

FONDAZIONE SEN. GROSSI – FRANZINI



CARTA DEI SERVIZI

VIA SEN. GROSSI N. 25 – 26856 SENNA LODIGIANA (LO)

TEL 0377/802201 – FAX 0377/802640

E MAIL

AMMINISTRAZIONE@FONDAZIONESENATOREGROSSI.IT

SITO WEB : WWW.FONDAZIONEGROSSI.IT

INDICE

LETTERA DI PRESENTAZIONE

ENTE

- cenni storici
- fini istituzionali
- principi sull'erogazione del servizio e mission
- ubicazione e raggiungibilita'
- amministrazione e organigramma generale dell'ente

INFORMAZIONI SUI SERVIZI OFFERTI

- Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.)
- accettazione e modalità di accesso
- dimissioni o trasferimento in altra struttura
- modalità di funzionamento
- giornata tipo
- tipologia delle prestazioni fornite
- servizi accessori e notizie utili

RETTA

- importi rette e modalità di pagamento
- prestazioni incluse ed escluse
- richiamo a rilascio dichiarazione costi sanitari della retta per dichiarazione dei redditi

ORARI

- orari di apertura uffici e amministrazione
- orari di ricevimento personale specialistico
- orari di apertura e/o accesso ufficio informazioni
- orario visite

PROGETTI E PROGRAMMI

- impegni e programma di miglioramento della qualità dei servizi
- aspetti strutturali
- qualità delle prestazioni
- formazione
- strumenti di verifica
- informazione, privacy e sicurezza e consenso informato
- standard di qualità specifici

Allegati

- menù tipo
- modulo per segnalazioni
- carta dei diritti della persona anziana
- questionario di soddisfazione per ospiti e familiari
- importi rette di ricovero
- tariffe servizi non compresi nella retta di degenza

LETTERA DI PRESENTAZIONE

Egregio Signore, Gentile Signora,
l'opuscolo che Le viene presentato costituisce la "Carta dei Servizi" della FONDAZIONE SEN. GROSSI - FRANZINI di Senna Lodigiana (LO).

Si tratta di un documento che Le permetterà di conoscere meglio la nostra struttura, i Servizi offerti e gli obiettivi che l'Ente si propone per rispondere in modo sempre migliore ai Suoi bisogni e alle Sue aspettative.

Tuttavia la Carta dei Servizi non è solo un opuscolo informativo, ma uno strumento che Le viene offerto perché Lei possa contribuire allo sviluppo del progetto sanitario di assistenza che La riguarda.

A Lei e ai Suoi familiari è attribuito un ruolo importante all'interno dell'équipe di cura: La invitiamo quindi a offrirci i Suoi consigli e a segnalare eventuali disservizi.

L'Ente farà tutto il possibile per venire incontro alle Sue esigenze e per garantirLe un soggiorno confortevole.

Confidiamo nella Sua collaborazione per migliorare il benessere di tutti gli Ospiti della Struttura, perché questo è lo scopo del nostro lavoro.

IL PRESIDENTE: Luigi Mario Seriola

IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO: Luisa Battisti

IL DIRETTORE MEDICO: Massimo Ferrari

ENTE

• cenni storici

L'Opera Pia "Senatore Angelo Grossi - Nice Franzini" venne fondata dal Comm. Dott. Angelo Grossi, nato in Senna Lodigiana il giorno 16 maggio 1808, Senatore del Regno, con testamento olografo 19 gennaio 1886 a rogito Notaio Dott. G. Battista Ferrari, salve le parziali modificazioni introdotte con i

codicilli 26 agosto 1886 a rogito Ferrari, 11 dicembre 1886 a rogito Dott. Antonio Bono e 21 Dicembre 1886 a rogito Notaio Ferrari.

Con testamento olografo 17 - 18 giugno 1938, in atti del Notaio Dott. Curti Pasini di Casalpusterlengo, pubblicato il giorno 2 gennaio 1942 per atto del medesimo Notaio, la Sig.na Ester Cleonice Franzini, nata in Senna Lodigiana il giorno 7 febbraio 1889, nominava erede universale l'Opera Pia " Senatore Angelo Grossi".

L'Opera Pia fu eretta ENTE MORALE con Regio Decreto 1 Marzo 1888.

La Sede dell'Ente è posta in Senna Lodigiana (Lodi)- Via Sen. Grossi n. 25 - nella casa che fu l'abitazione del defunto Senatore.

I due benefattori vollero fondare un Istituto benefico a favore dei poveri vecchi, dei bambini e delle donne di Senna Lodigiana.

Dall'anno 1996, l'Asilo Infantile è stato sospeso, pertanto l'Opera Pia attualmente è dedicata, esclusivamente, all'assistenza di persone anziane.

A far tempo dal 01/01/2004, con provvedimento della Giunta Regionale della Regione Lombardia (d.g.r. n. 7/15906 del 30/12/2003, pubblicata sul B.U.R.L. n. 04 del 19/01/2004, S.O.), l'IPAB Opera Pia Senatore Angelo Grossi - Nice Franzini ha acquisito personalità giuridica di diritto privato.

La nuova denominazione dell'Ente, che ai sensi di Legge, subentra in tutti i rapporti giuridici attivi e passivi facenti capo all'IPAB, e prosegue nella propria attività istituzionale, è la seguente:

FONDAZIONE SEN. GROSSI - FRANZINI - ONLUS

• fini istituzionali

La missione istituzionale dell'Amministrazione è quella di fornire servizi alberghieri, assistenziali e sanitari a favore della popolazione anziana, non autosufficiente o a rischio di perdita di autonomia, secondo le modalità previste dai piani nazionali e regionali.

- **principi sull'erogazione del servizio e mission**

L'attività della RSA si svolge nel rispetto di alcuni fondamentali principi:

- **UGUAGLIANZA** - Ogni persona ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche;
- **IMPARZIALITA'** - I comportamenti degli operatori verso gli utenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;
- **CONTINUITA'** - L'Istituto assicura la continuità e regolarità delle cure. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.
- **SEMPLIFICAZIONE** - La RSA, nell'ambito delle proprie attività istituzionale, si impegna a favorire l'accesso ai servizi e a limitare gli adempimenti a carico dei Destinatari, dei terzi e degli Utenti e nell'organizzazione delle attività e dei servizi tiene costantemente conto della necessità di applicare misure di semplificazione dell'attività amministrativa.
- **PARTECIPAZIONE** - La RSA garantisce all'utente la partecipazione alla prestazione attraverso un'informazione corretta, chiara e completa. La possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio; la collaborazione con associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA** - Il servizio è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra risorse impegnate, attività svolte e risultati ottenuti.
- **RISERVATEZZA** - La RSA assicura, in ogni ambito della propria attività, il rispetto in materia di riservatezza. Nell'acquisizione, trattamento ed archiviazione di tutte le informazioni, con particolare riguardo ai dati sensibili, l'Ente garantisce che l'azione degli operatori tuteli la riservatezza delle stesse, nel rispetto della legislazione

La Mission della RSA volge a garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata al cliente anziano, autonomo o meno, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio.

- **ubicazione e raggiungibilita'**

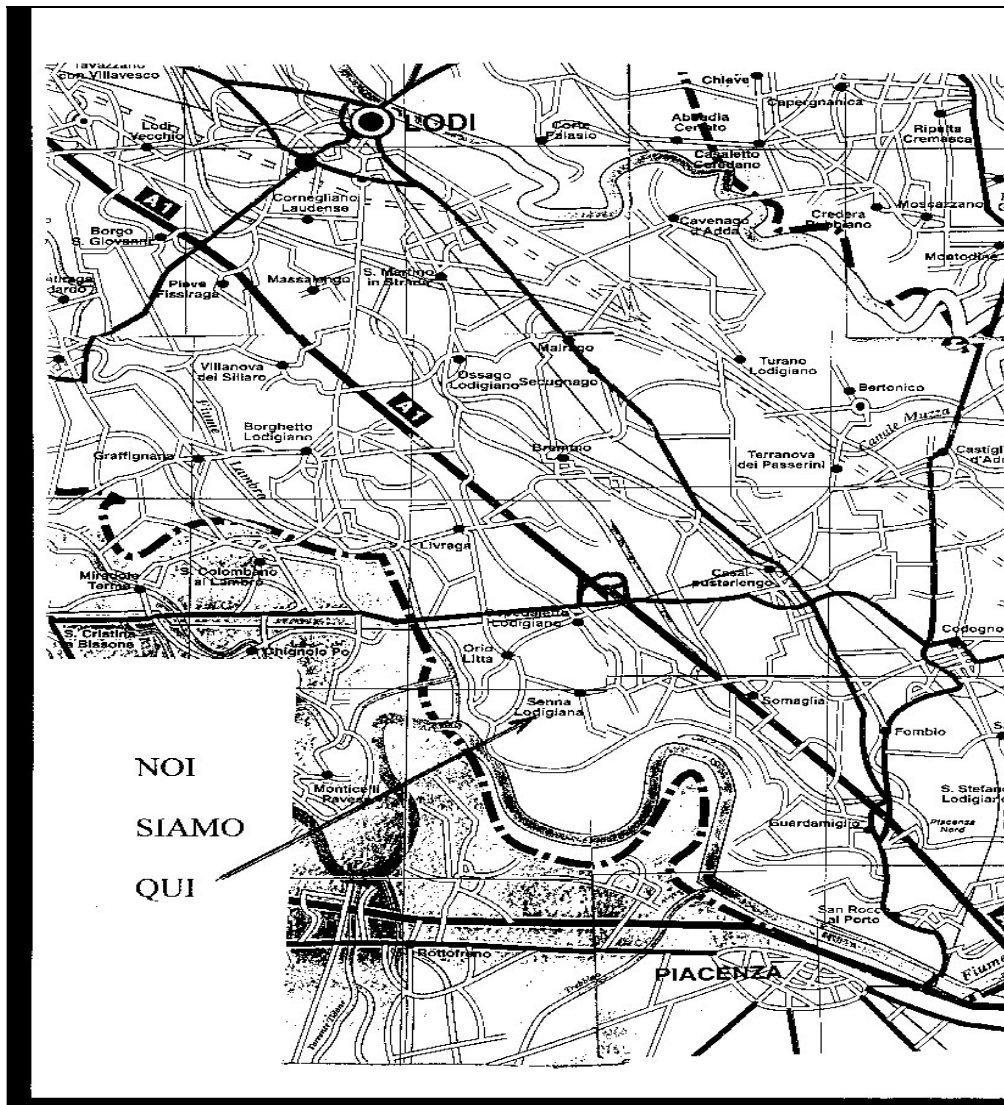
La R.S.A è situata nel centro del paese, ed è raggiungibile con i seguenti mezzi:

TRENO: si arriva alla stazione di Codogno o Casalpusterlengo poi si prosegue in autobus fino a Senna Lodigiana.

AUTOMOBILE: Autostrada A1 uscita Casalpusterlengo.

Altrimenti percorrendo la SS 9 Emilia fino a Casalpusterlengo poi si seguono le indicazioni per Ospedaletto Lodigiano.

Dista da Lodi 27 km, da Milano 57 km, da Pavia 42 km, da Cremona 33 km e da Piacenza 15 km.



• Amministrazione e organigramma generale dell'ente

La RSA è retta da un Consiglio di Amministrazione composto da n. 5 membri e la Legale rappresentanza è affidata al Presidente Pro tempore.

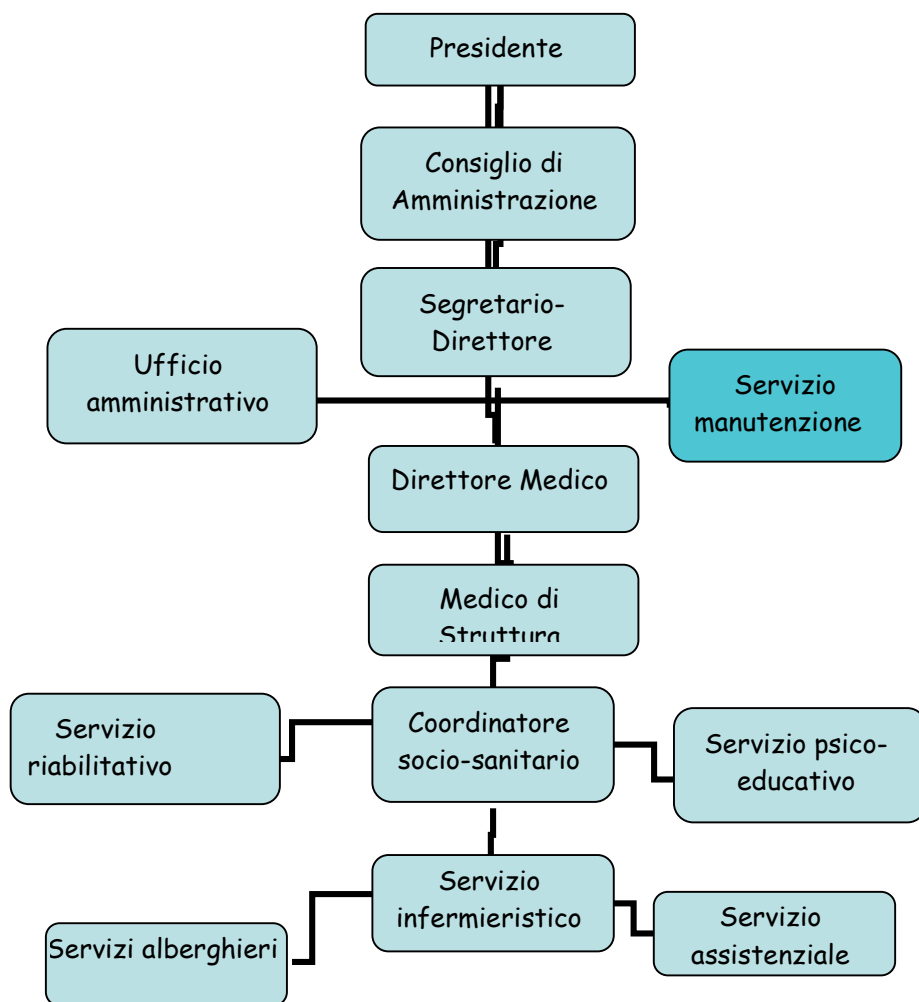
Presso la RSA operano le seguenti figure professionali;

- medici con adeguata esperienza in campo geriatrico
- infermieri e fisioterapista con adeguata preparazione in campo geriatrico
- operatori socio-sanitari (OSS) e ausiliari socio-assistenziali (ASA) in possesso dello specifico titolo regionale
- educatori professionali
- personale amministrativo, tecnico e dei servizi generali.

La figura apicale della RSA è quella del Segretario-Direttore, il quale sovrintende alla gestione amministrativo/finanziaria, mentre il Direttore Medico è responsabile dell'organizzazione delle attività socio-sanitarie.

Nello specifico la rappresentazione grafica dell'organigramma dell'Ente è la seguente:

INFORMAZIONI SUI SERVIZI OFFERTI



• **Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.)**

La RSA è una struttura residenziale extra ospedaliera finalizzata a fornire assistenza alberghiera, prestazioni sanitarie e di recupero, tutela e trattamenti riabilitativi ad anziani in condizioni di parziale o totale non autosufficienza fisica e psichica, con l'obiettivo di assicurare a tutti gli Ospiti:

- benessere psico-fisico e rispetto della dignità della persona
- mantenimento delle abilità residue
- recupero funzionale se possibile
- la prevenzione delle complicanze legate alla non autosufficienza
- la possibilità di comunicare e di intrecciare relazioni sociali
- il necessario supporto nelle relazioni familiari

I posti letto sono attualmente 50, accreditati dalla Regione Lombardia e convenzionati con l'ATS Città Metropolitana di Milano.

Le camere sono in parte ristrutturate e in parte di nuova realizzazione, rinnovate negli arredi, sono a 1 - 2 - 3 - 4 posti letto, dotate di letti elettrici a 2 snodi con materassi antidecubito.

Al fine di riprodurre nell'Ente condizioni ambientali di tipo familiare, è consentito agli anziani conservare nelle camere assegnate suppellettili di loro proprietà, nonché apparecchi radio, televisori, vasi di fiori e quant'altro sia utile a personalizzare l'ambiente, compatibilmente con le normali esigenze dei compagni di alloggio e con le vigenti norme sulla sicurezza.

Ogni sostanziale modifica agli arredi in dotazione (in particolare l'utilizzo di apparecchi radio e di televisori) deve essere autorizzata dall'Ente.

La RSA ha quindi come finalità:

1) quella di assistere e prendersi cura di persone anziane fragili in un ambiente accogliente, confortevole e protetto attraverso l'erogazione di servizi:

- alberghieri (fornitura pasti e alloggio, lavanderia, guardaroba, pulizia e riordino camere, pulizia generale e spazi comuni);
- assistenziali (alzata, messa a letto, igiene personale)

- sanitari di base comprensivi delle prestazioni mediche, infermieristiche, riabilitative e farmacologiche per il mantenimento e per il miglioramento delle condizioni psico-fisiche della persona e per la prevenzione dei fattori di rischio;
- ricreativi, culturali ed occupazionali per il superamento delle condizioni di isolamento e solitudine

2) di operare in accordo con i più recenti orientamenti che riconoscono il processo di invecchiamento come una fase particolare della vita con una propria dignità e una dimensione emotiva ed affettiva e non necessariamente come momento patologico o come momento di perdita.

3) di garantire una risposta appropriata ai bisogni degli Ospiti ricoverati;

4) di valorizzare le risorse umane, di gestire i loro percorsi di crescita professionale e di dare loro stabilità lavorativa.

Gli strumenti utilizzati per raggiungere tali finalità sono:

- la formazione continua degli operatori al fine di sostenere le motivazioni al "lavoro di cura" e il continuo aggiornamento professionale;
- l'apertura della RSA al territorio al fine di instaurare forme di collaborazione con le altre RSA del territorio e con le Istituzioni superiori.
- L'utilizzo di indicatori per monitorare la qualità del servizio erogato determinata da fattori quali: l'economicità, l'efficienza, l'efficacia, l'appropriatezza, la continuità e la privacy;
- La somministrazione di questionari sulla soddisfazione degli Ospiti, familiari ed operatori, l'analisi critica dei risultati e l'adozione di percorsi di miglioramento.

• **accettazione e modalità di accesso**

Per l'inserimento nella Residenza Sanitaria Assistenziale è necessario presentare la relativa domanda - utilizzando apposito modulo disponibile presso l'Ufficio Accettazione della Fondazione o scaricabile dal sito web www.fondazionegrossi.it direttamente al sopra indicato ufficio della

Fondazione o in una qualsiasi delle 16 RSA territoriali accreditate. Con un unico modulo si può chiedere l'inserimento nelle liste di attesa di più strutture prescelte. Al soggetto interessato all'inserimento in RSA o ai familiari di riferimento vengono illustrate le modalità di pagamento della retta e comunicate altre informazioni relative al ricovero.

Successivamente sarà cura della RSA, presso la quale sarà consegnata la domanda debitamente compilata, inserire il nominativo nel programma di gestione unificata delle liste d'attesa (Smart RSA), tenuto conto delle preferenze espresse dall'utente.

Visite alla struttura

Al fine di agevolare l'ingresso all'interno della Struttura è consigliabile effettuare delle visite pre-ingresso da parte degli Ospiti in lista d'attesa, congiuntamente ai loro familiari (previo accordo con il Responsabile della Struttura).

Lista d'attesa

La R.S.A. sulla base degli accertamenti sanitari procede all'attribuzione della classe SOSIA e predispose la lista di attesa.

La "lista di attesa" non costituisce graduatoria, ma un semplice elenco di soggetti che hanno presentato domanda di ingresso e ciò, con espresso riferimento alla DGRL 7/7435 del 14.12.2001, che riserva alle RSA l'onere e la titolarità della determinazione degli accessi.

La RSA si impegna ad effettuare le chiamate per l'ingresso Ospiti, nel posto reso vacante, dalla lista di attesa del programma Smart RSA. In aderenza alla DGRL 7/7435/2001, gli ingressi vengono determinati autonomamente da questa RSA in base alla compatibilità ambientale ed alle condizioni socio-psico-sanitarie degli anziani richiedenti, valutati secondo la scala SOSIA e come segue:

1. accesso con priorità garantita ai nati e residenti nel Comune della RSA nel rispetto del case - mix di nucleo/reparto, definito con valutazione SOSIA, al fine di garantire una costante e corretta erogazione di prestazioni assistenziali e sanitarie;

2. compatibilità del soggetto richiedente, specie in ordine alla sussistenza di patologie psichiatriche e/o comportamentali, con il resto dell'utenza di nucleo/reparto:

- a) nel rispetto di quanto sopra indicato, sarà garantita priorità di accesso ai soggetti con maggiore necessità assistenziali (classe SOSIA più grave) e condizioni socio familiari critiche. Quest'ultima condizione deve essere esplicitamente segnalata dal Comune di residenza o dall'ATS competente.
- b) al momento della chiamata, sulla base di quanto precedentemente specificato e in rapporto alla graduatoria, periodicamente determinata dalla RSA, la stessa contatterà gli utenti attenendosi all'ordine cronologico di presentazione della domanda.

Con riferimento al case-mix di cui alla lettera a), fino a diversa determinazione per i nostri nuclei viene così fissato:

- case mix medio SOSIA indicativamente da classe 2 a classe 4.

Accesso/Ingresso

Il giorno e l'orario per l'ingresso sono concordati con i familiari dell'Ospite o con chi lo rappresenta (tutore/amministratore di sostegno) e avviene normalmente nei giorni feriali.

L'accoglienza in RSA è un passaggio delicato che coinvolge l'Ospite, i familiari e gli operatori della Struttura.

All'ingresso l'Ospite e i familiari vengono accolti dal personale amministrativo e dall'equipe multidisciplinare che seguendo specifiche procedure prendono in carico l'Ospite e si adoperano affinché il suo inserimento avvenga nel modo più confortevole e dignitoso possibile. Il personale fornisce, per quanto di sua competenza, informazioni complete sia all'Ospite che ai familiari di riferimento, inerenti sia le pratiche amministrative che ai servizi socio sanitari offerti dalla Struttura.

La presa in carico prevede che all'ingresso l'Ospite o il soggetto che provvederà al pagamento della retta:

- sottoscriva il contratto d'ingresso che regola i rapporti giuridici ed economici tra l'Ospite/familiari obbligati e la RSA
- sottoscriva il consenso al trattamento dei dati personali e la delega a chi può ricevere informazioni sul suo stato di salute
- gli vengano consegnati e sinteticamente illustrati: la carta dei servizi, il codice etico, il regolamento di funzionamento della RSA spiegando le principali regole di convivenza, i servizi forniti e le modalità di fruizione, i diritti dell'Ospite e le modalità di gestione dei rapporti con i familiari
- provveda al pagamento della retta del mese in corso, a mezzo bonifico bancario, entro 7 giorni dall'ingresso.

Se le condizioni psico fisiche dell'anziano gli impediscono di firmare la documentazione sopra citata, la RSA raccoglie la sottoscrizione dei soli familiari obbligati, verificando verbalmente il consenso dell'Ospite, qualora l'impedimento sia solo di carattere fisico. I familiari vengono invitati, qualora non sia stato ancora fatto, ad espletare le procedure relative alla nomina di un tutore o di un amministratore di sostegno per l'anziano, nel secondo caso si forniscono tutte le indicazioni ed il supporto per la presentazione del ricorso. Per le richieste di inserimento di soggetti soli, in assenza di obbligati agli alimenti e non in grado di provvedere autonomamente al pagamento della retta di degenza, dovrà essere preventivamente acquisita, da parte della Direzione dell'Ente, il formale impegno di spesa dell'Amministrazione comunale competente.

Il giorno dell'ingresso l'Ospite/familiari di riferimento si impegna a consegnare:

- la documentazione medica in suo possesso completa di piano di prescrizioni terapeutiche
- tessera sanitaria
- esenzione o invalidità
- copia del codice fiscale
- copia della carta d'identità
- dotazione abbigliamento personale secondo quanto indicato nel prospetto "guardaroba consigliato"

Il medico dopo un'accurata anamnesi e un esame obiettivo, in collaborazione con l'equipe, redige una prima valutazione multidimensionale del soggetto (Progetto provvisorio-Piano di intervento) e entro 30 giorni, avvalendosi anche della somministrazione di scale scientifiche validate, redige il Progetto Individuale (PI) e il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) che prevede l'analisi multidisciplinare dell'Ospite al fine di progettare un percorso di cura. Il PAI è condiviso e firmato dall'Ospite e/o dal familiare di riferimento o dal tutore/amministratore di sostegno.

Periodicamente, ogni 4/6 mesi a seconda della classificazione SOSIA, e al bisogno, le condizioni dell'Ospite vengono rivalutate e il PAI modificato alla luce dei nuovi bisogni emersi, in caso di eventi significativi sul piano clinico, funzionale, cognitivo e comportamentale. La revisione del PAI è fatta in equipe condivisa con l'Ospite e/o il suo care giver, in giorni ed orari prestabiliti. L'elaborazione del PAI viene fatta tenendo in considerazione i bisogni individuali, la valorizzazione delle capacità residue e le propensioni di ogni persona.

• dimissioni o trasferimento ad altra Struttura

Gli Ospiti residenti in RSA possono essere dimessi dalla struttura sia temporaneamente che definitivamente, in entrambi i casi sono stati predisposti dei moduli da compilare, a cura dei parenti, disponibili presso gli uffici e l'infermeria.

Salvo che per i permessi giornalieri, negli altri casi il personale medico ed amministrativo dovrà essere avvisato con almeno tre (3) giorni di anticipo.

Qualora il comportamento dell'Ospite risulti assolutamente incompatibile con la permanenza nella nostra Struttura (reca danno o disturbo per gli altri Ospiti e per la Struttura), e previa rivalutazione multidimensionale dell'ospite, l'Ente può predisporre un trasferimento, avvalendosi della rete dei servizi presenti nell'ATS di provenienza/residenza del soggetto da dimettere.

Le motivazioni possono essere di natura sanitaria, ovvero, l'Ospite manifesta nuovi bisogni socio-educativi, assistenziali o socio-sanitari che indicano che il servizio non è più adeguato a rispondere efficacemente alla complessità o alla problematicità emersa, di conseguenza l'Ente non si ritiene più luogo idoneo per la permanenza del soggetto: tale decisione è di

competenza del Medico responsabile della Struttura in concerto con i Coordinatori socio-sanitari, dopo la valutazione dell'èquipe multidisciplinare, oppure per scelta dell'anziano in accordo con i familiari.

Parimenti, al riguardo, come specificato nel Contratto d'ingresso, l'Ente ha la facoltà di disporre in qualsiasi momento le dimissioni dell'Ospite, sia per insolvenza, sia quando le sue condizioni fisiche e/o mentali siano divenute tali da non adattarsi alle caratteristiche strutturali, assistenziali e sanitarie dell'Ente. A tale riguardo il/i CONTRAENTE/I si obbliga/no a garantire l'immediata accoglienza e cura dell'Ospite dalla data di dimissione, preventivamente comunicata dall'Ente con un preavviso di almeno 15 giorni. (Art. 12 - Dimissioni dell'Ospite - Contratto di ingresso). Le motivazioni di natura amministrativa, oltre ai casi di insolvenza, si pongono in essere anche nel caso in cui l'anziano non rispetti le regole della convivenza comunitaria, in quest'ultimo caso l'Ente si attiverà perché la dimissione avvenga in forma assistita dal Comune e dall'ATS di riferimento.

Relativamente a qualunque tipo di dimissione, l'Ente, tempestivamente, si riserva di attivare secondo le procedure vigenti gli idonei Servizi presenti sul territorio, al fine di garantire all'Ospite dimesso le migliori condizioni psico-fisiche di rientro in famiglia o presso altra Struttura indicata.

Nel caso di dimissione o di trasferimento presso altra Struttura, il Medico di Struttura provvede alla compilazione di apposita lettera/relazione di dimissione, nella quale vengono indicate varie informazioni di tipo sanitario utili al proseguimento del processo assistenziale. I parenti ritirano presso il Servizio Segreteria Ospiti il libretto sanitario e i documenti personali depositati e provvedono alla regolazione della situazione economica. **Nei nuclei sono disponibili le procedure inerenti la presa in carico e la dimissione degli Ospiti.**

• modalità di funzionamento

Il servizio ha funzionamento permanente nell'arco delle 24 ore, per l'intera settimana e per tutto l'anno.

- **giornata tipo**

La giornata si svolge con queste modalità:

dalle 6.30 il personale assistenziale comincia ad alzare gli Ospiti e procede, secondo le indicazioni del PAI, ad eseguire l'igiene personale con il cambio dei presidi assorbenti, alla vestizione e alla mobilitazione degli Ospiti.

La colazione viene servita dalle 8.30 nelle sale pranzo al piano terra o in camera se le condizioni di salute non lo permettono; chi non è in grado di assumerla autonomamente viene assistito dal personale; contestualmente il personale infermieristico procede alla somministrazione della terapia.

Durante la mattina vengono proposte le attività educative e riabilitative individuali o di gruppo programmate secondo PAI. Il personale propone anche un momento di idratazione con somministrazione di bevande fredde o calde.

All'Ospite vengono garantiti, oltre ai controlli sanitari da parte del Medico di struttura, prestazioni sanitarie specifiche come medicazioni, terapia infusiva ecc. e la terapia farmacologica da parte del personale infermieristico.

Alle 11.30 viene servito il pranzo nelle sale pranzo al piano terra o in camera, se le condizioni di salute non lo permettono, chi non è in grado di assumerlo autonomamente viene assistito dal personale; gli infermieri somministrano la terapia farmacologica,

Terminato il pranzo gli Ospiti possono sostare nel soggiorno o nella sala attività occupazionali, oppure essere accompagnati in camera a riposare.

Nel pomeriggio vengono eseguiti i bagni programmati nelle vasche assistite dei nuclei.

Continuano le attività educative e riabilitative secondo programma.

Nel pomeriggio sono frequenti le visite dei familiari che possono diventare anche un'occasione per una passeggiata all'esterno della Struttura.

Verso le 16 viene distribuita la merenda con succhi di frutta, tisane e biscotti.

La cena viene servita alle 18 con le stesse modalità del pranzo.

L'orario di riposo notturno non è fissato rigidamente, il personale cerca di rispettare le abitudini antecedenti il ricovero e le richieste individuali. Viene quindi lasciata la libertà agli Ospiti di restare alzati a guardare la televisione nel soggiorno o in camera purché ciò non arrechi disturbo agli altri degenti.

Gli Ospiti non autosufficienti vengono assistiti in tutte le fasi dell'allettamento (cure igieniche, cambio presidi per incontinenti, vestizione ecc)

Durante il turno notturno sono previsti controlli e cambi presidi per l'incontinenza, nonché cambi posturali programmati ed eventualmente il controllo dei parametri vitali per gli Ospiti più gravi.

La Struttura è dotata di un impianto di chiamata acustica e luminosa che può essere attivato dall'Ospite tramite apposito pulsante di chiamata in dotazione ad ogni singolo letto. Tale impianto consente al personale di intervenire in modo tempestivo in caso di necessità.

- **tipologia delle prestazioni fornite e modalità di erogazione del servizio**

I soggetti inseriti in RSA sono cancellati dagli elenchi dei Medici di Medicina Generale (medico di famiglia) e assumono il codice della Struttura (RSA) che è tenuta ad assicurare loro tutte le prestazioni di seguito descritte.

La Residenza garantisce agli Ospiti l'assistenza medica, infermieristica, riabilitativa, socio-assistenziale e psico-educativa nel rispetto del Progetto Individuale e del Piano di Assistenza Individuale compilato dopo l'ingresso in Struttura.

Progetto individuale (P.I.) e Piano di assistenza individuale (P.A.I.)

Progetto dinamico ed interdisciplinare, il P.I./P.A.I. pone l'accento sulla personalizzazione dell'intervento e consente di focalizzare l'attenzione sulla Persona anziana, Ospite della Residenza, tenendo conto dei suoi bisogni e dei suoi desideri.

Tutte le figure professionali lavorano in concerto per il raggiungimento di un obiettivo comune. La presenza dei familiari in Struttura ed il loro contributo, in grado di riferire sulla storia, gli affetti, le abitudini domestiche, i gusti del proprio caro, vengono accolti e tenuti in grande considerazione dall'équipe di lavoro, con l'obiettivo di delineare un quadro, che sia il più completo possibile dell'Ospite ed i conseguenti obiettivi da raggiungere.

FONDAZIONE Sen. Grossi – Franzini

Il P.I./P.A.I. diviene così momento di integrazione tra intervento professionale e sfera familiare, attraverso confronti e condivisioni. Un costante monitoraggio permette di verificare se si sta lavorando nella giusta direzione o se è necessario rivedere gli obiettivi precedentemente delineati.

Assistenza sanitaria, fornitura farmaci e presidi

Ad ogni Ospite è garantita la fornitura di tutti i farmaci necessari prescritti dal Medico, ossigenoterapia, materiale sanitario di prima necessità e nutrizione artificiale. È pertanto vietato ai visitatori e ai familiari fornire farmaci agli Ospiti.

La Residenza fornisce gli ausili per la gestione dell'incontinenza (pannoloni, cateteri vescicali) e i presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee da pressione (cuscini e materassi antidecubito, medicazioni avanzate); sono inoltre presenti in RSA i prodotti dietetici per Ospiti necessitanti di diete speciali.

Sono richiesti e gestiti dalla R.S.A. anche quegli ausili sanitari personalizzati quali broncoaspiratore, pompa per nutrizione enterale, sacche e deflussori, dispositivi per diabetici.

Le visite specialistiche e gli accertamenti diagnostici ritenuti necessari, all'esterno della Struttura, vengono richiesti dal Medico di Struttura e sono a carico del SSN in presenza di esenzione.

A totale carico dell'Ospite sono le visite specialistiche richieste dall'Ospite o dai suoi familiari.

Assistenza medica

Le prestazioni di Direzione Medica sono assicurate da un Medico geriatra, presente in Struttura per almeno 7 ore settimanali, coadiuvato dal Medico di Struttura, presente per altre 20 ore settimanali. Durante le altre ore diurne è assicurata la reperibilità da parte del Medico di Struttura, mentre per le ore notturne è attivo, in convenzione con la Società Novalux, il servizio di "Continuità Assistenziale " (ovvero il 118). I principali compiti del Medico sono:

- assistenza all'Ospite relativamente a tutte le necessità di intervento medico (visita medica, prescrizione di farmaci e accertamenti diagnostici, vaccinazioni, piccoli interventi strumentali);

- compilazione della documentazione sanitaria;
- partecipazione alla stesura del P.I./P.A.I. e alle riunioni di equipe, sede di verifica delle condizioni psico/cliniche dell'Ospite e di decisione operativa sul percorso assistenziale e riabilitativo da realizzare;
- collaborazione con le altre figure professionali presenti in Struttura (Infermiere, Fisioterapista, Operatore Assistenziale, Psicologo ed Educatore Professionale) per concertare con questi le modalità di intervento più idonee;
- collaborazione e confronto con i colleghi consulenti delle varie branche specialistiche e con i colleghi ospedalieri, in caso di ricovero dell'Ospite;
- colloqui, secondo appuntamenti prestabiliti e in caso di necessità, con i familiari dell'Ospite per fornire informazioni sullo stato di salute e sui progetti assistenziali e riabilitativi;
- cura e aggiornamento della documentazione socio-sanitaria (Fascicolo Sanitario-Sociale - FaSaS) secondo quanto richiesto dalla Regione Lombardia e dall'ATS di competenza.

Nella Struttura opera inoltre, a cadenza mensile, un Medico fisiatra.

Servizio di coordinamento sociosanitario

Collabora con il Direttore Amministrativo e il Direttore Medico e con il Medico di Struttura per la definizione dell'organizzazione del lavoro e delle verifiche sul buon funzionamento organizzativo della R.S.A..

E' presente in struttura n. 1 Coordinatore sociosanitario (infermiere professionali) per circa 32 ore settimanali con il compito di:

- Verifica, controllo e aggiornamento della programmazione del lavoro del personale sociosanitario:
 - verifica attuazione procedure
 - verifica compilazione schede
- Aggiornamento programmazione del lavoro del personale assistenziale, infermieristico, riabilitativo, ed educativo.
- Gestione dei farmaci e parafarmaci (controllo scadenze) ed approvvigionamento degli stessi.
- Approvvigionamento ausili per incontinenti e nutrizioni enterali.
- Gestione delle visite specialistiche, esami di laboratorio ed eventuali ospedalizzazioni degli Ospiti.

- Gestione acquisti ausili, attrezzature e materiale sanitario.

Servizio infermieristico

La R.S.A. garantisce l'assistenza infermieristica per n. 16 ore al giorno.

L'assistenza infermieristica si caratterizza per:

- la somministrazione della terapia farmacologica e la rilevazione dei parametri vitali;
- la prevenzione delle piaghe da decubito e le medicazioni quotidiane di lesioni cutanee
- l'assistenza continua e diretta agli Ospiti critici.

Gli Infermieri sono responsabili dell'assistenza infermieristica e tutelare. Allo scopo rilevano dati utilizzando appositi strumenti di valutazione, identificano i bisogni/problemi della Persona assistita, collaborano nel team interdisciplinare alla formulazione del PI/PAI, espletando sia prestazioni tecniche che educative e relazionali, valutano gli esiti delle azioni assistenziali.

L'infermiere oltre a svolgere le prestazioni proprie della figura professionale, durante il turno svolge un ruolo di supervisione e supporto nei confronti degli operatori assistenziali, fornendo le indicazioni utili alla cura dell'Ospite che necessita di continui adattamenti in base alle condizioni di salute.

Servizio riabilitativo

Il servizio riabilitativo è svolto da fisioterapisti per circa 40 ore settimanali, dal lunedì al venerdì sia mattina che pomeriggio. Il nostro pensiero si fonda sul concetto che nella R.S.A. si debbano preservare, fino all'ultimo ed il più possibile, le autonomie dell'individuo. È per questo motivo che l'approccio riabilitativo va inteso in senso ampio e deve guardare al quadro globale dell'Ospite, estendendosi a tutto l'arco della sua giornata, a partire dall'attenzione all'igiene, alla vestizione, alla mobilitazione, al consumo dei pasti, ai momenti di terapia fisica e a quelli di socializzazione, passando per la condivisione degli obiettivi e il trasferimento delle competenze a tutti i membri dell'équipe ed ai familiari.

A questo scopo i Terapisti collaborano con il Personale socio assistenziale ed infermieristico per impostare il piano di mobilitazione degli Ospiti.

I Terapisti intervengono sia nelle patologie neurologiche che ortopediche, oltre che nella prevenzione della formazione delle lesioni da pressione, attraverso la prescrizione di corrette posture e la fornitura di ausili idonei.

In collaborazione con gli Educatori vengono inoltre organizzati interventi di stimolazione al movimento nei Nuclei.

L'indicazione del trattamento riabilitativo individuale o di gruppo è prescritta dal Medico Fisiatra e dal Medico di Struttura.

Fornitura ausili

L'erogazione delle protesi e di ausili è garantita agli aventi diritto dall'ASST di appartenenza.

Il Servizio di Riabilitazione, in collaborazione con il Direttore Medico ed il Medico Fisiatra, ha cura di scegliere l'ausilio adeguato e predisporre la modulistica necessaria per l'erogazione. Gli Ospiti con riconoscimento d'invalidità possono ottenere, dall'ASST competente, la fornitura di ausili personalizzati (carrozzine, deambulatori, etc.).

La Residenza dispone comunque di un consistente numero di ausili in numero sufficiente e di carrozzine per un utilizzo occasionale e offre arredi e attrezzature adatte ad Ospiti con limitazioni dell'autosufficienza come previsto dalla normativa di accreditamento: letti ortopedici, materassi e cuscini (guanciali) antidecubito, deambulatori, comode e ausili per il sollevamento della persona.

Servizio di consulenza psicologica

In Struttura opera una Psicologa per n. 18 ore settimanali. Al centro dell'intervento psicologico è la Persona anziana, sia grazie ad un lavoro a stretto contatto con l'Ospite che, indirettamente, attraverso il lavoro in équipe e la relazione con i familiari. Lo Psicologo accompagna il momento dell'inserimento e dell'accoglienza e offre un contributo fondamentale alla stesura del Piano di Assistenza Individuale.

È disponibile a colloqui con gli Ospiti ed i loro familiari; si occupa della valutazione neuro-psicologica e comportamentale e di attivare percorsi di stimolazione/riabilitazione di tipo cognitivo.

La Psicologa effettua periodicamente incontri di gruppo con il personale ed a richiesta anche incontri individuali.

Servizio educativo e di animazione

È presente nella Struttura un Servizio Educativo e di Animazione giornaliero garantito da un Educatore Professionale, dal lunedì al venerdì per n. 24 ore settimanali.

L'Educatore, in stretta collaborazione con la Psicologa, ha cura di gestire il tempo libero dell'Ospite promuovendo attività di animazione e socializzazione, al fine di prevenire il decadimento psico-fisico e garantire il rispetto della dignità della Persona; ha inoltre come obiettivo la personalizzazione e la cura dell'ambiente in cui vive l'Ospite.

Per gli Ospiti che presentano indici di deterioramento e demenza vengono privilegiate le attività utili per il miglioramento dei processi cognitivi e di orientamento spazio-temporale attraverso la partecipazione a progetti mirati; per quegli Ospiti in grado di apprezzare una qualità di vita migliore sono organizzati momenti di aggregazione socioculturale; una attenzione particolare è posta nell'organizzazione di feste ed eventi a cui gli Ospiti e i loro familiari possono scegliere liberamente di partecipare.

Il Servizio di Animazione organizza inoltre, iniziative di tempo libero, ergoterapiche e conviviali, queste ultime aperte anche al territorio o al di fuori della R.S.A. (gite giornaliere, ecc.).

All'ingresso della sala attività occupazionali è esposto il programma settimanale delle attività proposte.

Servizio socio-assistenziale

Gli operatori Socio-Assistenziali (A.S.A. e O.S.S.) svolgono e garantiscono, in maniera continuativa nell'arco delle 24 ore, le attività di accudimento e assistenza diretta, tenendo conto del profilo medico, comportamentale, relazionale di ogni singolo Ospite.

L'obiettivo del lavoro degli operatori è non solo quello di garantire l'igiene e il decoro della Persona, ma anche quello di mantenere ogni possibile autosufficienza e ridurre le conseguenze di una condizione di dipendenza, nel rispetto della dignità della Persona. Al pari dell'Infermiere, l'A.S.A./O.S.S. opera all'interno di un piano gestionale (Piano di Intervento) formalizzato dalla equipe multidisciplinare, sulla base di quanto emerso dal PI/PAI, che definisce procedure specifiche sull'alimentazione, idratazione, contenzione,

l'incontinenza, la mobilitazione e l'igiene personale ed ambientale secondo un programma giornaliero, settimanale o mensile sia per la cura della Persona che per il decoro dell'ambiente.

La gestione della biancheria piana (lenzuola, salviette, tovaglie) è definita da un programma che prevede cambi settimanali e al bisogno.

• servizi accessori e notizie utili

SERVIZIO DI PARRUCCHIERA UOMO / DONNA E PEDICURE

Il servizio di barbiere viene effettuato tutti i giorni dal personale ausiliario, quindi è compreso nella retta di degenza; mentre il servizio di parrucchiere è posto direttamente a carico degli Ospiti;

Anche il servizio di pedicure viene effettuato a richiesta, con l'intervento dall'esterno di personale specializzato, ed è a pagamento. I costi sono riportati nel prospetto allegato.

TELEFONO

E' consentito ricevere ed effettuare telefonate utilizzando l'apparecchio di reparto. Per le chiamate in uscita è obbligatorio rivolgersi al personale in servizio. E' consentito l'uso del cellulare.

VISITE SPECIALISTICHE

Qualora si rendessero necessarie visite specialistiche presso gli ambulatori dell'ATS gli Ospiti dovranno essere accompagnati da familiari o da persone dagli stessi delegate. Tali nominativi dovranno essere indicati, all'atto dell'ingresso in RSA, sul contratto di ingresso Ospiti.

Il costo di trasporto in ambulanza o con altro mezzo pubblico è a carico dell'Ospite.

PULIZIA E SANIFICAZIONE AMBIENTI

La pulizia quotidiana di tutti gli ambienti, con particolare attenzione alle camere di degenza degli Ospiti, viene garantita da ditta esterna specializzata, sollevando gli addetti all'assistenza da tale compito.

SERVIZIO GUARDAROBA, LAVANDERIA E STIRERIA

Questo servizio si occupa sia della gestione della biancheria piana (lenzuola asciugamani tovaglie ecc) sia della biancheria degli ospiti. Quest'ultima, all'atto dell'ingresso, dovrà essere numerata per consentire al servizio guardaroba l'identificazione al momento dello smistamento nell'armadio degli Ospiti.

Il costo del servizio è compreso nella retta giornaliera senza oneri aggiuntivi per la famiglia. E' opportuno prevedere di fornire capi di abbigliamento che possano essere lavati in acqua calda, per ragioni igieniche. Parimenti si sappia, che, per ragioni igienico-sanitarie, la biancheria, in particolare quella intima, essendo lavata con lavatrici industriali per comunità, deve essere trattata alle alte temperature (maggiori di 60 gradi o addirittura di 90 gradi) e pertanto l'usura della stessa sarà vivacemente anticipata. Nel caso di capi personali di particolare valore o pregio, si consiglia di provvedere in proprio.

Sono a carico dei famigliari il cambio stagionale del guardaroba ed il reintegro dei capi usurati. Inoltre, il servizio di lavanderia e guardaroba assicura il rammendo e la sistemazione dei capi degli Ospiti.

SERVIZIO RISTORAZIONE

Il servizio è svolto da personale dipendente dell'Ente con titoli ed esperienza nel settore che presenziano nei turni mattutino e pomeridiano. Il servizio si occupa dell'acquisto delle derrate alimentari, di conservarle e di cucinarle in relazione alle diete prescritte, alle intolleranze alimentari e alle richieste degli Ospiti, in accordo con i principi di autocontrollo alimentare HACCP. Si occupa anche dell'igiene dei locali cucina e delle sue attrezzature e alla gestione dei magazzini.

Due volte l'anno, in primavera ed in autunno, una commissione composta dal Direttore Medico, Medico di Struttura e dai cuochi provvede a definire il menù, variabile su quattro settimane, tenendo conto della stagionalità, dei gusti degli Ospiti e della necessità di fornire una dieta equilibrata, facilmente digeribile ed adatta anche a persone con problemi di masticazione e deglutizione. Il menù è esposto nella sala mensa. Si riporta di seguito una settimana tipo del menù.

Si predispongono diete personalizzate a seconda delle necessità cliniche degli Ospiti. È assicurato dagli Operatori l'imboccamento degli Ospiti che lo necessitano.

Colazione: latte e caffè o tè o yogurt con fette biscottate e biscotti.

Merenda: Biscotti con tisane o bevande fresche, yogurt, budino o gelato nella stagione estiva

A pranzo e cena il menù è composto da:

□ 1 primo piatto del giorno e 1 alternativa (pastina in brodo, riso o pasta in bianco, semolino)

□ 1 secondo piatto del giorno e 1 alternativa (carne macinata, affettati misti, formaggi misti)

□ 1 contorno e 1 alternativa

□ frutta di stagione o mousse

□ acqua e vino

I pasti vengono serviti nei seguenti orari:

□ colazione alle ore 8,15

□ pranzo ore 11,30

□ merenda ore 16,00

□ cena ore 18,00

SERVIZIO MANUTENZIONE

All'interno della struttura opera un manutentore che si occupa principalmente di effettuare le manutenzioni semplici, del taglio dell'erba e dei lavori da magazziniere/facchino. Per quanto riguarda gli impianti e le attrezzature la RSA ha stipulato appositi contratti di manutenzione con ditte specializzate.

SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE AUTOMATICA DI BEVANDE

Presso la struttura sono collocati distributori di bevande calde e fredde, e di snacks funzionanti con monete.

FUMO

Come previsto dalle leggi vigenti è vietato fumare in tutta la struttura.

CONTROLLO DELLE USCITE

La RSA è dotata di un sistema notturno di controllo e segnalazione delle uscite.

EMERGENZA, NORME ANTINCENDIO E ANTINFORTUNISTICHE

L'Ente è dotato di un Piano di emergenza, con specifiche procedure operative, in grado di scattare 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 (incendi, terremoti ecc.);
- portare soccorso alle persone eventualmente colpite;
- delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni.

Il personale è stato addestrato ad intervenire in caso di incendio per tutelare la sicurezza degli utenti.

REPERIBILITA' DEI FAMILIARI

Per ogni evenienza, è indispensabile poter comunicare in qualunque momento, con i familiari o l'amministratore di sostegno o il tutore dell'ospite. I familiari o l'amministratore di sostegno o il tutore, quindi, dovranno indicare il proprio, o i propri recapiti (indirizzo, telefono, indirizzo e-mail, fax.), ed ogni successiva variazione, anche se temporanea.

SERVIZIO RELIGIOSO

Settimanalmente viene celebrata una S. Messa all'interno della RSA, normalmente il mercoledì.

SERVIZIO CAMERA ARDENTE

In caso di decesso dell'Ospite nella RSA, viene messa a disposizione la camera mortuaria dell'Ente **con una maggiorazione pari a 3 giorni di retta, a titolo di rimborso forfetario**. I famigliari scelgono liberamente l'Agenzia funebre alla quale affidare il servizio.

ACCESSO E/O RILASCIO DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA

Avviene a seguito di presentazione di relativa istanza, in forma scritta, al Servizio Protocollo dell'Ente da parte dell'ospite interessato o di familiare del medesimo munito di delega o, qualora ne ricorrano le condizioni, dal tutore o curatore o amministratore di sostegno o dall'erede, in quest'ultimo caso previa presentazione della dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà relativa a tale qualità.

L'istanza viene valutata dal Direttore medico dell'Ente ed evasa, nel rispetto delle vigenti disposizioni di protezione dei dati personali, entro trenta giorni consecutivi dalla presentazione, tranne necessità di ulteriore istruttoria e fatto salvo l'eventuale divieto imposto dall'Autorità Giudiziaria. Per il rilascio di detta documentazione il Servizio Economato richiede, a titolo di rimborso spese, l'importo di €30,00.

DESTINAZIONE DEL 5%

E' possibile destinare la quota del 5% dell'imposta sui redditi delle persone fisiche alla FONDAZIONE SEN. GROSSI - FRANZINI, indicando in occasione della compilazione della dichiarazione dei redditi (modello CUD, modello 730 o Modello Unico Redditi Persone Fisiche) il numero di Codice Fiscale: **82501450157**

RECLAMI, SEGNALAZIONE DI DISSERVIZI, SUGGERIMENTI O NOTE DI GRADIMENTO

Possono essere comunicati con apposito modulo, allegato alla presente, disponibile presso il Servizio Protocollo della Fondazione. Non sono prese in esame segnalazioni anonime. Nel caso di reclamo o di segnalazione di disservizio, il responsabile del servizio interessato dovrà dare risposta entro quindici giorni all'autore della segnalazione, nel rispetto delle disposizioni a tutela della riservatezza. Ulteriori disposizioni di dettaglio sono previste in apposita procedura.

DIVIETI

In tutta la Struttura è vietato l'uso e la detenzione di fornelli elettrici o a gas, apparecchi con fiamme libere, ferri da stiro e comunque apparecchiature che erogano calore o sostanze infiammabili, tossiche o nocive. Parimenti non è consentito allacciare alla rete elettrica alcun apparecchio (in particolar modo se non rispondente alle prescrizioni normative in materia di sicurezza), salvo che su apposita specifica autorizzazione dell'Amministrazione, da richiedere c/o la Segreteria.

- Non è consentito portare in struttura armadi o arredo, sia per ragioni di spazio, sia per ragioni di rispondenza alle norme di sicurezza, ed è non consentito ed inopportuno detenere forbici con le punte, coltelli con le punte o comunque oggetti taglienti e pericolosi. In caso di dubbio chiedere al Coordinatore o all'Infermiere.
- E' vietato ricorrere al personale dipendente per servizi e prestazioni non previste dalla organizzazione della RSA, ed in particolar modo ricorrere al personale della RSA per utilizzarlo sia a pagamento, sia gratuitamente in qualità di "badante" privato, anche al di fuori dell'orario di servizio, per l'accudimento di un proprio familiare ricoverato in RSA.
- E' vietato, per motivi igienico-sanitari, portare alimenti agli ospiti se non previamente autorizzati dal Coordinatore o Infermiere e che non riportino la data di scadenza o di produzione, nonché l'elenco degli allergeni.

RETTA

• importi rette e modalità di pagamento

Per ciascuna persona ammessa, fatti salvi gli obblighi previsti dallo statuto dell'Ente, viene corrisposta all'Ente la retta giornaliera, fissata nei tempi e nei modi stabiliti dal Consiglio di Amministrazione. Le rette attualmente in vigore sono riportate in allegato al presente documento. La retta viene versata mensilmente all'Istituto di credito dell'Ente entro il 10 di ogni mese, mediante bonifico bancario. Qualora la retta non venga corrisposta nei termini di cui al precedente comma, trascorso un periodo di tolleranza di mesi due, il Consiglio di Amministrazione si riserva il diritto di procedere alle

dimissioni dell'utente e di promuovere azione legale per il recupero delle somme dovute. Se il reddito del nucleo familiare è insufficiente a far fronte alla retta di degenza, il Comune di residenza dell'utente deve intervenire ad integrare la retta stessa.

• prestazioni incluse ed escluse

La retta è comprensiva di tutti i servizi alberghieri, sanitari e assistenziali, descritti nel precedente paragrafo. In caso di dimissioni dell'ospite, i giorni eventualmente non usufruiti e già anticipati, verranno restituiti, solo a fronte di richiesta presentata per iscritto. La retta non comprende: il servizio di parrucchiera, di pedicure, il trasporto in ambulanza da e per l'ospedale, visite specialistiche, spese personali. A tal proposito, è buona norma non lasciare all'ospite ricoverato ingenti somme di denaro e/o oggetti preziosi, in quanto l'Amministrazione non risponde in caso di ammanchi o smarrimenti. Piuttosto è possibile lasciare, all'ufficio accettazione al momento del ricovero, un deposito di modesta entità, da poter utilizzare da parte dell'ospite ove ne avesse la necessità.

• richiamo a rilascio dichiarazione costi sanitari della retta per dichiarazione dei redditi

In conformità alle indicazioni regionali, ogni anno l'Ente rilascerà, a coloro che hanno versato nell'anno solare importi a titolo di retta per il soggiorno dell'ospite, apposita dichiarazione con evidenziato la quota di costi sanitari sostenuti dall'ospite nel corso dell'anno precedente, al fine di poter recuperare tale somma dalla dichiarazione dei redditi quali oneri detraibili/deducibili. Tale dichiarazione viene consegnata a mano o inviata per posta in busta chiusa dall'Ufficio Amministrativo ai destinatari.

ORARI

• orari di apertura uffici e amministrazione

Gli uffici di segreteria sono aperti nei seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì
- dalle 9.00 alle 12.00
- dalle 14.00 alle 16.00

- sabato

dalle 9.00 alle 12.00

- **orari di ricevimento personale specialistico**

I medici dell'Ente sono presenti in struttura indicativamente nei seguenti orari, per appuntamenti è comunque preferibile concordarli telefonicamente:

DR. FERRARI MASSIMO - Direttore Medico

Giovedì dalle 09.00 alle 10.30

DR. CORRADI BRUNO - Medico di struttura

Dal lunedì al venerdì 10.30 - 12.30

- **orari di apertura e/o accesso ufficio informazioni**

- dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00

- sabato dalle 9.00 alle 12.00

- **orario visite**

Gli ospiti possono ricevere visite nei locali messi a disposizione dall'Ente dalle ore 8.00 alle ore 20.00. In casi particolari è possibile concordare con i responsabili sanitari la permanenza di un familiare anche in orario notturno, sempre nel massimo rispetto della privacy degli utenti.

PROGETTI E PROGRAMMI

- **impegni e programma di miglioramento della qualità dei servizi**

L'Istituto fornisce assistenza assicurando qualità, efficienza ed efficacia in un ambiente che valorizza i rapporti umani e che mira alla tutela della persona.

Obiettivo prioritario è la soddisfazione delle esigenze dell'ospite.

- **aspetti strutturali**

La ristrutturazione della struttura esistente (2001) ed il completamento dei lavori di ampliamento della R.S.A. (2004) hanno costituito una tappa fondamentale nel processo di miglioramento degli aspetti ambientali. A lavori ultimati i posti letto complessivi sono n. 50.

Nel corso dell'anno 2005 sono stati completati anche i lavori di pavimentazione e sistemazione del giardino, ciò ha contribuito ulteriormente a rendere più gradevole il soggiorno degli ospiti nella RSA. Nell'anno 2011 è stato realizzato, nel piano rialzato della RSA, il nuovo spogliatoio del personale femminile, tale intervento ha consentito di dedicare al personale un ambiente molto più idoneo e funzionale rispetto a quello precedentemente utilizzato. A marzo 2014 sono terminati i lavori di ampliamento del locale infermeria, ciò ha consentito di rendere molto più agevole e funzionale l'utilizzo di tale locale. Nel 2015 nel piano rialzato è stato realizzato anche l'archivio della RSA. Nel 2016 sono ultimati i lavori di rifacimento della centrale termica, condizionamento e acqua calda sanitaria.

- **qualità delle prestazioni**

Sul piano del miglioramento della qualità dei servizi offerti, l'Ente concentra la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

- incrementare la personalizzazione degli interventi;
- sviluppare maggiormente l'integrazione tra le diverse figure professionali che compongono l'équipe;
- migliorare i livelli di comunicazione con l'utenza;
- favorire la partecipazione degli utenti al miglioramento del servizio;
- consolidare e potenziare le attività di animazione.

- **formazione**

Gli obiettivi formativi sono coerenti ai progetti di miglioramento della qualità. Tutti i profili professionali sono coinvolti nei processi formativi che sono finalizzati a:

- migliorare i processi di comunicazione tra operatori e utenti/familiari
- favorire lo sviluppo del lavoro di équipe e la personalizzazione degli interventi

- garantire il costante aggiornamento degli operatori dal punto di vista tecnico ed assistenziale.

• strumenti di verifica

Sono previsti:

- Somministrazione annuale di questionari di gradimento agli operatori, agli ospiti e ai familiari.
- Il coordinatore socio-sanitario della RSA verifica, ogni quindici giorni, attraverso la compilazione di apposite schede, la corretta applicazione dei protocolli e delle procedure in uso nel rispetto dei bisogni degli ospiti secondo le indicazioni del Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.).

• informazione, privacy, sicurezza e consenso informato

- Riconoscibilità del personale attraverso apposito **cartellino di identificazione** e divise differenziate
- La RSA raccoglie i dati personali degli ospiti, dei loro familiari o amministratori di sostegno al fine di provvedere alle necessità della gestione amministrativa e alla cura dell'ospite. Alcuni dati vengono anche trasmessi ad organismi pubblici tra i quali ATS e ASST e alla Regione Lombardia per ottemperare agli obblighi di legge. Tutte le informazioni raccolte vengono trattate nel rispetto della vigente normativa sulla Privacy (**GDPR 679/2016** e D.Lgs. 101 del 10/08/2018).

I dati relativi alla salute dell'ospite sono raccolti nel Fascicolo sociosanitari informatizzato (introdotto dal 2012) e utilizzati esclusivamente all'interno delle RSA, fatta salva la comunicazione ad altre Strutture sanitarie al solo fine di garantire la continuità delle cure. Il personale operante pertanto li conoscerà in relazione al proprio ruolo e secondo il livello degli specifici privilegi a lui concessi al solo scopo di

dar corso all'erogazione dei servizi di assistenza, cura e riabilitazione.

Tutti gli operatori sociali e sanitari sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire la privacy dell'ospite. Titolare del trattamento dei dati è la Fondazione in persona del suo legale rappresentante.

- Il **consenso informato** ha lo scopo di rendere partecipe l'ospite degli effetti e dei possibili rischi legati agli interventi terapeutici a cui si intende sottoporlo e a farne quindi un soggetto attivo nel processo decisionale sulle cure e/o sugli esami che lo riguardano. Il medico ha quindi il compito di comunicare in modo chiaro e comprensibile all'ospite o agli aventi diritto tutte le informazioni necessarie per aiutarlo ad esprimere in modo libero e responsabile la propria volontà nei riguardi delle cure a cui si intende sottoporlo raccogliendolo in forma scritta.

Le informazioni saranno il più possibile complete e riguarderanno i seguenti punti:

Informazioni sulle condizioni cliniche che riguardano le cure proposte, il loro scopo, le loro complicità od effetti collaterali, i benefici previsti, le eventuali procedure alternative con i loro rischi e benefici.

Viene sancito il diritto del paziente di rifiutare esami e/o cure senza che questo comprometta il suo diritto a ripensarci o ad essere curato e assistito in altri modi.

- L'Istituto della Protezione Giuridica introdotto dal Legislatore con Legge 6/2004 prevede la nomina di un **Amministratore di Sostegno** che si affianchi alla persona fragile sostenendola nelle decisioni che riguardano la salute e il patrimonio salvaguardando principalmente il suo interesse. Tale Istituto è di fondamentale importanza per tutte quelle persone che per effetto di una menomazione sia fisica che psichica si trovano nell'impossibilità di provvedere, anche in via temporanea, ai propri interessi e che non hanno la piena autonomia nella vita quotidiana, è la nomina

dell'Amministratore di Sostegno, da parte del Giudice tutelare del tribunale di zona e che ha la funzione di aiutare l'Ospite nella gestione amministrativa dei propri beni ed inoltre, se autorizzato, ad esprimere il consenso informato sugli atti medici e sulle terapie. La struttura chiede e favorisce la procedura per la nomina di tale figura, mettendo a disposizione tutte le necessarie informazioni e documentazioni. Il procedimento di nomina dell'Amministratore di sostegno non richiede l'assistenza di un legale ed è gratuito.

- **Sicurezza tecnologica e impiantistica** delle attrezzature anche nei riguardi di possibili incidenti, curata dal servizio di prevenzione e protezione, a tal proposito si precisa infatti che la struttura ha ottemperato agli obblighi contenuti nel **D. Lgs. 81/08** e succ. mod. riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo idoneo Documento di valutazione dei rischi e Piano di emergenza, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza, nonché la formazione obbligatoria del personale. A tutti i lavoratori viene data l'informazione generale e specifica sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da eseguire in caso di emergenza. Nel corso del 2012 questa RSA ha aderito volontariamente al Progetto Sobane. Tale strategia partecipativa ha consentito alla RSA di migliorare ulteriormente la valutazione dei rischi per la salute e sicurezza dei lavoratori e ha contribuito alla realizzazione di un luogo di lavoro più sano, sicuro, stimolante e produttivo. Dal 2016 il Progetto Sobane si è concluso, ma questa RSA ha deciso, vista la validità del progetto, di continuare ad applicarlo. Ad ottobre 2014 questa RSA ha aderito al Progetto di ricerca finanziato dal Ministero della salute e dall'INAIL al fine di strutturare ed implementare un Sistema di gestione della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro (SGSSL); a Settembre 2015 si è conclusa la fase

progettuale con l'elaborazione di tutte le procedure previste dal **Sistema di Gestione Integrato (SGI)**, consentendo a questa RSA di riorganizzare le procedure già in vigore (regionali, D. Lgs. 231/01 e D.lgs. 81/08) e di implementare quelle mancanti;

- **Sicurezza alimentare**, è stato elaborato il manuale (**Protocollo HACCP**) previsto dal D. Lgs. 155/97 e s.m.i. (Sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare) mettendo in atto un sistema di "controllo del processo" che identifica la possibilità di verificarsi dei rischi durante la manipolazione degli alimenti. Il personale ha seguito un corso di formazione sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari, che viene ripetuto con periodicità stabilita a seconda della mansione.
- Sin dal 2006 questa RSA ha adottato un **Protocollo per la prevenzione del rischio di infezione da Legionella**, che prevede l'applicazione di procedure specifiche a cura del personale dell'Ente e di ditte specializzate appositamente delegate e l'esecuzione di analisi semestrali di controllo dell'acqua e dei filtri aria dei ventilconvettori e dell'impianto di trattamento aria primaria (UTA).
- Nel corso del 2012 questa RSA ha provveduto all'elaborazione di tutta la documentazione prevista dal **D.lgs 231/01**. Tale decreto ha come obiettivo quello di porre in essere modelli di organizzazione e di gestione atti a prevenire/impedire la commissione di reati all'interno alla RSA. Il **Codice etico** dell'Ente è stato affisso in bacheca per la consultazione da parte di ospiti, familiari, visitatori e personale. L'applicazione del Modello organizzativo di cui al D.Lgs. 231/01, pur non essendo obbligatorio per questa RSA, è stata comunque ritenuta utile e finalizzata a garantire ulteriormente la prevenzione della commissione di reati a tutela degli ospiti, del personale e dell'Ente stesso. A dicembre 2012 è stato nominato, dal Consiglio di

amministrazione, l'Organismo di Vigilanza e nel 2013 si è dato avvio all'applicazione del Modello 231 adottato dall'Ente.

• **standard di qualità specifici**

Gli standard di qualità specifici corrispondono ad obiettivi di qualità di specifiche prestazioni, rese singolarmente all'Ospite residente. Sono pertanto direttamente verificabili dall' Utente stesso. Vengono di seguito elencati.

Informazione	Presenza di documentazione per l' Utente volta a facilitare l'orientamento e la fruibilità dei servizi	Consegna a tutti gli Utenti della Carta dei Servizi
	Riconoscibilità del personale	Esposizione cartellino di identificazione e divise differenziate per colore (blu per il personale OSS, verde per il personale infermieristico, rosso per i fisioterapisti e giallo per l'educatore)
	Indicazione degli Uffici e dell'ambulatorio con affissione degli orari di presenza del personale d'ufficio e del medico;	Presenza della cartellonistica
	Indicazione della dislocazione dei vari servizi	Presenza di segnaletica all'ingresso della Struttura
Formazione	Sono previsti corsi dedicati alla formazione e aggiornamento degli	Numero ore annue di formazione garantite a tutti gli operatori della

	operatori. Per ogni operatore viene aggiornata una scheda che riporta il monte ore di formazione	Struttura.
Accessibilità al servizio	Apertura degli Uffici sia in fascia oraria antimeridiana che pomeridiana;	numero medio di ore di apertura giornaliera =5 ore
	Orari di visita estesi a tutta la giornata, dalle 8.00 alle 20.00. In caso di particolari necessità, su richiesta dei famigliari, possono comunque essere autorizzate visite in fasce orarie diverse da quella prestabilita.	Numero medio di ore di apertura giornaliera=12 ore
Interventi personalizzati	Ad ogni Ospite sono garantiti interventi adeguati ai singoli bisogni sanitari e socio-assistenziali. Dopo l'ingresso viene elaborato dall'equipe multidisciplinare il PI/PAI e revisionato periodicamente.	Numero PI/PAI: 100%. Il PI/PAI viene revisionato almeno ogni 4/6 mesi e al bisogno.
	Partecipazione alle riunioni del PAI dell'Ospite e/o del caregiver e consegna copia del PAI	Consegna ai familiari entro il mese successivo
	Esecuzione igiene personale	Tutti i giorni
	Esecuzione bagno in apposite vasche assistite (con capelli). Gli operatori compilano i moduli di registrazione dei bagni programmati	Una volta la settimana e al bisogno (salvo diversa prescrizione medica)

FONDAZIONE Sen. Grossi – Franzini

Servizio assistenziale	La Struttura garantisce un'assistenza personalizzata all'alimentazione	Gli Ospiti privi di autonomia vengono quotidianamente imboccati dagli operatori ASA/OSS
	Programma personalizzato per la gestione dell'incontinenza	N. programmi per la gestione dell'incontinenza sul totale degli Ospiti incontinenti: 100%. Impiego di prodotti leader nel mercato.
	Assistenza continua garantita da personale ASA/OSS	24 ore su 24
Servizio sanitario	Assistenza infermieristica	Garantita per 16 ore al giorno da infermieri professionali
	Assistenza medica	Garantita per 24h su 24 dal Medico di Struttura e con convenzione per Servizio di Continuità Assistenziale
	Assistenza farmacologica	La Struttura garantisce la somministrazione di tutti i farmaci necessari alla cura dell'Ospite. La Struttura fornisce inoltre l'ossigenoterapia e la nutrizione artificiale.
	Prelievi ematochimici	Servizio garantito dal personale infermieristico interno. I campioni vengono inviati al

		laboratorio di analisi convenzionato.
	Prevenzione e cura delle lesioni cutanee e da decubito	La Struttura fornisce cuscini, materassi antidecubito, e medicazioni avanzate.
	Prescrizione di ausili personalizzati (carrozine, deambulatori ecc) forniti dall'ATS	Prescritti dalla struttura attraverso il proprio personale medico e Fisioterapista
Servizio riabilitativo e animativo	Servizio riabilitativo. Viene predisposto un programma di fisioterapia e per ogni attività viene quotidianamente compilata una scheda delle presenze alle attività di fisioterapia.	Gruppi di ginnastica dolce settimanali per sviluppare l'attività motoria di base per tutti gli Ospiti interessati
		Cicli di interventi specifici per ogni Ospite che necessita di trattamento riabilitativo individuale con prescrizione specialistica
		Attività di mobilizzazione passiva per gli Ospiti allettati
	Servizio di animazione. Viene predisposto un programma di animazione e per ogni attività viene quotidianamente compilata una scheda delle presenze alle attività di animazione	Momenti di animazione quotidiana con la partecipazione a progetti, laboratori e attività ludico ricreative
		E' organizzata una festa collettiva per tutti i compleanni del mese
		Vengono organizzate feste legate a particolari periodi dell'anno

FONDAZIONE Sen. Grossi – Franzini

	Servizio psicologico	Progetto accoglienza ed inserimento. Sostegno individuale agli Ospiti ed ai familiari. Incontri individuali e di gruppo con il personale.
Servizio alberghiero	Camere di degenza	A 1-2-3-4 posti letto con servizio igienico
	Climatizzazione	Raffrescamento nella parte vecchia, climatizzazione in quella nuova
	Televisore	In tutti i soggiorni e nella sala attività occupazionali.
	Telefono	E' consentito l'uso del telefono dell'infermeria previa richiesta al personale.
	Parrucchiere	Una volta a settimana a pagamento
	Estetista/Pedicure	Una volta al mese a pagamento
	Servizio lavanderia	Compreso nella retta
	Servizio pulizia ambienti	Affidato a ditta esterna specializzata
	Possibilità di scelta del menù	Per ogni pasto è garantita la scelta tra due primi, due secondi, due contorni, frutta. Dessert la domenica. È garantita una dieta personalizzata per gli Ospiti con patologie specifiche definite nel

		fascicolo socio-sanitario.
Servizio religioso	S.Messa	1 volta la settimana
Misurazione grado di soddisfazione	Somministrazione questionario di soddisfazione a Ospiti/familiari ed operatori	Annualmente, con restituzione scritta dei risultati.
Gestione reclami	Modulo per presentazione reclami	Risposta entro 15 giorni dalla data di protocollo del modulo.
Piano dei controlli delle attività	Audit interni su appropriatezza (Cartella sociosanitaria)	Bimestrale
	Audit esterni su HACCP, D.Lgs 81/08, Reg EU 679/2016 e su Legionella	Annuali
	Verifiche corrette applicazione piani di lavoro e procedure, affidate al coordinatore sociosanitario.	Quindicinale

MENU' INVERNALE - SETTIMANA n.3

GIORNI	PRANZO	CENA
Lunedì	Fusilli all'ortolana - pastina Uova sode con salsa - insalata - purè di carote Frutta fresca- Mousse	Crema di patate e fagioli -pastina Formaggi -spinaci al burro -Purè di zucca Frutta cotta-Frutta fresca
Martedì	Tagliatelle ai funghi - pastina Involtini ai funghi Cipolle gratinate- purè Frutta fresca- Mousse	Passatelli - pastina Hamburger di merluzzo Cavolfiori- Purè di carote Frutta cotta e prugne - Frutta fresca
Mercoledì	Pizza- pastina Polpette di ceci Finocchi - Purè di cannellini Frutta fresca- Mousse	Semolino - pastina Rotolo di tacchino- Piselli- Purè Frutta cotta-Frutta fresca
Giovedì	Spaghetti pomodoro e basilico- pastina Cosce di pollo - insalata Purè di zucca Frutta fresca- Mousse	Crema di piselli - Pastina Prosciutto cotto-Formaggi Spinaci -Purè di cannellini Frutta cotta-Frutta fresca
Venerdì	Gnocchetti al ragù - pastina Polpette di ricotta Patate prezzemolate- purè di piselli Frutta fresca- Mousse - Yogurt	Passato di verdura con riso - Pastina Frittata di spinaci- Carote al burro- Purè di carote Frutta cotta e prugne - Frutta fresca
Sabato	Polenta e zola -pastina Ragù Mix di verdure Frutta fresca- Mousse	Pasta integrale e ceci - pastina Polpette di tonno - Zucca al forno - Purè di zucca Frutta cotta-Frutta fresca
Domenica	Gnocchi alla romana- pastina Lesso con salsa verde Carote e piselli al burro - purè Frutta fresca- Mousse Tiramisù	Riso e prezzemolo - pastina Salumi misti - Insalata Purè di carote Frutta cotta - Frutta fresca

IL DIRETTORE MEDICO
Dr. Massimo Ferrari

IL MEDICO DELL'ENTE
Dr. Bruno Corradi

RECLAMO
SUGGERIMENTO

DISSERVIZIO
NOTE DI GRADIMENTO

Chi segnala

Cognome
Nome

Residente a

Via

Cap

Tel

Per chi segnala

Cognome
Nome

Residente a

Cap

Tel

Eventuale grado di parentela

Possesso di delega

SI

NO

Evento segnalato

Descrivere i fatti, i luoghi e i tempi oggetto della segnalazione, eventuali richieste e suggerimenti.

L'Ente invierà una risposta scritta al promotore solo nel caso di presentazione di un reclamo.

Esprimo il consenso al trattamento dei miei dati personali e sensibili
sì no

Luogo e data

Firma

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie ed esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone in età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della Società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitarie-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati)
- agenzie di informazione e, più in generale, mass media;
- famiglie e formazioni sociali.

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- il principio di "giustizia sociale" enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita.

- Il principio di "solidarietà", enunciato nell'art.2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona.

- Il principio "di salute", enunciato nell'art. 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

LA PERSONA ANZIANA AL CENTRO DI DIRITTI E DI DOVERI

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

La persona ha il diritto	la Società e le istituzioni hanno il dovere
di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente dalla sua età anagrafica
di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione
di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per sua migliore integrazione nella vita della comunità
di conservare la libertà di scegliere	di rispettare la libera scelta della

dove vivere	persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione
di vivere con chi desidera	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
di avere una vita di relazione	di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione
di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività	di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria

	emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo
di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale	di contrastare in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità ed il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza	di operare perché nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana

La tutela dei diritti riconosciuti

E' opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedano implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistemi dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane e certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

E' necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia

"QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO"

per i familiari degli Ospiti della Casa di riposo

Fondazione Sen. Grossi – Franzini

Per ciascuna domanda Le chiediamo di "dare un voto" da 1 a 5, mettendo una **X** sul numero scelto. Se non fosse possibile, per la sua esperienza, valutare alcune voci, Le chiediamo di **non segnare nessuna X**.

Compilare il questionario è anche nel Suo interesse, perché permetterà di migliorare la qualità dei nostri servizi e soddisfare nel modo più completo le esigenze degli ospiti.

Grazie per la collaborazione!!

1= pessimo 2= insufficiente 3= sufficiente

4= buono 5= eccellente

PARTE 1 - QUALITA' DELLE INFORMAZIONI

Come giudica:

- le informazioni date, al momento del ricovero, agli ospiti e ai familiari

1 2 3 4 5
- la possibilità per i familiari e gli ospiti di individuare chiaramente l'organizzazione interna della RSA.

FONDAZIONE Sen. Grossi – Franzini

- 1 2 3 4 5
3. i cambiamenti apportati nell'ultimo anno per facilitare l'individuazione delle competenze delle varie figure professionali della RSA
- 1 2 3 4 5
4. la divisione delle competenze all'interno della R.S.A.
- 1 2 3 4 5
5. la chiarezza e completezza delle informazioni fornite ai familiari sullo stato di salute e sulle necessità degli ospiti.
- 1 2 3 4 5
6. la chiarezza e completezza delle informazioni fornite agli ospiti sui loro diritti e sul loro stato di salute
- 1 2 3 4 5
7. nel complesso la qualità delle informazioni passate agli ospiti e ai familiari
- 1 2 3 4 5

PARTE 2 - QUALITA' DELLE CURE E DELL'ASSISTENZA

Come giudica:

8. la qualità dell'accoglienza dedicata agli ospiti
- 1 2 3 4 5
9. la qualità dell'assistenza medica
- 1 2 3 4 5
10. la qualità dell'assistenza infermieristica
- 1 2 3 4 5
11. la qualità degli interventi del personale di assistenza
- 1 2 3 4 5
12. la qualità degli interventi di fisioterapia
- 1 2 3 4 5
13. la qualità degli interventi educativi e socio-relazionali
- 1 2 3 4 5
14. l'attenzione del personale a garantire, nella quotidianità:
- la riservatezza degli ospiti
- 1 2 3 4 5
- la sicurezza degli ospiti
- 1 2 3 4 5

- il benessere degli ospiti
1 2 3 4 5
15. i servizi di cura della persona (parrucchiere, manicure, ecc.)
1 2 3 4 5
16. la qualità e la varietà dei pasti offerti
1 2 3 4 5
17. l'assistenza spirituale e religiosa offerta
1 2 3 4 5
18. l'adeguatezza degli orari di vita del reparto
1 2 3 4 5
19. la capacità del personale di avvertire velocemente e adeguatamente i familiari in caso di bisogno
1 2 3 4 5
20. la capacità del personale di coinvolgere i familiari nelle decisioni che riguardano gli ospiti
1 2 3 4 5

21. i cambiamenti apportati nell'ultimo anno nel coinvolgimento dei familiari nelle decisioni riguardanti gli ospiti

1 2 3 4 5

22. il livello di cure igieniche garantito agli ospiti

1 2 3 4 5

23. nel complesso la qualità delle cure e dell'assistenza fornita agli ospiti

1 2 3 4 5

PARTE 3 - QUALITA' DELLE RELAZIONI INTERPERSONALI

Come giudica:

24. la disponibilità all'ascolto e al fornire informazioni del personale medico

- nei confronti dei familiari

1 2 3 4 5

- nei confronti degli ospiti

1 2 3 4 5

25. la disponibilità all'ascolto e al fornire informazioni degli infermieri

- nei confronti dei familiari

1 2 3 4 5

- nei confronti degli ospiti

1 2 3 4 5

26. la disponibilità all'ascolto e al fornire informazioni del personale di assistenza

- nei confronti dei familiari

1 2 3 4 5

- nei confronti degli ospiti

1 2 3 4 5

27. l'atteggiamento del personale educativo

- nei confronti dei familiari

1 2 3 4 5

- nei confronti degli ospiti

1 2 3 4 5

28. l'atteggiamento del personale amministrativo

- nei confronti dei familiari

1 2 3 4 5

- nei confronti degli ospiti

1 2 3 4 5

29. il clima e l'atmosfera del reparto

1 2 3 4 5

30. in generale la qualità della relazione del personale con i familiari e ospiti

1 2 3 4 5

PARTE 4 - QUALITA' DELL'AMBIENTE

Come giudica:

31. la quantità e l'adeguatezza degli spazi comuni (soggiorni, sala TV, ecc.)

1 2 3 4 5

32. l'adeguatezza e gradevolezza delle camere da letto

1 2 3 4 5

33. l'adeguatezza e fruibilità dei servizi igienici

1 2 3 4 5

34. l'adeguatezza e funzionalità della sala da pranzo

1 2 3 4 5

35. l'adeguatezza dell'infermeria

1 2 3 4 5

36. l'adeguatezza della temperatura e della ventilazione degli ambienti

1 2 3 4 5

37. nel complesso la pulizia e l'igiene della struttura

1 2 3 4 5

38. nel complesso la sicurezza della struttura

1 2 3 4 5

QUALITA' GENERALE DEL SERVIZIO

39. come giudica globalmente il servizio offerto dalla R.S.A.

1 2 3 4 5

Eventuali commenti, osservazioni e suggerimenti
