

GUIDA PER L'UTENTE

Carta dei Servizi
AZIENDA DI SERVIZI ALLA PERSONA
SANTA CHIARA

Revisione n. 12 del 06.09.2011
Carta dei Servizi

Gentile Signora, Egregio Signore,
il documento che Le è stato consegnato rappresenta una guida per conoscere meglio la nostra Struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che ci proponiamo per rispondere in modo adeguato ai suoi bisogni. Il nostro lavoro è infatti quello di far sì che la sua permanenza sia la più gradevole possibile e per questo i suggerimenti, che Lei o i suoi famigliari vorrete darci, sono un importante contributo e uno stimolo a migliorare.

La Carta dei Servizi è divenuta obbligatoria per tutti gli Enti erogatori di pubblici servizi in base alla Legge n.273 dell'11 luglio 1995.

La legge 328 del 8 novembre 2000, legge quadro sui Servizi Sociali, individua nella Carta dei Servizi uno strumento per "tutelare le posizioni soggettive degli utenti" (art.13, comma 1) Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e rappresenta un requisito per l'accreditamento regionale ai sensi delle DGR 7435 del 2001. Essa contiene oltre alle informazioni logistiche sulla Struttura Sanitaria, anche le caratteristiche dei servizi erogati e gli standard di qualità e di quantità degli stessi. La Carta dei Servizi non è quindi un semplice opuscolo informativo dove trovare una serie di notizie utili, ma uno strumento che Le consentirà di contribuire allo sviluppo del progetto sanitario ed assistenziale che La riguarda, e più in generale di partecipare attivamente alla vita di questa Struttura. Tale documento è quindi, un vero e proprio contratto tra l'Ente e l'Utente.

**Il Presidente del
Consiglio di Amministrazione**



1. Presentazione

La vocazione assistenziale di questo Ente ha origini lontane nel tempo. Dobbiamo infatti risalire al 1809 quando, a seguito della soppressione del Monastero di San Benedetto, nasce la “Casa d’industria e di Ricovero”, così denominata perché oltre a ricoverare vecchi cronici, accoglieva e sostentava, come “partecipanti ai lavori”, tutti i poveri inabili che qui si guadagnavano il vitto. È però nel 1819 che, essendo aumentato il numero dei poveri, lo stabilimento viene trasportato nella sede attuale e cioè l’ex monastero di Santa Chiara. Con lo Statuto organico, approvato con Regio Decreto del 1 luglio 1940, preso atto che l’istituzione provvedeva esclusivamente al ricovero di inabili, la Casa d’Industria e di Ricovero ha assunto la denominazione di “Pia Casa di Riposo Inabili” che diviene nel 1952 “Opera Pia Casa di Riposo per vecchi e inabili”; nel 2001 con l’approvazione del nuovo Statuto Casa di Riposo Santa Chiara, quindi Azienda di Servizi alla Persona Santa Chiara.

1.2 LA STRUTTURA

L’Istituto consta di un edificio a forma quadrangolare, sede dell’antico monastero che ospita in tre dei suoi lati, reparti di degenza distribuiti su piani. Nell’antico chiostro trova spazio un giardino attrezzato. Ciascun reparto è dotato di soggiorno, sala da pranzo e ambulatorio medico. Al primo piano di un’ala si trovano gli Uffici Amministrativi e i locali di rappresentanza. All’esterno del chiostro si trova una palazzina, dono del benefattore Marzagalli recentemente ristrutturata e collegata alla struttura, sede di degenza per numero 16 posti, del Centro diurno integrato e delle sale animazione, formazione e di un ambulatorio.

1.3 I PRINCIPI FONDAMENTALI

La mission della casa di riposo è quella di fornire agli anziani in condizione di non autosufficienza servizi di assoluto rilievo per quanto riguarda la qualità di vita. Tali servizi vengono garantiti ai cittadini del territorio lodigiano e delle ASL lombarde, la cui complessità dei bisogni non può essere soddisfatta a domicilio. Le attività assistenziali sono improntate al rispetto dell'unicità e della dignità della persona e dei principi sanciti dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995, relativi a:

Continuità: la struttura garantisce la continuità e la regolarità delle cure prestate. In caso di disfunzioni, vengono messe in atto le misure necessarie a contenere il disagio arrecato.

Dialettica interna e comunione di intenti verso l'esterno

Diffusione dell'Etica e della Responsabilità, trasmettendo il sentimento dell'affidabilità e della sicurezza in coloro che ci affidano la loro salute e il loro benessere.

Eguaglianza dei Cittadini/Utenti nei confronti dei servizi erogati, intesa non solo come imparzialità delle prestazioni, ma anche come assoluto divieto di discriminazione nei confronti di esigenze particolari.



Equità, efficienza ed efficacia dell'attività operativa e gestionale: costante è la ricerca per erogare prestazioni in modo razionale, senza spreco di risorse e nella ricerca di una qualità sempre migliore. Il servizio pubblico è erogato in modo da garantire un rapporto ottimale tra risorse impegnate, attività svolte e risultati ottenuti.

Integrazione: gli interventi professionali presenti sono integrati tra loro al fine di garantire un approccio globale al paziente, attraverso strumenti e occasioni d'incontro formali, che consentono un confronto continuo.

Integrità ed onestà come fonti di ispirazione quotidiana.

Partecipazione sociale e apertura alle istanze della comunità locale; ogni osservazione, suggerimento, consiglio, critica, proposta viene valutata in funzione della creazione di un servizio migliore.

Tutela del corretto utilizzo dei servizi da parte dei cittadini, come forma di rispetto verso la comunità sociale.

1.4 STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La Presidenza ed il Consiglio di Amministrazione

L'Azienda Servizi alla Persona Santa Chiara è gestita da un Consiglio di amministrazione, composto da un Presidente e 6 consiglieri, Compito principale del Consiglio di Amministrazione è l'individuazione degli obiettivi dell'azienda al fine di garantire agli ospiti prestazioni assistenziali e sanitari di assoluto qualità.

La Direzione Generale

E' compito della Direzione Generale assicurare lo svolgimento di ogni attività integrando la molteplicità delle funzioni e delle professionalità, attuare i progetti e gli obiettivi delineati dal Consiglio di Amministrazione

La Direzione Sanitaria

Fanno riferimento alla Direzione Sanitaria tutti i servizi dell'area sanitaria (assistenziale, infermieristico e fisioterapico) , la Direzione Sanitaria

opera in stretto rapporto con il Funzionario Sociale a cui fanno capo i servizi dell'area sociale (Animazione, volontariato, servizio civile, relazioni con i parenti, formazione del personale).

Le Unità operative Amministrative

L'Azienda può contare su un Ufficio Ragioneria ed Economato che si occupa delle questioni economiche, su un Ufficio deputato allo sviluppo e alla gestione delle risorse umane, su una Segreteria generale e su un Ufficio tecnico.

L'ufficio relazioni con il pubblico:

- assicura informazione, accoglienza, tutela e partecipazione,
- facilita l'accesso attraverso informazioni sulle attività ed i servizi erogati,
- raccoglie suggerimenti ed osservazioni,
- gestisce reclami e segnalazioni.

È aperto dalle 9:45 alle 12:30 e dalle 14:00 alle 16:00 dal lunedì al venerdì, non festivi.

L'ufficio ragioneria ed economato cura le pratiche amministrative legate agli ingressi fornendo tutte le informazioni di natura economico-finanziaria. **È aperto alle 11:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 15:00 il lunedì, il mercoledì e il venerdì, non festivi.**

IL SERVIZIO SOCIO SANITARIO E GLI OPERATORI

La Casa di Riposo Santa Chiara è divenuta nel tempo un centro di riferimento per l'erogazione di molteplici servizi agli anziani, in grado di rispondere a diverse tipologie di bisogni. La connotazione di centro polivalente garantisce la stretta integrazione tra le diverse professionalità, in particolare presso l'Istituto operano:

- medici con specifica specializzazione o notevole esperienza di attività in RSA,
- infermieri professionali, di cui 6 infermieri coordinatori di reparto
- terapisti della riabilitazione,
- dietista,
- Ausiliari socio-assistenziali e operatori socio-sanitari in possesso di specifico titolo di studio,
- Animatori sociali ed educatori.
- Volontari del servizio civile

In ogni reparto è presente un'equipe multidisciplinare formata da medici, infermieri, operatori socio-sanitari, ausiliari socio-assistenziali, animatori, educatori, fisioterapisti e dalla dietista. L'equipe opera con l'obiettivo di migliorare il benessere della persona attraverso l'elaborazione di progetti generali di reparto e di piani individuali; essa si riunisce periodicamente per la verifica dei risultati e la rivalutazione degli obiettivi. Inoltre, la Struttura si avvale della consulenza di medici specialisti, provenienti dall'Azienda Ospedaliera della provincia di Lodi. L'assistenza è garantita per 24 ore al giorno.

Collaborano allo svolgimento delle attività anche:

- operai che garantiscono reperibilità diurna e notturna,
- cuoco, capocuoco, aiuti e ausiliari di cucina,
- centralinisti che "presidiano" la Casa di Riposo nelle ore di apertura.

Ogni membro del personale è riconoscibile attraverso un apposito cartellino di identificazione e divise differenziate. Le risorse professionali presenti superano per quantità gli standard previsti dalla Regione Lombardia.

1.5 FORMAZIONE

"La formazione - è intesa come - un'attività educativa che ha come obiettivo la promozione, la diffusione e l'aggiornamento del sapere e dei modi di utilizzo di tale sapere. Ma la finalità sottesa a tale obiettivo va oltre: essa ha anche a che vedere con il significato profondo dell'azione educativa come momento di crescita dei soggetti a cui si rivolge, volta a volta, culturale, sociale, professionale, personale." Per questo motivo, gli obiettivi formativi, contenuti nelle linee d'indirizzo per la formulazione del piano di formazione, sono coerenti con i progetti di miglioramento della qualità. Tutti i profili professionali sono coinvolti nei processi formativi, finalizzati a:

- migliorare i processi di comunicazione interna ed esterna;
- favorire lo sviluppo del lavoro di équipe e la personalizzazione degli interventi;
- sostenere il personale nei cambiamenti organizzativi in atto;
- garantire il costante aggiornamento degli operatori dal punto di vista tecnico ed assistenziale.



2. Le unita' d'offerta

2.1 LA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (RSA)

La RSA dispone di un numero di posti letto pari a 268 unita', cosu' suddivise:

- N. 236 posti letto residenziali, destinati ad anziani totalmente o parzialmente autosufficienti, le cui condizioni socio-sanitarie impediscono la permanenza a domicilio.
- N. 6 posti letto definiti di sollievo, destinati a degenze programmate e temporanee, finalizzate all'accoglienza di anziani con comprovate difficoltu' relative a problematiche sanitarie o portatori di eventuali disagi di carattere familiare. In questi posti vengono anche accolti anziani in dimissione ospedaliera, le cui condizioni non sono compatibili con il rientro al domicilio, come definito dal protocollo per la continuita' delle cure e delle dimissioni protette in atto presso la nostra ASL.
- N. 17 posti letto destinati alla degenza continuativa per persone affette da malattia di Alzheimer, con disturbi comportamentali, gravemente non autosufficienti e non assistiti a domicilio.
- N. 9 posti definiti in extrarecettivitatu' non compresi nel sistema di accreditamento.

I posti letto disponibili sono suddivisi in 6 reparti. In particolare si distinguono:

- il reparto Ala sud piano terra, di nuova realizzazione, accoglie 25 anziani;
- il reparto Cambieri situato nell'ala ovest, riservato a 43 donne non autosufficienti a cui recentemente e' associato un nuovo nucleo di 10 ospiti;

- il reparto Ala nord, situato nell'omonima ala est, ospita 73 anziane non autosufficienti;
- il reparto infermeria donne situato nell'ala est, ospita 73 anziane non autosufficienti;
- il reparto infermeria uomini, situato nell'ala ovest, riserva 43 posti letto per uomini e donne non autosufficienti;
- infine il nucleo Alzheimer, situato nell'ala est ospita 18 degenti affetti dall'omonima patologia.

La Struttura possiede camere a uno, a due, a tre, a quattro letti, ognuna dotata di bagno privato, in numero come di seguito indicato:

- N. 6 camere ad un letto
- N. 30 camere a due letti
- N. 38 camere a tre letti
- N. 22 camere a quattro letti

Ciascun reparto è inoltre dotato di soggiorno, sala da pranzo, tisaneria e ambulatorio medico.

L'intera struttura si snoda attorno ad un cortile allestito come un grazioso giardino.



2.2 IL NUCLEO ALZHEIMER

Consta di 17 posti letto destinati alla degenza continuativa per persone affette da malattia di Alzheimer, con disturbi comportamentali, gravemente non autosufficienti e non assistibili a domicilio. L'Equipe assistenziale nella gestione di questi ospiti si avvale di tecniche specifiche quali la Validation Therapy, il Conversazionalismo, l'utilizzo della Musicoterapica e dell'Arteterapia. A sostegno dell'Equipe e dei familiari è a disposizione lo Psicologo.

2.3 RICOVERI DI SOLLIEVO

Sono a disposizione n° 6 posti letto definiti di sollievo, destinati a degenze programmate e temporanee, finalizzate all'accoglienza di anziani con comprovate difficoltà relative a problematiche sanitarie o portatori di eventuali disagi di carattere familiare. In questi posti vengono anche accolti anziani in dimissione ospedaliera, le cui condizioni non sono compatibili con il rientro al domicilio, come definito dal protocollo per la continuità delle cure e le dimissioni protette in atto presso la nostra ASL. E' previsto inoltre che uno di questi posti venga riservato a ricoveri temporanei di pazienti affetti da Sclerosi laterale amiotrofica.

2.4 RICOVERI DI PAZIENTI IN STATO VEGETATIVO PERSISTENTE

La struttura accoglie persone con diagnosi di stato vegetativo in un nucleo appositamente dedicato in area recentemente ristrutturata.

2.5 I RICOVERI IN REGIME DI EXTRARECETTIVITA'

E' prevista anche una forma di ricovero temporaneo in regime di extrarecettività, per cittadini che richiedono particolari progetti di natura sociale. Sono destinati a tale modalità di ricovero n.8 posti collocati presso la palazzina marzagalli e 1 posto presso il Nucleo Alzheimer.



3. I servizi alla persona

3.1 IL SERVIZIO MEDICO

L'Equipe Medica della struttura assicura un servizio di guardia medica attiva nell'arco di tutte le 24 ore. Il Servizio è composto dal Coordinatore Medico e da quattro medici in organico che operano con il supporto di altri medici che garantiscono il Servizio notturno, l'ente si avvale inoltre della consulenza di medici specialisti nelle principali branche sanitarie.

3.2 IL SERVIZIO DI RIABILITAZIONE

Il servizio di fisioterapia è attivo dal lunedì al venerdì.

La Casa di Riposo Santa Chiara può vantare la presenza di un'ampia palestra modernamente attrezzata, l'utilizzo di tale struttura consente la riabilitazione ed il recupero funzionale degli Ospiti che ne necessitano.

L'Equipe fisioterapica è composta da un consulente medico fisiatra, dai fisioterapisti e da personale ausiliario.

L'Equipe si pone come obiettivi :

- lo sviluppo delle capacità funzionali residue
- il contenimento/superamento delle disabilità
- la scelta dell'ausilio più consono alle necessità degli ospiti.

Il trattamento riabilitativo può essere svolto sia in reparto che in palestra, secondo le caratteristiche della prescrizione e del trattamento, sono previsti trattamenti individuali e/o di gruppo.

PRESIDI ED AUSILI

L'Ente fornisce, senza costi aggiuntivi, farmaci, dispositivi medicali, au-

sili per la gestione dell'incontinenza, presidi per le lesioni cutanee da decubito, ausili per la deambulazione e gli spostamenti (bastoni, deambulatori, carrozzine). Gli Ospiti con riconoscimento dell'invalidità possono ottenere, rivolgendosi al medico o al coordinatore infermieristico di reparto, la prescrizione di ausili personalizzati (scarpe ortopediche, carrozzine) da parte dell'ASL e altri ausili legati alla specifica patologia.

3.3 IL SERVIZIO DI ANIMAZIONE

L'animazione si integra con le altre prestazioni per migliorare la qualità della vita degli Anziani ospitati nella Struttura, con l'obiettivo di:

- favorire l'attivazione di processi di comunicazione e di socializzazione, valorizzando il bagaglio storico e di esperienze dell'anziano;
- stimolare e valorizzare le conoscenze e le abilità degli anziani;
- sostenere ed attivare processi d'integrazione con e sul territorio.

Per realizzare questi importanti obiettivi gli animatori e gli educatori organizzano diverse attività quali:

- laboratori per attività occupazionali ed espressivi;
- gite e visite sul territorio;
- momenti ricreativi (feste, proiezioni, ecc).



3.4 IL SERVIZIO RELIGIOSO

Il servizio religioso cattolico è curato da un sacerdote e da una religiosa non residenti. Essi garantiscono l'assistenza spirituale a quanti sono ricoverati, nonché la celebrazione della Santa Messa e delle altre funzioni liturgiche, incluse le esequie.

La Messa viene celebrata tutti i giorni alle ore 9:30. In occasione delle festività pasquali e natalizie, le funzioni religiose si svolgono anche nei singoli reparti.

3.5 IL VOLONTARIATO

L'amministrazione promuove e valorizza l'attività del volontariato attraverso convenzioni stipulate ai sensi della Legge 266/91 e della Legge Regionale 22/39, con le associazioni iscritte nell'apposito albo regionale. L'attività di volontariato è coordinata dal Funzionario sociale dell'Ente e disciplinata da un apposito regolamento interno.

Esistono tuttavia, anche attività di volontariato espressione del singolo individuo. Attualmente presso la Struttura sono operanti l'Avulss e il Centro per la Tutela dei diritti dell'Anziano.

Gli esponenti dell'Avulss, assistono gli anziani al momento dei pasti, mentre i membri del Centro per la Tutela dei diritti dell'Anziano sono diventati nel tempo, veri e propri mediatori tra le famiglie e la Struttura, in un'ottica di segnalazione delle esigenze pratiche segnalate dagli Ospiti o dai loro famigliari. Infine, altre associazioni, tra cui l'Auser, organizzano momenti ricreativi all'interno della struttura.

Nella struttura sono presenti anche volontari del servizio civile, impiegati nella realizzazione di particolari progetti.

3.6 IL SERVIZIO DI PEDICURE

Gli ospiti possono ricevere prestazioni di pedicure a seguito di una segnalazione che deve essere inoltrata dal coordinatore di reparto.

Seguendo questa procedura sarà possibile ricevere la prestazione in giorni ed orari programmati. Il servizio è compreso nella retta.

3.7 IL PARRUCCHIERE E IL BARBIERE

La struttura garantisce l'erogazione in modo gratuito delle prestazioni del parrucchiere/barbiere secondo un programma di intervento periodico. Recentemente è stato introdotto un servizio aggiuntivo a pagamento per le signore che volessero interventi di taglio e piega con frequenza maggiore rispetto al programma.

In tale caso saranno a disposizione presso l'Ufficio relazioni con il pubblico, dei buoni tramite i quali si potrà accedere al servizio desiderato.



4. Servizi alberghieri

4.1 IL SERVIZIO RISTORAZIONE

La ristorazione è effettuata da una cucina centrale interna che eroga i pasti in base ad un programma dietetico, elaborato dal Servizio di Dietologia, variato con periodicità trimestrale e diverso per ogni settimana del mese e secondo la stagionalità dei prodotti. In ogni reparto è affisso il menù settimanale, esso può essere personalizzato per rispondere a problemi o ad esigenze nutrizionali particolari, valutate dall'équipe sanitaria del reparto e dalla dietista. Per i molti anziani che hanno difficoltà ad alimentarsi autonomamente è gradita la collaborazione dei famigliari.

4.2 IL SERVIZIO DI LAVANDERIA

Per gli Ospiti della RSA e del Nucleo Alzheimer è operante un servizio di lavanderia affidato ad una ditta esterna, che provvede al lavaggio della biancheria personale, senza costi aggiuntivi per le famiglie.

All'ingresso in struttura il personale di reparto in collaborazione con il familiare provvederà ad inviare il guardaroba dell'ospite alla lavanderia per l'etichettatura degli indumenti e la compilazione del relativo documento d'invio.

L'Ente non si assume alcuna responsabilità per i capi del guardaroba che non risultano etichettati. Si consiglia tuttavia, di provvedere al lavaggio in proprio dei capi delicati o di particolare valore affettivo.



5. Informazioni utili

5.1 ORARI DI VISITA

La Casa di Riposo è aperta al pubblico ogni giorno dalla ore 8:00 alle ore 20:00. In situazioni di particolare necessità è possibile la permanenza al di fuori di questi orari, permanenza vincolata dal possesso di un'autorizzazione scritta, rilasciata dal medico.

5.2 IL PERSONALE

Tutto il personale è identificabile attraverso il cartellino di riconoscimento e dal tipo di divisa che indossa.

5.3 IL TRASFERIMENTO

La Direzione sanitaria può disporre lo spostamento dell'Ospite, da un reparto all'altro o da una camera all'altra dello stesso reparto per motivazioni relative al peggioramento delle condizioni cliniche, per problemi d'integrazione con il contesto ambientale o per problemi organizzativi di carattere generale.

Tutto ciò cercando di ridurre al minimo l'eventuale disagio che il cambiamento potrà comportare e con l'impegno di individuare, in tempi brevi, l'ambiente più consono alle esigenze dell'Ospite.

5.4 LE USCITE DALLA STRUTTURA

Le condizioni di salute e precise decisioni mediche, sono la conditio sine qua non per l'uscita degli Ospiti dalla Struttura. Qualora l'Ospite voglia

allontanarsi, anche per poche ore, contro il parere del medico, dovrà firmare di proprio pugno, o far firmare da un familiare o dal delegato, una dichiarazione che libera la Casa di Riposo da ogni responsabilità. Gli Ospiti dei reparti RSA, direttamente o tramite loro familiare, possono chiedere di lasciare l'Istituto per un periodo massimo di 15 giorni. Tale allontanamento consente di mantenere il posto letto e non prevede la sospensione nel pagamento della retta; il periodo di allontanamento deve essere concordato con l'Infermiere coordinatore e con il medico, il quale provvederà a compilare il modulo di permesso.

5.5 DIMISSIONI

In caso di dimissioni il medico di reparto stila una relazione completa che identifica i problemi clinici, funzionali ed assistenziali, i programmi attuati ed i risultati raggiunti, gli ausili opportuni, la terapia attuata, nonché il programma terapeutico complessivo consigliato. Le modalità di dimissioni vengono concordate con i servizi territoriali e la famiglia o altre strutture di ricovero, in occasione di trasferimento. Alla dimissione vengono consegnati all'interessato:

- la relazione in busta chiusa,
- la documentazione clinica personale del paziente.



5.6 LA TELEVISIONE

Ogni reparto è dotato di un televisore situato nel soggiorno. Anche gran parte delle camere è dotata di tale apparecchio, chi si trovasse in una camera sprovvista può verificare con il coordinatore di reparto, l'opportunità di provvedere al posizionamento del televisore.

5.7 IL TELEFONO

Al piano terra dell'Istituto, adiacente alla sala ristoro è presente un apparecchio pubblico a monete. Gli Ospiti possono, tuttavia ricevere telefonate attraverso i telefoni cordless presenti in tutti i reparti, chi volesse contattare telefonicamente i propri famigliari, dalle ore 8:00 alle ore 19:00, deve comporre il numero del centralino 03714031, che provvederà ad indirizzare la chiamata al reparto desiderato.

5.8 LA CORRISPONDENZA

La corrispondenza in arrivo viene depositata presso l'URP, dove può essere ritirata negli orari di apertura al pubblico.

5.9 DISTRIBUZIONE AUTOMATICA DI BEVANDE

In diverse zone della Struttura sono presenti distributori automatici di bevande calde e fredde, di snack e di gelati.

5.10 SALONE FESTE E PROIEZIONI

La Struttura è dotata di un ampio locale nel quale si svolgono iniziative ricreative, anche a carattere pubblico. Qui trovano spazio un pianoforte a coda e un maxi schermo.

5.11 GLI OGGETTI PERSONALI

Si consiglia di non tenere con sé oggetti di particolare valore o grosse somme di denaro, in virtù del fatto che l'Amministrazione non risponde

di eventuali furti. I beni di valore possono essere custoditi nella casaforte dell'URP, che provvederà a rilasciare una ricevuta, allo stesso Ufficio è necessario rivolgersi in caso di smarrimento di oggetti.

5.12 CERTIFICATI

Il rilascio dei certificati medici avviene previa richiesta al medico di reparto. Il rilascio di dichiarazioni di ricovero avviene ad opera dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, mentre le dichiarazioni fiscali vengono rilasciate dall'U.O. Economico - Finanziaria.

5.12 FOTOCOPIA DEL FASCICOLO SANITARIO E SOCIALE

Per ottenere il rilascio di una copia della cartella clinica, occorre che l'Ospite o il Delegato inoltri una domanda alla Direzione Sanitaria. Il rilascio comporta il versamento di una quota alla cassa economale dell'Ente. Il rilascio del Fascicolo deve avvenire entro 30 gg. dalla richiesta.

5.13 IL DIVIETO DI FUMO

Per rispetto della propria e dell'altrui salute, per ragioni di sicurezza e per rispetto della Legge, vige in ogni locale della Struttura il divieto assoluto di fumo.

5.14 TUTELA DELLA PRIVACY (DECRETO LEGISLATIVO 30 GIUGNO 2003, N. 196)

Tutti gli operatori sono tenuti al rispetto del segreto professionale. Al momento del ricovero in RSA viene richiesto all'Ospite il consenso al trattamento dei propri dati personali e sanitari, funzionale alle esigenze dell'Istituto. Il medico di reparto è l'unico deputato a fornire informazioni sullo stato clinico dell'Ospite.

5.14 LA SICUREZZA

La sicurezza degli Ospiti è garantita dall'intervento sull'impiantistica delle attrezzature e sulle tecnologie, del servizio di prevenzione e pro-

tezione, tale settore si occupa anche della prevenzione e della gestione di eventuali incidenti.

Nella Struttura è stato predisposto un piano di emergenza, con specifiche procedure operative, in grado di intervenire tempestivamente ed in modo preordinato. Il piano di emergenza è finalizzato a:

- ridurre al minimo i pericoli cui possono andare incontro le persone a causa di eventi calamitosi;
- portare soccorso alle persone eventualmente colpite;
- delimitare e controllare l'evento causa d'emergenza al fine di ridurre i danni.

Il personale dell'Istituto è stato addestrato ad intervenire in caso di incendio e per tutelare la sicurezza degli Ospiti.

5.15 COME SI RAGGIUNGE

La Casa di Riposo è raggiungibile:

- dalla stazione FFSS percorrendo via Dante, Via Vignati, proseguendo per Via Agnelli, quindi dall'arco di Porta Cremona per Via Paolo Gorini, dove al termine si trova l'ingresso della Casa di Riposo.
- dal casello autostradale di Lodi (A1) si segue l'indicazione per il centro della città e la tangenziale esterna in direzione Ospedale Maggiore, la Casa di Riposo si trova nel centro storico (nei pressi della piazza della chiesa S.Francesco).

RECAPITI

VIA PAOLO GORINI, 48 - 26900 LODI

Telefono **0371.4031**

Fax **0371.403448**

E-mail **protocollo@asplodi.it**

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Telefono **0371.403217**

Fax **0371.403451**

E-mail **accettazione@asplodi.it**

Finito di stampare nel mese di ottobre 2011

Grafica e stampa

 *arti grafiche*

The logo for Sollicitudo consists of the word 'Sollicitudo' in a stylized, multi-colored font. The letters are: 'S' (green), 'o' (yellow), 'l' (orange), 'l' (red), 'i' (blue), 'c' (purple), 'i' (green), 't' (yellow), 'u' (orange), 'd' (red), 'o' (blue). The word is followed by the phrase 'arti grafiche' in a black, italicized serif font.

Lodi - Via Selvagreca (z.a.)
Tel. 0371.421.430 • E-mail: info@sollicitudo.it
www.sollicitudo.it

