazi annessi (corridoi, sale d'aspetto, ecc.) aperti al pubblico. Sono previste aree esterne riservate ai fumatori.

**Accesso alla Struttura**

Possono essere ricoverati presso la Struttura:

- Persone residenti nella Regione Lombardia provenienti dalle strutture ospedaliere autorizzate all'emissione di prescrizioni per il S.S.N. oppure dal proprio domicilio.
  Nel caso di pazienti in dimissione da Strutture Ospedaliere che necessitano di trattamenti riabilitativi in regime di ricovero, è opportuno un preliminare accordo tra Ospedale e Fondazione per garantire la necessaria continuità assistenziale.
- Persone non residenti in Regione Lombardia, che possono accedere solo previa autorizzazione dell'ASL di residenza, la quale si assume l'obbligo di compensare l'onere di spesa derivante.

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

Alla domanda deve essere allegata la seguente documentazione:

- la prescrizione redatta sul ricettario regionale da parte di Medici specialisti delle strutture di ricovero e cura autorizzate all'emissione di prescrizioni per il SSN (se il richiedente proviene dall'Ospedale), oppure dal Medico di Famiglia (se il richiedente proviene dal domicilio);
- la "Scheda unica di invio e valutazione per ricovero in Unità di cure Intermedie", compilata dal medico ospedaliero o dal Medico di famiglia, a seconda dei casi, contenente i dati relativi alla situazione clinico-assistenziale del richiedente;
- la dichiarazione sostitutiva di certificazione della residenza, stato di famiglia e cittadinanza;
- l'informativa in materia di protezione dei dati personali (D.lgs 196/03).

- Documento di riconoscimento
- Codice fiscale
- Tessera sanitaria
- Esenzione rilasciata dall'A.S.L., se avente diritto.

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

## Criteri per la formazione delle graduatorie, liste d'attesa.

Il ricovero è disposto tramite graduatorie stilate dalla Commissione di Valutazione, di norma, una volta la settimana.
La Commissione è composta dal Direttore Sanitario e da un Medico Responsabile di reparto della Fondazione, assistiti da un operatore addetto alla Direzione Sanitaria con funzioni di verbalizzante.
Le domande prese in esame sono quelle presentate nei 7 giorni antecedenti quello in cui si forma la graduatoria; possono essere nuovamente rivalutate le domande giacenti, quando sia stato presentato un certificato attestante l'aggravamento dello stato di salute del paziente rispetto alla data di presentazione della domanda stessa.
Pertanto la Commissione dovrà sia valutare le nuove domande presentate nella settimana sia rivalutare le eventuali domande giacenti corredate da certificati di aggravamento.
Le graduatorie sono compilate distintamente per genere (maschio o femmina) e per tipologia riabilitativa (riabilitazione Generale e Geriatrica e riabilitazione di Mantenimento)

Le graduatorie, una volta formate, sono a diposizione degli interessati presso la Reception e presso la Direzione Sanitaria.

Le graduatorie vengono formulate dalla Commissione prendendo in esame la documentazione consegnata, comprendente sia la scheda clinica che i dati socio-assistenziali allegati e assegnando un punteggio calcolato sulla scorta di criteri di priorità di ricovero (in base alla provenienza del paziente) e criteri di appropriatezza di ricovero (in base all'appropriatezza riabilitativa del singolo caso clinico).

| **Criteri di priorità di ricovero** | Punti |
|---|---|
| Pazienti che rientrano degenti in Struttura dopo intercorrente ricovero in Ospedale per acuti. | 100 |
| Pazienti provenienti da reparti per acuti o altre strutture riabilitative. | 90 |
| Pazienti precedentemente dimessi, ma senza aver potuto ultimare il ciclo di riabilitazione. | 85 |
| Pazienti provenienti dal proprio domicilio. | 80 |
| Pazienti provenienti dal proprio domicilio, ma già ricoverati in Struttura nel corso dell'anno solare per identica patologia, e non ulteriormente riabilitabili. | 0 |

| **Criteri di appropriatezza di ricovero** | Punti |
|---|---|
| Pazienti con patologia post-acuta di pertinenza ortopedica o neurologica con bisogno riabilitativo. | 100 |
| Pazienti con sindrome ipocinetica in fase post-acuta da altra patologia, inclusa neoplastica con complicanze e bisogno riabilitativo. | 90 |
| Pazienti anziani fragili pluripatologici con sindrome involutiva motoria e/o cognitiva. | 85 |

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

- punti da 01 a 10 sulla scorta di comprovata complessità clinica e inderogabili esigenze riabilitative del paziente;
- punti da 01 a 05 per la presenza di sfavorevoli e disagiate condizioni sociali del paziente.

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

La domanda di ricovero ha validità 90 giorni dalla data di presentazione della stessa; decorso tale termine senza che il paziente sia stato ricoverato, la domanda è da ritenersi decaduta e viene automaticamente tolta dalla relativa graduatoria.
La lista d'attesa settimanale è così composta dalle nuove domande valutate, dalle domande giacenti rivalutate e dalle domande giacenti da un tempo inferiore ai 90 giorni.

## Ricovero, accoglienza, presa in carico

Al liberarsi di un posto letto, la Direzione Sanitaria sulla scorta delle graduatorie formulate, contatta il paziente (o l'Ospedale) avente diritto, concordando la data d'ingresso.
Se entro il giorno successivo alla comunicazione, il ricovero non viene accettato, il posto letto è da ritenersi libero e potrà quindi essere assegnato ad altra persona presente in graduatoria.
All'atto del ricovero il paziente ed un suo referente dovranno sottoscrivere il "Contratto d'ingresso in U.O. Cure Intermedie (ex IDR)".
Una volta giunti nel Nucleo assegnato in base alla complessità della situazione clinico-assistenziale, viene mostrata al degente la stanza, il bagno e gli spazi comuni.
Il degente viene preso in carico dal personale Infermieristico che compila il Fascicolo Sanitario Assistenziale (FaSAs) in tutte le sue parti e poi segue il medico durante la visita d'ingresso.
Eventualmente si provvede alle posture con presidi e ausili per la prevenzione dei decubiti in base alla patologia riscontrata.
Successivamente viene redatto il progetto terapeutico globale e personalizzato che comprende: igiene, nursing, terapia farmacologica, riabilitazione, socializzazione e infine dimissione.

Le visite o gli esami presso altre strutture, prescritti dal Medico di Reparto, vengono effettuate tramite trasporti con ambulanze di una società privata previa prenotazione da parte del Reparto. I costi del trasporto sono interamente a carico della Fondazione. I parenti vengono informati verbalmente o telefonicamente del giorno in cui l'ospite effettuerà l'esame.

## Rinuncia, sospensione, dimissioni.

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

## Continuità dell'assistenza

In caso di recesso, dimissione o trasferimento ad altra Struttura la Fondazione ha l'obbligo di dare tempestiva comunicazione agli uffici competenti della ATS e del Comune di residenza dell'Ospite.
In tali casi viene sempre consegnata la Relazione di dimissione redatta dal medico responsabile del Reparto o dal Direttore Sanitario, la quale fornisce al paziente e al medico che avrà in cura il paziente tutte le informazioni necessarie per conoscere lo stato di salute, i trattamenti effettuati, le eventuali terapie in corso, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le indicazioni sul proseguimento del percorso assistenziale.

## Modalità di erogazione delle prestazioni

Per raggiungere gli obiettivi di salute previsti vengono utilizzati vari strumenti e modalità di lavoro:

- valutazione multidimensionale attraverso determinate metodologie attivata al momento dell'ingresso e settimanalmente;
- stesura del Piano Riabilitativo Individuale (PRI) che descrive il processo assistenziale e sanitario ritenuto necessario in rapporto alle specifiche condizioni socio-sanitarie del paziente ed evidenzia i bisogni riscontrati e le risorse identificate per farvi fronte;
- lavoro degli operatori secondo la logica del lavoro d'équipe interdisciplinare;
- raccolta dei dati delle singole valutazioni multidimensionali che possano garantire il controllo continuo delle attività riabilitative.

Al fine di favorire il coordinamento degli interventi socio-sanitari previsti nel Programma Riabilitativo Individuale, la Struttura si avvale di un'èquipe multidisciplinare composta dalle professionalità sotto elencate.

● Personale Medico
  - n. 1 Dirigente Medico di Struttura (Direttore Sanitario)
  - n. 3 Medici di reparto
  - n. 1 Medico specialista in Fisiatria (due giorni a settimana)

● Personale sanitario, socio-sanitario/assistenziale ed ausiliario:
  - Coordinatrice Infermieristica di Reparto
  - Infermieri
  - Fisioterapisti
  - Logopedista
  - Educatore professionale
  - Biologa nutrizionista
  - Operatori Socio Sanitari (OSS)
  - Ausiliari Socio Assistenziali (ASA).

La presenza infermieristica è garantita 24 ore al giorno; la presenza dei medici è garantita la mattina dalle ore 8,30 alle ore 13,30 ed il pomeriggio varia a seconda degli orari concordati per gli ingressi (di norma nella fascia dalle ore 15,00 alle ore 18,00). La reperibilità medica è comunque garantita sulle 24 ore, a turno dagli stessi medici della Struttura.

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

Il ricovero del paziente comporta la sospensione dell'indennità di accompagnamento (per chi ne è in possesso) per tutto il periodo di degenza.

## Servizi resi dalla Struttura

La Struttura di Cure Intermedie garantisce:

- assistenza medica;
- assistenza infermieristica;
- assistenza riabilitativa;
- aiuto per lo svolgimento delle attività quotidiane;
- servizio ristorazione;
- servizio di pulizia, lavanderia biancheria posto letto;
- alloggio.

I costi di ricovero e le prestazioni previste dal Progetto riabilitativo Individuale, comprese le prestazioni specialistiche eventualmente da svolgere presso altre strutture (trasporti compresi), sono totalmente a carico della Struttura e quindi del Servizio Sanitario Regionale.

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

Il **Servizio di Ristorazione** viene garantito dalla cucina interna gestita da personale dipendente della Fondazione. Il menu è stagionale, articolato su 4 settimane, e viene predisposto con la consulenza della nutrizionista.
E' consentito introdurre in Struttura esclusivamente alimenti confezionati con etichettatura che riporti data di scadenza e identificazione del produttore.
Non è consentito introdurre in Struttura prodotti alimentari a base di uova crude e prodotti a base di carne e pesce.
Sono sempre fornite secondo necessità le diete speciali e gli alimenti per pazienti disfagici.

**Menu tipo**

| | |
|---|---|
| **Colazione** | • Latte, orzo, the, camomilla, biscotti, fette biscottate |
| **Pranzo** | • Primo piatto del giorno (sempre in alternativa minestrone o passato di verdura o minestra in brodo).<br>• Secondo piatto del giorno (sempre in alternativa affettato o formaggi)<br>• 3 Contorni a scelta.<br>• Mousse o frutto di stagione. |
| **Merenda** | • The, camomilla, biscotti |
| **Cena** | • Minestra in brodo (sempre in alternativa passato di verdura).<br>• Secondo piatto del giorno (sempre in alternativa affettato o formaggi)<br>• 3 Contorni a scelta.<br>• Mousse o frutta cotta. |

La Fondazione risponde del furto di **beni personali**, ai sensi dell'art. 1783-1786 C.C., e cioè:
- quando le cose dell'Ospite le sono state consegnate in custodia.
- quando ha rifiutato di ricevere in custodia cose che aveva, ai sensi degli artt. 1783-1786 c.c., l'obbligo di accettare esclusivamente se gli stessi sono stati consegnati in custodia.

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

E' **escluso il servizio di lavanderia** degli indumenti personali degli utenti.

## Orario di funzionamento, orario di visita

La Struttura è attiva e funzionante 24 ore al giorno.
La visita ai degenti è consentita nei seguenti orari:
- dalle ore 7:00 alle ore 8:00
- dalle ore 13:00 alle 15:00
- dalle ore 16:00 alle ore 18:00
- dalle ore 20:00 alle ore 21:00.

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

## Tutela dei diritti dei degenti, segnalazioni, reclami

La funzione di tutela viene garantita attraverso:
a) richiesta di colloquio con il Direttore Sanitario (per gli aspetti sanitari)
b) richiesta di colloquio con il Direttore Generale (per gli aspetti di natura amministrativa e gestionale)
c) lettera in carta semplice consegnata alla reception o inviata via posta
d) segnalazione a mezzo fax al n. 0376 529182
e) segnalazione a mezzo posta elettronica: info@ospedalegonzaga.it

f) compilazione dell'apposito modulo allegato alla presente e comunque sempre a disposizione presso la reception.
g) Lettera inviata al Comitato di Valutazione, consegnata in busta chiusa alla Reception.

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

E' sempre possibile chiedere l'intervento del Difensore Civico Territoriale in tutti i casi in cui sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni, nonché per ogni eventuale necessità.
E inoltre possibile accedere all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e all'Ufficio di Pubblica Tutela della ATS Valpadana.

## Accesso alla documentazione socio sanitaria

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

## Tutela dei dati personali

La Fondazione garantisce il trattamento dei dati personali degli utenti secondo quando previsto dalla normativa in materia (Regolamento UE n. 769/2016).
Nel contratto d'ingresso viene inoltre espressamente richiesto il consenso o il diniego all'utilizzo di immagini fotografiche e filmati relative all'ospite, che potranno essere utilizzate per finalità ricreative all'interno della struttura e per la redazione di pubblicazioni diffuse su carta stampata, supporti informatici e sul sito internet della Fondazione.

## Rilevazione del grado di soddisfazione dei degenti e dei familiari

La Fondazione si impegna a fornire i propri servizi assicurando qualità, efficienza ed efficacia delle prestazioni nel rispetto degli standard regionali di accreditamento e nei limiti delle risorse assegnate dal Servizio Socio Sanitario regionale.
Il livello di qualità percepito viene monitorato attraverso la somministrazione periodica di questionari di gradimento che prevedono la valutazione di:

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

I questionari rivolti ai degenti ed ai familiari vengono consegnati al momento del ricovero e sono comunque sempre reperibili presso la Responsabile Infermieristica, la Direzione Sanitaria e la Reception.
I questionari riportano l'invito alla compilazione ed alla consegna nelle apposite urne poste all'ingresso dei Reparti, prima della dimissione.
La raccolta viene effettuata nel corso del mese di Gennaio di ogni anno.
L'elaborazione e valutazione dei dati semestrali viene effettuata entro il mese di Febbraio di ogni anno.
I giudizi considerati negativi (insoddisfacente e pessimo) insieme ai fogli dei questionari contenenti osservazioni e suggerimenti vengono trasmessi al Gruppo di Direzione (composto dal Direttore Generale, Direttore Sanitario, Responsabile Infermieristico, Coordinatore servizio amministrativo, Coordinatore Servizio Fisioterapia, Educatrice, il quale esamina i dati, valuta le criticità e formula, ove ritenuto necessario, uno o più Piani di Miglioramento.

I report di valutazione complessiva vengono inviati all'ASL, affissi nelle apposite bacheche poste nei Reparti e pubblicati sul sito web della Fondazione.

## Contatti, riferimenti

L'Ufficio Informazioni è attivo presso la reception della Struttura al piano terra di Via dei Barberi, 3 e risponde al numero telefonico 0376 58261.
E' aperto dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 8,00 alle ore 13,30 e dalle ore 14,30 alle ore 17,30.

### Riferimenti utili

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Direttore Generale** | **Cesare Sacchi** | 0376 58261-1 | e-mail: info@ospedalegonzaga.it |
| **Direttore Sanitario** | **Roberto Pedrazzoli** | 0376 58261-4 | |
| **Coordinatrice di Struttura** | **Daniela Daolio** | 0376 58003 | |
| **Coordinatrice Cure Intermedie** | **Cinzia Fiumefreddo** | 0376 58003 | |
| **Servizio Fisioterapia** | **Erika Caffagni** | 0376 58261-2 | |
| **Servizio Animazione** | **Simona Terziotti** | 0376 58003 | |
| **Uffici amministrativi e Servizi Generali** | **Mara Paraluppi** | 0376 58261-1 | |