



Pio Istituto "CONIUGI BUZZONI NIGRA"

P.ZZA RISORGIMENTO, 3 – 27020 SARTIRANA LOMELLINA (PV)

TEL. 0384.800027 Fax 0384.800523 – C.F.: 82001550183

P.IVA: 01500460181 - E-mail: amministrazione@istitutobuzzoninigra.com

CARTA DEI SERVIZI

Ultimo aggiornamento 15 aprile 2025



GENTILE OSPITE,

LA "CARTA DEI SERVIZI" DELL' ISTITUTO BUZZONI NIGRA DI SARTIRANA LOMELLINA RAPPRESENTA UN DOCUMENTO PECULIARE SE SI CONSIDERA LA GRANDE IMPORTANZA CHE RIVESTONO GLI INTERVENTI E LE VARIE ATTIVITÀ ESPLETATE NEGLI ISTITUTI PER ANZIANI VOLTE A SODDISFARE LE CRESCENTI NECESSITÀ DELLE PERSONE OSPITATE.

IL DOCUMENTO METTE IN EVIDENZA LE CARATTERISTICHE DELLA RESIDENZA SANITARIO ASSISTENZIALE, DESCRIVE TUTTI I SERVIZI OFFERTI ED I MODI IN CUI VENGONO EROGATI, È ESPRESSIONE DI TRASPARENZA, SI PRESENTA COME INDISPENSABILE MEZZO DI INFORMAZIONE, DEFINISCE LE FINALITÀ E GLI IMPEGNI DELLA ISTITUZIONE.

LA "CARTA DEI SERVIZI" PERMETTE QUINDI AL CITTADINO DI INSTAURARE UN RAPPORTO DIRETTO CON LA STRUTTURA ED I RESPONSABILI DEI SERVIZI, CON LA CERTEZZA CHE IL CONFRONTO RISPETTOSO E SERENO CONSENTE DI MIGLIORARE OGNI INIZIATIVA NELL'OTTICA CHE LA CURA DELLE PERSONE ANZIANE NON SIA LIMITATA AL SEMPLICE ASSISTENZIALISMO, MA ORIENTATA ALL'APPLICAZIONE DI PRESTAZIONI SANITARIE, INFERMIERISTICHE E FISIOTERAPICHE EFFICACI ACCOMPAGNATE DA UNA FORTE AZIONE DI INTEGRAZIONE E PROMOZIONE UMANA.

L'ARMONIA DI QUESTI INTERESSI È UN GRANDE IDEALE CHE VIENE PERSEGUITO GIORNO DOPO GIORNO NELLA CONSAPEVOLEZZA CHE L'ISTITUTO È COSTANTEMENTE IMPEGNATO CON UN UNICO FINE: L'ATTENZIONE ALLA PERSONA, AI SUOI BISOGNI, ALLE SUE DIFFICOLTÀ E ALLE SUE SPERANZE.

A LEI E AI SUOI FAMILIARI È ATTRIBUITO UN RUOLO IMPORTANTE ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA: LA INVITIAMO QUINDI AD OFFRIRCI I SUOI CONSIGLI, LA SUA COLLABORAZIONE E A SEGNALARCI EVENTUALI DISSERVIZI.

L'ISTITUTO FARÀ TUTTO IL POSSIBILE PER VENIRE INCONTRO ALLE SUE ESIGENZE E PER GARANTIRLE UN SOGGIORNO CONFORTEVOLE.

CONFIDIAMO QUINDI MOLTISSIMO NELLA SUA COLLABORAZIONE, SIA PER MIGLIORARE LE PRESTAZIONI RESE A TUTTI GLI OSPITI DELL'ISTITUTO, SIA PER PROGETTARE E REALIZZARE IN FUTURO I SUGGERIMENTI CHE DA LEI CI ATTENDIAMO, AL FINE DI ATTUARE SEMPRE PIÙ LO SCOPO DEL NOSTRO LAVORO.

LA STORIA

L' Istituto Buzzoni Nigra con sede in Sartirana Lomellina trae origine dal testamento della fu Sig.ra Maria NIGRA, vedova dell'Avv.Giovanni BUZZONI, in data 29/5/1930. L'Istituto è eretto in Ente Morale con Regio Decreto del 22/4/1943.



Gli scopi sono quelli di provvedere alla costruzione di abitazioni nel Comune di Sartirana Lomellina per concederle in uso totalmente gratuito alle famiglie più bisognose e a singoli individui residenti da tempo nel Comune e di elargire sussidi, sia in denaro sia in natura a persone bisognose di Sartirana, senza riguardo al domicilio, al sesso, all'età.



Nei primi anni ottanta in ossequio alla sensibile ispirazione filantropica di Maria Nigra viene costruita la Casa di Riposo per offrire assistenza adeguata agli anziani del luogo.

In relazione alla normativa regionale, il Consiglio di Amministrazione con deliberazione n.48 del 24/8/2001 ha disposto di provvedere per la completa ristrutturazione della Casa di Riposo stessa diventata Residenza Sanitario Assistenziale ed autorizzata al funzionamento per n. 60 posti letto.

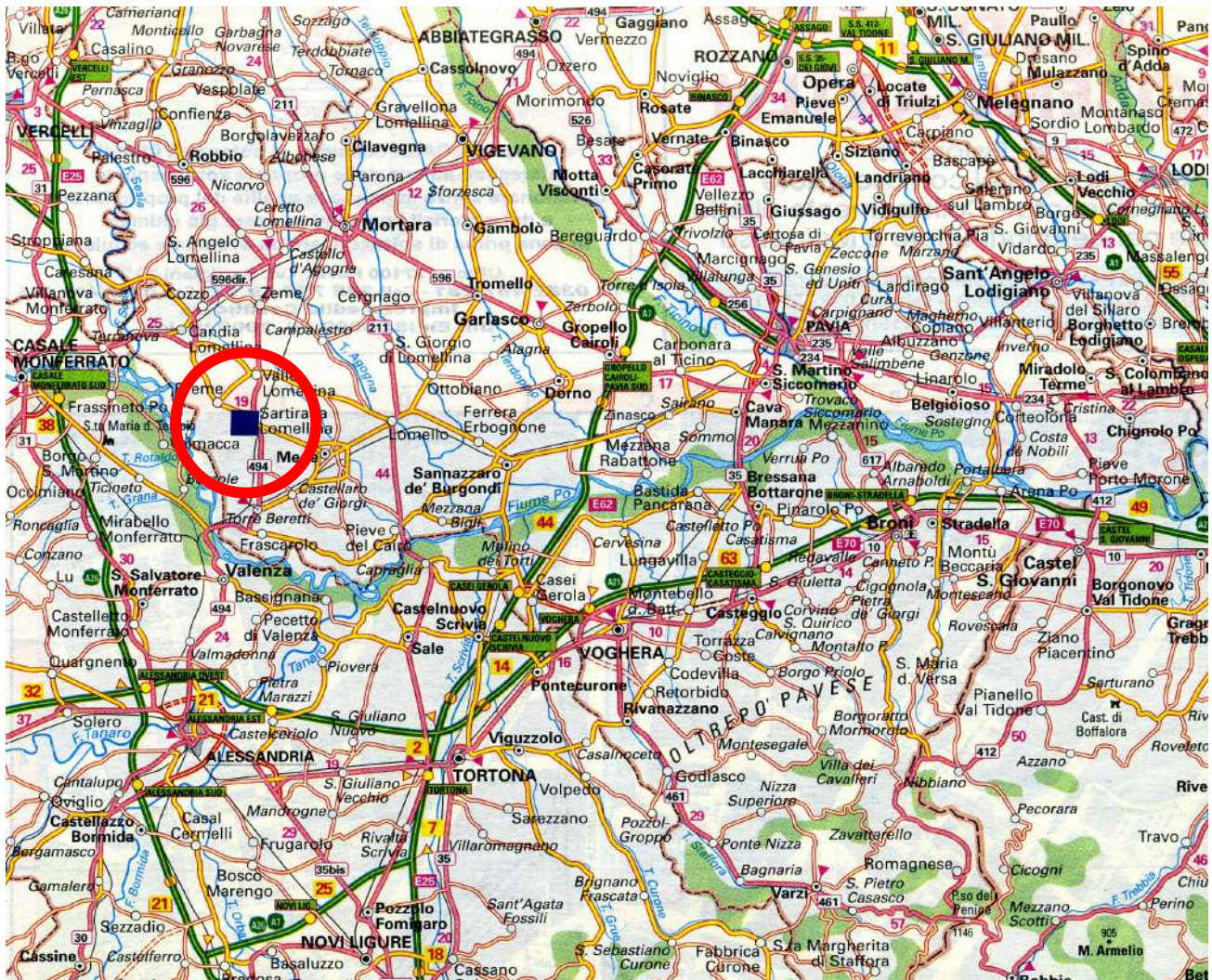
La singolare spinta rinnovatrice e l'attivazione di un processo di continuo miglioramento dei servizi, qualificano l'Istituto come sicuro punto di riferimento nell'ambito dell'offerta di assistenza alle persone anziane non autosufficienti.

Con Decreto della Regione Lombardia n. 13305 del 12/7/2002 in applicazione delle Leggi Regionali n. 21 e 22 del 27/3/1990, l' Istituto Buzzoni Nigra a far tempo dall'1/1/2003 viene depubblicizzato e contemporaneamente riconosciuto Ente con personalità giuridica di diritto privato.

UBICAZIONE DELLA STRUTTURA

La Residenza Sanitario Assistenziale è ubicata in una zona centrale del Comune di Sartirana – Piazza Risorgimento n. 3 – e facilmente raggiungibile con mezzi pubblici e privati. Dista circa Km. 85 da Milano, Km. 50 da Pavia, Km. 30 da Alessandria, Km. 23 da Casale Monferrato.

Sartirana è servita dalla linea ferroviaria Alessandria-Mortara-Milano, e da numerose corse di autolinee.



La Struttura non dispone di un proprio servizio di trasporto.



IN TRENO

La stazione Ferroviaria di Sartirana è localizzata lungo la linea FS
MORTARA – ALESSANDRIA

IN AUTOBUS

Sartirana è facilmente raggiungibile grazie al servizio di alcuni autobus di linea dalle città principali (Pavia, Mortara, Vigevano, Mede)

CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è stata redatta seguendo i principi fondamentali fissati dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 24/01/1994; i criteri a cui si fa riferimento nei confronti degli ospiti sono :

– EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ:

I servizi devono essere erogati secondo regole uguali per tutti, senza alcun tipo di preferenza o discriminazione, anche se gli stessi vengono erogati in modo individualizzato, tenendo conto delle esigenze e delle necessità di ogni singolo ospite (valutazione multidimensionale)

– PARTECIPAZIONE:

La Fondazione, proseguendo in un obiettivo di miglioramento continuo, si impegna a raccogliere in modo positivo lagnanze, perplessità , suggerimenti sul servizio erogato, sulla qualità dello stesso, rendendo in tal modo l'utente partecipe, nella costante ricerca di soddisfare nel migliore dei modi le richieste degli ospiti.

– TUTELA DELLA PRIVACY:

A tutti gli ospiti deve essere assicurata la necessaria privacy al fine di rispettare la dignità di ciascuno ; pertanto il comportamento degli operatori è improntato a delicatezza ed obiettività di relazione.

– EFFICIENZA ED EFFICACIA:

I servizi devono essere forniti utilizzando in modo armonico tutte le risorse di cui la Fondazione dispone, secondo i criteri di efficienza ed efficacia. L'organizzazione ha come obiettivo l'aumento del livello di qualità delle prestazioni socio sanitarie ed assistenziali.



L' ISTITUTO, LE SUE FINALITA' E L'OFFERTA DEI SERVIZI

STRUTTURA

Il Pio Istituto "Coniugi BUZZONI NIGRA" è una Residenza Sanitaria è situata nel centro abitato di Sartirana, Comune della bassa Lomellina, nella immediata vicinanza di Piazza Risorgimento destinata in gran parte a parcheggio pubblico.

Dispone di 54 posti letto autorizzati e accreditati dalla Regione Lombardia e a contratto con l'ASL, risponde agli standards richiesti ed è inserita nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale.

La struttura ha uno sviluppo di quattro piani circondata da un ampio giardino con piante di alto fusto, vialetti e zone di sosta facilmente percorribili e abitualmente utilizzati da ospiti e parenti.

La Residenza è organizzata in nuclei di degenza disposti su tre piani. Al piano terra si trovano: la palestra per trattamenti di fisioterapia e la grande sala soggiorno per attività occupazionali e di animazione. Al primo, secondo e terzo piano sono collocate le camere di degenza con le rispettive sale da pranzo e soggiorno, gli ambulatori e i bagni assistiti. Al primo piano è a disposizione degli Ospiti anche la cappella religiosa.

E' possibile prendere visione della struttura da parte di utenti potenziali e loro familiari con visite guidate dal personale addetto alle relazioni con il pubblico.

L'Istituzione è gestita da un Consiglio di Amministrazione, rinnovato periodicamente, svolge funzioni di indirizzo, programmazione e controllo delle varie attività.

Il Direttore è il Responsabile della gestione finanziaria, amministrativa e tecnica della Istituzione, adotta tutti i provvedimenti che riguardano l'organizzazione utilizzando le opportune risorse umane e finanziarie, ha il compito di coordinare i diversi servizi nelle loro funzioni, mantiene le necessarie relazioni comprese quelle che impegnano l'Ente verso l'esterno.

La Residenza dispone di personale qualificato secondo quanto previsto dalle indicazioni regionali. Le attività sono svolte da medici, infermieri professionali, fisioterapisti, animatori sociali, ausiliari socio assistenziali, personale amministrativo, tecnico e dei servizi.

Nell'Istituto è attivo il gruppo di lavoro che provvede alla elaborazione del Progetto Individuale (PI) predisposto per ogni ospite e revisionato ed adeguato secondo le singole esigenze.

La stretta integrazione e sinergia fra le diverse figure professionali, consente di rendere adeguata l'assistenza agli Ospiti che nel rispetto della loro dignità ed individualità ricevono ogni possibile supporto umano e specialistico ivi compresa la possibilità di conservare e realizzare le proprie abitudini personali, di esprimere la propria emotività e di vedere favorite le condizioni più idonee per la migliore integrazione nella vita della comunità.

MISSION

Il Pio Istituto "Coniugi BUZZONI NIGRA", in ossequio alla sensibile ispirazione filantropica di Maria Nigra, ha lo scopo di fornire ospitalità, cure ed assistenza alle persone anziane, in particolare a coloro che versino in condizione di non autosufficienza fisica e/o psichica per le quali non sia possibile la permanenza nel proprio ambiente familiare e sociale.

Nel corso degli anni, cercando costantemente di perseguire e ampliare gli obiettivi per i quali era stata fondata, nel rispetto dei diritti fondamentali della persona ha recepito, facendoli propri, i diritti fondamentali



indicati nella Carta dei Diritti della Persona Anziana (libera scelta della residenza, informazioni sullo stato di salute e sulle cure proposte, interventi socio assistenziali personalizzati, cure sanitarie riabilitative, realizzazione programma assistenziale di recupero, riservatezza e tutela delle informazioni personali, imparzialità di trattamento e sicurezza dell'ambiente).

L'Istituto con le sue attività si impegna costantemente per far sì che gli Ospiti vengano stimolati alla vita di relazione e possano soddisfare i propri interessi culturali e ricreativi, compatibilmente con le loro condizioni fisiche e psichiche (per esempio con l'organizzazione di gite culturali e ricreative, programmazione di feste, compleanni, mostre e spettacoli, oltre alle attività quotidiane e settimanali).

La R.S.A. si prefigge di favorire le attività di aggregazione e la partecipazione della cittadinanza e del volontariato alle attività programmate.

OBIETTIVI

Gli obiettivi, nel rispetto della mission, sono:

- garantire agli anziani non autosufficienti elevate condizioni di benessere, sviluppando forme d'assistenza coerenti con il loro sistema dei bisogni, le loro abitudini e le loro attese.

In essa si tende pertanto a fornire interventi diversificati, specializzati, flessibili, tempestivi e personalizzati perseguendo gli obiettivi di:

- Valorizzazione dell'Anziano in tutta la sua individualità;
 - Umanizzazione del rapporto con l'Anziano
 - Unitarietà, centralità, globalità e personalizzazione del servizio dedicato all'Ospite.
- contribuire al miglioramento o nel caso non sia possibile un miglioramento, al mantenimento dello stato psicofisico dell'Ospite fornendo cure; assistenza medica, infermieristica, fisioterapica; servizio socio assistenziale agli Ospiti della R.S.A, favorendo l'aggregazione e le attività di gruppo tramite le attività programmate atte a promuovere la vita di relazione e soddisfare gli interessi culturali e ricreativi degli Ospiti, compatibilmente con le loro condizioni fisiche e psichiche.



RISORSE PROFESSIONALI

L'AMMINISTRAZIONE

L'Ente è amministrato da un Consiglio di Amministrazione composto da 5 membri che restano in carica per quattro anni. Il Consiglio svolge funzioni di programmazione, indirizzo e controllo.

LA DIRIGENZA

L'organizzazione dei servizi, delle risorse umane e relazioni con il Pubblico è affidata ad un Responsabile, dipendente della Fondazione. La gestione finanziaria, tecnica ed amministrativa è affidata ad un Responsabile, membro del Consiglio di Amministrazione, che adotta tutti i provvedimenti, compresi quelli che impegnano l'Ente verso l'esterno.

IL PERSONALE

Il personale qualificato e costantemente aggiornato, risponde ai bisogni degli anziani con la massima professionalità. Nel caso di assenze prolungate dal servizio, la dotazione è integrata con personale supplente. L'organico è così composto da Medico, Capo Sala, Infermiere, Amministrativa, Educatori, Fisioterapista, Assistenti Socio Sanitari, Operatori Socio Sanitari, Addetti al servizio di pulizie, Addetti al servizio di lavanderia.

Tutti gli operatori sono in possesso del titolo di studio richiesto dal proprio profilo professionale. Inoltre particolare attenzione viene posta alla formazione del personale, intesa come costruzione di ampia e completa professionalità. Tutti hanno acquisito ogni utile informazione sui rischi, sulle misure di prevenzione, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale e sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

Ai diversi livelli hanno frequentato un apposito corso per squadra antincendio.

Il personale viene periodicamente sottoposto ad accertamenti medici, come previsto dalla normativa vigente. Ogni figura professionale operante nella struttura è identificabile tramite apposito cartellino di riconoscimento costituito da fotografia, nominativo e qualifica.



INFORMAZIONI GENERALI

CONTATTI

Struttura: 0384.800027
e-mail: amministrazione@istitutobuzzoninigra.com
Website: www.istitutibuzzoninigra.com
Pec: buzzoni.nigra@pec.it

ORARIO APERTURA UFFICI

DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ: dalle ore 08.30 alle ore 13.00 – dalle ore 14.30 alle ore 17.30

ORARIO VISITE

Ogni anziano può ricevere visite da parte di familiari e conoscenti, senza limitazione d'orario nei giorni Feriali e Festivi dalle ore 08:00 alla ore 20:00

Nel rispetto della dignità e privacy degli ospiti, delle normative vigenti in materia di igiene e del corretto svolgersi delle ordinarie attività assistenziali sono presenti alcune indicazioni circa l'accesso ai locali della struttura:

- A. Nelle ore diurne tali visite non debbono arrecare ostacolo alle attività assistenziali giornaliere e disturbo alla tranquillità degli altri anziani residenti. Si consiglia pertanto l'ingresso nei reparti dopo le ore 10:00 e non oltre le ore 18:30 per consentire il normale svolgersi delle attività assistenziali.
- B. Si segnala inoltre che non è possibile accedere alle sale da pranzo nelle ore in cui avviene la distribuzione dei pasti (Colazione: dalle ore 08:30 alle ore 09:00 – Pranzo: dalle ore 12:00 alle ore 13:00 – Cena: dalle ore 18:00 alle ore 19:00).
- C. Non è possibile l'ingresso nelle stanze durante le ore di riposo pomeridiano (dalle ore 13:00 alle ore 14:30).

Negli orari di cui ai punti A, B e C i familiari da soli o con il proprio congiunto, potranno soggiornare nell'area ristoro posta al Piano Terra.

L'ingresso da parte dei familiari e la permanenza in struttura degli stessi non è consentito durante le ore notturne (dalle 20:00 alle 08:00) salvo casi eccezionali che dovranno essere preventivamente valutati ed autorizzati dal Responsabile Medico di concerto con la Coordinatrice.

In caso di emergenza pandemica, gli orari di visita devono essere concordati con il servizio amministrativo.

VARIAZIONI DI INDIRIZZO

Al fine delle immediate comunicazioni, i familiari degli ospiti devono segnalare agli uffici eventuali cambiamenti di indirizzo e/o numeri telefonici anche per brevi periodi.

CUSTODIA VALORI



Si fa presente che è bene non tenere con se oggetti personali di particolare valore o grosse somme di denaro. L'Amministrazione non risponde di eventuali furti.

I beni di valore possono essere depositati presso la cassaforte dell'Istituto. Le eventuali operazioni di versamento e prelevamento sono trascritte in apposito registro e firmate dall'ospite.

TUTELA DELLA PRIVACY (legge 675/96 – 679/2016)

Nel rispetto delle norme vigenti in materia di trattamento dei dati personali, l'Istituto si è dotato dei mezzi necessari a tutela della riservatezza. Al momento della presentazione della domanda di ricovero viene richiesto il consenso alla trattazione dei dati personali della persona interessata limitatamente alle esigenze funzionali della RSA.

EMERGENZE – NORME ANTINCENDIO

L'Istituto ha ottemperato a tutti gli adempimenti previsti dal D.L. n. 81/2008 circa la sicurezza degli ospiti e dei dipendenti e predisposto un idoneo piano di emergenza in caso di incendio con le relative diversificazioni riferite ai vari reparti.

E' attivato il sistema di analisi dei rischi e controllo della produzione alimentare come previsto dal D.L. .155/1997.

Per ragioni di sicurezza e di opportunità, è vietato fumare nei reparti, nelle camere e nella sala da pranzo.



L'INGRESSO E L'ACCOGLIENZA

MODALITA' RICHIESTA DI OSPITALITA'

Per essere ospitati presso la Residenza Sanitario Assistenziale è necessario che le persone abbiano compiuto il 65° anno di età e siano residenti in regione Lombardia.

Per l'ingresso occorre avanzare domanda su modulo fornito dal Servizio Amministrativo, che compilato in ogni parte e sottoscritto dalla persona interessata o da chi esercita la tutela, dovrà essere restituito per il collocamento in lista d'attesa.

Unitamente al modulo di domanda vengono consegnati la Carta dei Servizi ed il Regolamento che disciplina gli obblighi e i diritti degli Ospiti.

La domanda di ingresso è composta da due moduli: uno detto "richiesta ospitalità", l'altro "certificato medico".

Nel primo vengono indicati documenti ed esami clinici da consegnare, compilati e sottoscritti dal richiedente o da un familiare, al momento del colloquio per l'ingresso. Il "certificato medico" verrà compilato in ogni sua parte e sottoscritto dal medico curante.

E' prevista la possibilità di effettuare visite guidate alla struttura da parte di utenti potenziali e loro familiari previo accordo con la Segreteria della Casa di Riposo. I familiari verranno accompagnati attraverso i locali della struttura, nel rispetto della privacy degli ospiti già residenti, da un operatore del servizio amministrativo. Durante la conoscenza della Struttura potranno interloquire, compatibilmente con le attività lavorative in essere, con la coordinatrice e con i responsabili dei vari servizi (medico, infermieristico, educativo e fisioterapico).

LISTE D'ATTESA

Dopo la protocollazione la domanda viene consegnata al Medico responsabile della struttura che valuta lo stato di salute dell'ospite sulla base della documentazione allegata e restituisce la domanda all'Amministrazione che provvede ad inserirla in lista d'attesa.

I criteri di gestione della lista d'attesa sono i seguenti:

- data presentazione della domanda.
- Residenza: su delibera del Consiglio di Amministrazione i residenti nel comune di Sartirana Lomellina hanno priorità d'ingresso.
- Ammissioni in deroga possono avvenire solo ed unicamente su decisione del Presidente dopo attenta valutazione della peculiarità del caso e dopo avere attinto le debite informazioni dai responsabili dei vari servizi.

Le motivazioni per cui avviene ammissione in deroga verranno allegate al fascicolo socio-sanitario dell'ospite.

All'atto dell'ingresso di un ospite in struttura viene allegato al fascicolo socio-sanitario copia fotostatica della lista d'attesa di quel momento.



In qualunque momento successivo all'inserimento di una domanda in lista d'attesa il richiedente, o chi esercita la tutela, possono chiederne la cancellazione.

La lista d'attesa viene monitorata ed aggiornata secondo i seguenti criteri:

- aggiornata all'atto di inserzione di nuova domanda
- periodicamente secondo le scadenze previste dalla regione
- trimestralmente verifica integrale della attualità (rinunce, decessi ecc.) mediante contatti telefonici,

Se all'atto della chiamata un utente rifiuta l'ingresso o non è reperibile ai recapiti in nostro possesso viene contattato l'utente successivo. Se il rifiuto è definitivo viene cancellato dalla lista e debitamente annotata, se la rinuncia è temporanea o in caso di non reperibilità l'utente manterrà la posizione acquisita in quel momento e nuovamente ricontatto in caso di nuova disponibilità.

Una domanda in lista d'attesa viene cancellata solo ed unicamente in caso di RINUNCIA VOLONTARIA E DEFINITIVA da parte dell'utente ed in caso di decesso dell'utente.

La cancellazione della domanda avverrà secondo i requisiti testè esposti di cui si è venuta a conoscenza o per comunicazione diretta da parte dell'utente o in occasione dei periodici aggiornamenti.

Non sono previste domande di prenotazione del posto.

Al momento della disponibilità di un posto si attingerà alla corrispondente lista.

PROCEDURE D'INGRESSO

Non appena si rende disponibile il posto presso la RSA verranno informati i familiari della persona che dovrà essere ospitata. Potrebbero essere necessarie informazioni supplementari o visite di controllo preliminari.

Prima dell'ingresso viene comunicato e consegnato il numero di individuazione della biancheria che dovrà essere applicato su ogni capo e l'elenco dei capi che l'ospite dovrà portare con sé.

All'atto dell'ingresso, il personale amministrativo e la coordinatrice, forniranno all'ospite ed ai familiari tutte le informazioni riguardanti gli strumenti e le relative modalità di attivazione, atti a tutelare i diritti della persona assistita.

Verranno pertanto consegnati:

Espletate tutte le procedure, l'accesso all'unità di offerta prevede la sottoscrizione di un contratto da parte della persona interessata o da chi esercita la tutela, in cui sono contenute tutte le clausole necessarie alla regolarizzazione dei rapporti che devono intercorrere tra le parti. E' previsto il versamento di un deposito cauzionale infruttifero, pari all'importo della prima mensilità intera della retta dovuta che verrà restituito a chiusura del rapporto.

Al momento dell'ingresso la persona viene accolta dal personale addetto, accompagnata nel reparto assegnato dove troverà l'équipe socio sanitaria che si adopererà per la migliore sistemazione e per garantire le prestazioni più adeguate alle sue esigenze.

Dopo un breve periodo di ambientamento ed osservazione, e comunque entro 30 giorni, l'équipe socio-assistenziale predisporrà un Progetto Individuale al fine di garantire all'ospite la migliore qualità di cura e di



vita all'interno della struttura. L'ospite e/o familiari potranno partecipare e condividere la stesura del piano ed in relazione a ciò verrà loro data notizia delle date in cui si terranno le riunioni di aggiornamento del Piano

Formalizzata stabilmente l'ospitalità della persona, verrà inoltrata comunicazione al Comune di Residenza.

Al momento del colloquio per definire l'ingresso devono essere consegnati, oltre ai dati anagrafici del richiedente, i seguenti documenti per formalizzare la domanda :

- Tessera sanitaria
- Copia di eventuale esenzione sanitaria
- Copia di eventuale indennità di accompagnamento
- Carta d'identità
- Codice fiscale
- Documentazione medica ed esami clinici richiesti al momento della domanda

Viene inoltre data comunicazione che, formalizzato l'ingresso, l'assistenza sanitaria della persona ospitata viene posta a completo carico della struttura con contemporanea cessazione dell'iscrizione dagli elenchi del medico di base.

DIMISSIONI

Un ospite del Pio Istituto "Coniugi BUZZONI NIGRA" può essere dimesso:

- A.** PER SUA ESPLICITA RICHIESTA, DA PRESENTARSI PER ISCRITTO ALL' UFFICIO AMMINISTRATIVO DELLA FONDAZIONE CON UN PREAVVISO MINIMO DI 15 (QUINDICI) GIORNI LAVORATIVI.
- B.** PER DECISIONE MOTIVATA DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE SU PROPOSTA DEL DIRETTORE, CON 10 (DIECI) GIORNI DI PREAVVISO.
- C.** SENZA PREAVVISO, NEL CASO IN CUI L' OSPITE: DIVENGA PERICOLOSO PER SE STESSO (AUTOLESIONISMO, ECC) O PER GLI ALTRI OSPITI, TENGA UN COMPORTAMENTO INCOMPATIBILE CON LA VITA IN COMUNITÀ, OPPURE ABBIA COMMESSO REATI, MINACCE, FURTI ECC...

Alla dimissione di cui al punto B si fa luogo tra l'altro:

1. qualora l' ospite o un parente, dopo rinnovati richiami, tenga un comportamento contrario alle norme del regolamento, di pregiudizio per la comunità o di grave disturbo per gli altri ospiti;
2. Qualora non rientri, senza giustificato motivo, e preavviso, dopo periodi di assenza dal Pio Istituto "Coniugi BUZZONI NIGRA", entro i termini concordati con la Direzione;
3. qualora si renda necessario un ricovero in Ospedale o altro Istituto di cura, per sopraggiunta malattia che richieda particolari interventi terapeutici o riabilitativi e non permetta l'ulteriore permanenza nella RSA Pio Istituto "Coniugi BUZZONI NIGRA"

Della decisione di allontanamento verrà data comunicazione al parente o chi per loro, sull' immediato, con la comunicazione di preavviso di dimissioni.



TRASFERIMENTO INTERNO

Il trasferimento interno di un ospite viene deciso dal Responsabile Medico e dalla Capo Sala per necessità riguardanti l'economia dei nuclei, dopo valutazione multidisciplinare con la fisioterapista e l'educatrice.

Come primo passo se ne darà comunicazione all'ospite stesso ed alla sua famiglia.

Prima del trasferimento, si procederà alla sanificazione del posto letto e degli spazi pertinenziali ad esso.

Lo spostamento fisico verrà condotto in totale sicurezza e con l'accompagnamento del personale in servizio anche se l'ospite fosse totalmente autosufficiente.

L'ospite verrà informato su dove si trovano i servizi igienici più vicini, dove verranno collocati i suoi effetti personali e gli verranno presentati gli operatori sanitari in servizio, qualora fossero diversi dai precedenti. Entro poche ore dall'avvenuto trasferimento fisico dell'ospite, dovranno essere spostati i suoi effetti personali ponendo la massima attenzione affinché tutto sia ricollocato grossomodo nell'ordine spaziale precedente.

Tutte le operazioni dovranno avvenire con la massima collaborazione e calma possibile per evitare disorientamento e per limitare al minimo l'inevitabile disagio conseguente.

A trasferimento avvenuto si provvederà all'aggiornamento della modulistica e della segnaletica in relazione al nuovo stazionamento dell'ospite trasferito.

RETTA

DEPOSITO CAUZIONALE

L'importo, infruttifero, è di euro 500.00 dovuto dall'assistito e dovrà essere pagato al momento dell'ingresso della persona in struttura

RETTA

Gli importi delle rette sono i seguenti:

- **POSTO ACCREDITATO: RETTA MENSILE € 1.793,00 – RETTA GIORNALIERA € 58,95**

E' facoltà di della Fondazione ritoccare le rette di degenza.

MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il deposito cauzionale e le rette di degenza devono essere pagate, mezzo bonifico bancario, tassativamente entro il giorno 10 (dieci) del mese di riferimento attraverso addebito continuativo, bonifico bancario, Pos.

SPESE EXTRA

Le uniche spese escluse dalla retta sono:

- parrucchiera
- callista, manicure
- trasporto ambulanza (es. dimissioni ospedaliere, trasporto per visite mediche specialistiche ecc.)



PAGAMENTO SPESE EXTRA

Le spese extra anticipate dall'Ente, relative a parrucchiera, callista e manicure, verranno pagate con addebito in fattura

DICHIARAZIONE ANNUALE OSPITI:

E' rilasciata agli ospiti la dichiarazione prevista dalla dgr 21/3/97 n. 26316 attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie. Tale dichiarazione può essere utilizzata, secondo le modalità indicate annualmente nelle istruzioni per la compilazione dei modelli ministeriali (730, Unico, ecc.), come certificazione delle spese sostenute per assistenza sanitaria

SUGGERIMENTI o RECLAMI

Durante l'ospitalità, qualora parenti od ospiti abbiano da formulare lamentele o reclami in merito al servizio o per altri motivi attinenti il soggiorno presso la RSA, dovranno rivolgersi all'Amministrazione, che risolverà i casi in tempi brevi.



MODULO PER SEGNALAZIONE E SUGGERIMENTI

Cognome e nome _____

Indirizzo _____

Recapiti telefonici _____

Oggetto della segnalazione :

Eventuali suggerimenti :

Ai sensi della legge 675/96 autorizzo il Pio Istituto "Coniugi BUZZONI NIGRA" al trattamento dei dati personali

Data _____

Firma



SCHEDA PER ESPRIMERE RECLAMI

OSPITE

PARENTE

grado di parentela :

telefono :

DESCRIZIONE RECLAMO

.....
.....
.....

SOLUZIONI PROSPETTATE DAL CLIENTE

.....
.....
.....

☐ RECLAMO INGIUSTIFICATO

☐ RECLAMO GIUSTIFICATO

PER IL SEGUENTE MOTIVO

.....
.....
.....

INTERVENTO CORRETTIVO

.....
.....
.....

VERIFICA SODDISFAZIONE ED EFFICACIA

.....
.....
.....

RECLAMO CHIUSO IL



SERVIZIO MEDICO, INFERMIERISTICO E SOCIO-ASSISTENZIALE

L'assistenza medica è quotidiana e garantita dal medico dell'Istituto con protocollo di controllo di routine; sono previsti periodicamente esami ematochimici. Sono attivate consulenze di fisiatria. Di norma gli ospiti sono assistiti dal medico della struttura ad eccezione di necessità chirurgiche o di sindromi acute. Nelle ore notturne, prefestive e festive si fa ricorso al servizio di Guardia Medica.

L'assistenza infermieristica è assicurata dalle ore 07.00 alle ore 21.00 da personale qualificato ed iscritto all'Albo. Provvede alla somministrazione di tutte le terapie, ai prelievi per esami ematochimici, alla rilevazione dei parametri vitali, alla gestione della documentazione infermieristica, ai protocolli assistenziali e ai piani di lavoro.

L'attività socio assistenziale è svolta dagli Ausiliari (ASA/OSS). Sono operatori qualificati preposti all'assistenza di base che viene assicurata a tutti gli Ospiti, suppliscono alle loro carenze di autonomia e nelle loro funzioni essenziali.

Si occupano dell'igiene degli ambienti, dei cambi di biancheria, dell'igiene personale degli ospiti usando prodotti adeguati e seguendo una dettagliata programmazione.

Gli ASA/OSS interagiscono con il personale infermieristico, i terapeuti della riabilitazione e l'animatrice per garantire un'assistenza pienamente rispondente alle singole esigenze.

Le attività degli Infermieri professionali e delle ausiliarie socio assistenziali sono coordinate da un dirigente infermieristico.

E' attivo il servizio farmaceutico interno, provvisto di tutto il necessario per il corretto mantenimento dei farmaci e dei presidi sanitari. Il costo di tutte le specialità, del gas medicale, del materiale sanitario e dei presidi per l'incontinenza, sono a totale carico dell'Istituzione.

SERVIZIO FISIOTERAPICO E DI RIABILITAZIONE

L'attività fisioterapica e riabilitativa definita da Terapisti della riabilitazione secondo programmi personalizzati e con piani individuali o di gruppo, è svolta prevalentemente in palestra utilizzando adeguate attrezzature. Relativamente alle esigenze i trattamenti sono anche eseguiti nei singoli reparti e direttamente al letto dell'ospite.

SERVIZIO DI EDUCATORE

L'attività di animazione, integrata con le attività sanitarie ed assistenziali, persegue il miglioramento della qualità di vita dell'ospite stimolando il suo interesse per una socialità nella struttura viva e positiva. Il personale addetto agisce per valorizzare la persona nella sua globalità, svolge funzioni di accompagnamento e di aiuto affinché la persona stessa possa esprimere in libertà le sue capacità e le sue scelte.

Il servizio di animazione, per meglio rispondere alle diverse aspettative, organizza momenti socializzanti quali attività ricreative, proiezione di films, lettura di giornali e conversazione.

Negli spazi comuni destinati al tempo libero si svolgono attività occupazionali, laboratori di disegno, di pittura, di bricolage. Si svolgono inoltre attività artigianali, manufatti e creazioni artistiche.

SERVIZIO AMMINISTRATIVO



La Direzione Amministrativa ha la responsabilità di attuare i piani ed i programmi definiti dall'Amministrazione utilizzando le necessarie risorse umane e finanziarie, attribuisce incarichi e responsabilità di specifici progetti, realizza il continuo controllo gestionale e verifica i risultati raggiunti. Sovrintende alla procedura di acquisto di beni e servizi, alla gestione patrimoniale e alla attività di consulenza.

Il personale amministrativo si occupa della gestione complessiva di tutte le attività concernenti la vita della residenza Sanitario Assistenziale. In particolare tratta le pratiche amministrative che riguardano gli Ospiti, riceve la posta, contatta i parenti per eventuali necessità burocratiche, accoglie e informa il pubblico che a vario titolo si rivolge alla Istituzione, si occupa della distribuzione della modulistica, riceve le domande di ingresso, fornisce assistenza e supporti necessari per il disbrigo degli atti riguardanti il personale, rilascia le certificazioni e mantiene i rapporti con i vari Istituti assicurativi.

Si occupa inoltre della gestione di tutte le deliberazioni, Ordinanze Presidenziali, Disposizioni Dirigenziali, raccolte normative e di giurisprudenza, della corrispondenza, del protocollo, della gestione dei contratti con gli ospiti, dei contratti e delle convenzioni che riguardano imprese, ditte e professionisti .

Per quanto concerne il settore ragioneria-economato, gestisce tutta la programmazione economico-patrimoniale, la contabilità fiscale, le dichiarazioni dei redditi.

Il personale amministrativo provvede al mantenimento dei rapporti con le Società e le Cooperative di servizi, con i professionisti, con i vari Enti e Istituzioni del territorio. Esercita il controllo e la gestione dei beni patrimoniali.

E' possibile richiedere l'accesso alla documentazione sociosanitaria ed ottenerne il rilascio previa presentazione di relativa domanda secondo le modalità previste nel relativo regolamento consegnato all'atto dell'ingresso in struttura.

LA RISTORAZIONE (IN FORMA ESTERNALIZZATA)

Presso la RSA è attivo il servizio di ristorazione per gli Ospiti.

Il menu predisposto secondo le indicazioni del Servizio nutrizione dell'ATS è di tipo estivo ed invernale e comune a tutti gli Ospiti.

Secondo le esigenze, su prescrizione medica, vengono preparate anche diete speciali. I pasti vengono dispensati, tramite carrelli termici, nelle sale da pranzo per le persone a cui possono accedere. Gli Ospiti allettati sono serviti nelle loro camere ed in caso di necessità, aiutati all'alimentazione.

Il servizio è sottoposto a verifiche periodiche per valutare la corretta gestione della catena alimentare con particolare riferimento al gradimento del menu. Tutta la fase di preparazione e distribuzione dei pasti è garantita dalle procedure conformi alla normativa HACCP.

LA LAVANDERIA

Presso l'Istituto sono funzionanti i servizi di lavanderia, stireria e guardaroba, senza oneri aggiuntivi a carico degli ospiti.



Il servizio garantisce il lavaggio di tutta la biancheria piana e alla relativa stiratura, nonché il lavaggio della biancheria personale. Tutta la biancheria degli ospiti, riportata nei rispettivi reparti, viene adeguatamente riposta e sistemata negli armadi personali.

SERVIZI AGGIUNTIVI E DI SUPPORTO

PARRUCCHIERA E BARBIERE

Presso la struttura è presente il servizio di parrucchiere svolto da professionisti esterni. Tali servizio è a cadenza mensile e a carico del degente.

I professionisti che prestano la loro opera sono in possesso di regolare autorizzazione all'esercizio dell'attività.

PEDICURE

Presso la struttura è presente il servizio di pedicure svolto da professionisti esterni. Tali servizio è a cadenza mensile e a carico del degente.

I professionisti che prestano la loro opera sono in possesso di regolare autorizzazione all'esercizio dell'attività.

TRASPORTI

In caso di necessità, il trasferimento degli ospiti da e per le strutture ospedaliere nell'ambito zonale, non è compreso nella retta ed è garantito da mezzi di trasporto attrezzati delle Croci o delle Associazioni di Volontariato convenzionate con la RSA.

APPARECCHI RADIO – TV

La grande sala polifunzionale adibita anche a soggiorno e animazione è dotata di un grande televisore panoramico per apprezzare i vari programmi trasmessi e per la proiezione di films. Sono disponibili anche apparecchiature per ascoltare musiche e karaoke.

E' possibile tenere apparecchi radio o televisivi nelle camere purchè siano usati con discrezione ed in modo tale da non arrecare disturbo.

GIORNALI

E' possibile acquistare giornali, seguendo le indicazioni della Direzione.

Presso la RSA sono inoltre disponibili libri per la lettura libera.

DISTRIBUZIONE BEVANDE E SNACK

Al piano terra dell'Istituto, adiacente la sala polifunzionale, è situato l'angolo bar nel quale sono in funzione distributori automatici di bevande calde, fredde, snack e di alimenti vari preconfezionati. Vi possono accedere gli ospiti, i familiari, i parenti ed il personale operante.



SERVIZIO RELIGIOSO

Presso la RSA è prevista l'assistenza spirituale cattolica a tutti gli ospiti. Nella cappella si tengono la celebrazione della Santa Messa e le altre funzioni liturgiche.

Gli ospiti aderenti ad altre confessioni religiose, possono chiedere assistenza spirituale secondo la propria fede.

DIVIETO DI FUMARE

Per ragioni di igiene oltre che di sicurezza è vietato fumare in tutti i locali riservati alla permanenza dell'ospite. Le trasgressioni saranno segnalate mediante apposito rapporto ai Pubblici Ufficiali a norma dell'art. 13 della Legge 689/81.

RILASCIO CARTELLA SANITARIA (FASAS)

La richiesta per la consegna della copia della cartella avverrà entro 30 giorni dalla richiesta medesima, a mezzo digitale o cartaceo, versando anticipatamente alla Fondazione un corrispettivo di euro 150.00

ORGANIZZAZIONE DELLA VITA IN R.S.A.:

GIORNATA TIPO IN R.S.A.:

Al fine di consentire ai potenziali ospiti di prendere coscienza delle modalità di organizzazione, si riporta di seguito, in modo schematico, il modello organizzativo della vita in R.S.A. sulle 24 ore: quelli riportati sono orientamenti (e come tali hanno valore puramente indicativo), caratterizzati da una certa flessibilità, elasticità ed organizzazione per garantire all'ospite la massima autonomia compatibilmente con una vita di comunità:

MATTINO

- Ore 7.00 gli ospiti sono avvicinati dal personale ASA che procede
all'igiene personale, al cambio della biancheria, alla mobilitazione secondo le necessità di ciascuno, mentre il personale infermieristico provvede alla somministrazione della terapia, agli eventuali prelievi.
- Ore 8.00 - 8.30 distribuzione della colazione; chi non è in condizione di usufruirne autonomamente, viene assistito dal personale di reparto.
- Ore 9.30 – 11.30 Nella grande sala polivalente avviene la lettura di giornali, visione di spettacoli e programmi televisivi, deambulazioni assistite e attività creative e manuali che coinvolgono gli ospiti secondo le loro possibilità e desideri di partecipazione.
- Ore 12.00 distribuzione pranzo.



POMERIGGIO

- Ore 13.00 – 14.30 riposo
- Ore 15.00 distribuzione del the
- Ore 15.30 – 17.30 ripresa e continuazione dell'attività secondo il programma prestabilito dall'attività di animazione.
- Ore 18.00 distribuzione della cena.
- Ore 19.30 – 20.30 preparazione per il riposo notturno.

Nell'arco delle 24 ore sono assicurate, secondo necessità, le prestazioni di assistenza medica, infermieristica e fisioterapia.

MENU TIPO

Il menù è scandito su base stagionale. Il menù invernale è differente da quello estivo. L'Ospite ha a disposizione una ampia scelta:

- Colazione di caffè, thè, latte e biscotti;
- Pranzo con scelta tra due primi, due secondi con contorni di verdure e frutta di stagione;
- Merenda con bevande;
- Cena con scelta fra due primi, due secondi con contorni di verdure e frutta di stagione.

E' possibile prendere visione dei menù presso i refettori.

CUSTOMER SATISFACTION

Ogni anno, nei primi giorni del mese di novembre, viene distribuito un questionario agli ospiti ed ai familiari al fine della valutazione della soddisfazione in merito alla qualità dei servizi e delle prestazioni usufruite, nonché per la rilevazione di eventuali disservizi.

I detti questionari compilati, devono essere riconsegnati all'amministrazione entro la prima decade di dicembre per l'analisi generale, i cui risultati saranno esposti al pubblico.

EMERGENZA COVID

In riferimento alla gestione dell'emergenza pandemica, la Fondazione metterà a disposizione dei Familiari e degli Ospiti, tutte le procedure che saranno definite dalla Struttura. In data 13 gennaio 2023 è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione il Piano Organizzativo Pandemico.



PIO ISTITUTO "CONIUGI BUZZONI NIGRA"

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE OSPITI

ANNO _____

Si prega di esprimere un giudizio sugli aspetti che seguono. Barrare semplicemente la casella corrispondente al giudizio ritenuto più confacente

GIORNATA IN STRUTTURA		 <i>soddisfacente</i>	 <i>accettabile</i>	 <i>Non soddisfacente</i>
1	Igiene personale	☐	☐	☐
2	Prima colazione	☐	☐	☐
3	Attività di animazione	☐	☐	☐
4	Qualità del vitto servito a pranzo e a cena e varietà del menu	☐	☐	☐
5	Orari di riposo	☐	☐	☐
ASSISTENZA E CURE		 <i>soddisfacente</i>	 <i>accettabile</i>	 <i>Non soddisfacente</i>
6	Assistenza del personale medico	☐	☐	☐
7	Assistenza del personale infermieristico	☐	☐	☐
8	Assistenza del personale fisioterapico	☐	☐	☐
9	Assistenza del personale ausiliario	☐	☐	☐
RAPPORTI CON IL PERSONALE		 <i>soddisfacente</i>	 <i>accettabile</i>	 <i>Non soddisfacente</i>
10	Gentilezza e disponibilità del personale medico	☐	☐	☐
11	Gentilezza e disponibilità del personale infermieristico	☐	☐	☐
12	Gentilezza e disponibilità del personale fisioterapico	☐	☐	☐
13	Gentilezza e disponibilità del personale ausiliario	☐	☐	☐



LA RESIDENZA		 <i>soddisfacente</i>	 <i>accettabile</i>	 <i>Non soddisfacente</i>
14	La sua stanza	☐	☐	☐
15	Gli ambienti comuni: sala da pranzo, salone, animazione, ecc	☐	☐	☐
16	Igiene degli ambienti	☐	☐	☐
17	Servizio di Parrucchiera / Barbiere	☐	☐	☐
18	Servizio di Podologia			
19	Servizio di lavanderia, stileria e guardaroba			
20	Servizio Religioso			
VALUTAZIONI CONCLUSIVE		 <i>soddisfacente</i>	 <i>accettabile</i>	 <i>Non soddisfacente</i>
21	Si trova bene presso la Residenza?	☐	☐	☐
22	Come valuta il rapporto umano instaurato nella struttura?	☐	☐	☐

PROPOSTE E SUGGERIMENTI:

.....

.....

.....

.....

Sartirana Lomellina lì,

Si ringrazia per la collaborazione



PIO ISTITUTO "CONIUGI BUZZONI NIGRA"

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI DEGLI OSPITI

ANNO _____

Si prega di esprimere un giudizio sugli aspetti che seguono. Barrare semplicemente la casella corrispondente al giudizio ritenuto più confacente

		 <i>soddisfacente</i>	 <i>accettabile</i>	 <i>Non soddisfacente</i>
1	Come valuta il livello di pulizia degli ambienti?	☐	☐	☐
2	Come valuta i servizi amministrativi?	☐	☐	☐
3	Come valuta il servizio Medico?	☐	☐	☐
4	Come valuta il servizio Infermieristico?	☐	☐	☐
5	Come valuta il servizio Fisioterapico?	☐	☐	☐
6	Come valuta il servizio Ausiliario?	☐	☐	☐
7	In quale misura le cure praticate corrispondono alle aspettative?	☐	☐	☐
8	Come valuta le informazioni fornite dal Medico sullo stato di salute dell'ospite, terapie, ecc.	☐	☐	☐
9	Come valuta il servizio e le informazioni fornite dal Coordinatore?	☐	☐	☐
10	Come valuta il servizio di Animazione?	☐	☐	☐
11	Come valuta i servizi di Parrucchiera e Barbiere?	☐	☐	☐
12	Come valuta il servizio di Podologia?	☐	☐	☐
13	Come valuta il servizio di lavanderia?	☐	☐	☐
14	Valutazione complessiva sulla Struttura	☐	☐	☐
15	Come valuta il rapporto umano instaurato nella struttura?	☐	☐	☐



Esponga, se lo desidera, le Sue osservazioni e i Suoi suggerimenti

.....

.....

.....

.....

Negli ultimi mesi con che frequenza ha visitato il Suo Parente

- ☐ Più volte alla settimana
- ☐ Una volta a settimana
- ☐ Una volta ogni 2 settimane
- ☐ Una volta al mese
- ☐ Oltre

Sartirana Lomellina lì,

Si ringrazia per la collaborazione