



Gentile Cliente

Siamo lieti di renderLe disponibili, attraverso la presente Carta dei Servizi, le informazioni relative alla nostra organizzazione, alle finalità della struttura, alla declinazione dei servizi e loro modalità di erogazione, ai nostri standard di qualità, ai diritti dell'ospite ed alle modalità con le quali tutelarli.

Questo documento nasce per darLe la tranquillità di una conoscenza continua e aggiornata delle politiche aziendali, delle risorse professionali, umane, strutturali ed organizzative a Sua disposizione all'interno della struttura. Uno strumento informativo utile per sapere quale accoglienza, quale assistenza e quale modalità di cura aspettarsi.

Il sistema che Le presentiamo con la presente vuole essere dinamico e flessibile, aperto ad un confronto continuo con le Sue esigenze e i Suoi bisogni; sono previsti, pertanto, un modulo (di seguito allegato facsimile), per segnalare o suggerire tutto quanto riterrà opportuno, ed un questionario per rilevare la Sua soddisfazione in merito ai servizi erogati ed alle modalità di erogazione degli stessi. Tale modulistica è a Sua disposizione presso la Direzione della struttura.

Con il Suo aiuto e la nostra volontà speriamo di riuscire a migliorare la qualità della vita dei nostri ospiti durante i periodi in cui usufruiscono dei nostri servizi.

Cordiali saluti

*Gruppo Edos
Dott.ssa Simona Palazzoli*

INDICE

Premessa e riferimenti normativi	3
Presentazione del Gruppo Edos	3
Obiettivi e finalità	3
Carta dei diritti della persona anziana.....	4
Presentazione della struttura	8
Raggiungibilità della struttura.....	9
Il servizio residenza per anziani.....	9
Impostazione Dei Percorsi Assistenziali.....	9
Équipe multiprofessionale.....	10
Qualità dell'assistenza	10
Organizzazione aziendale	11
Riconoscibilità delle diverse figure professionali.....	11
Modalità di ingresso e di presa in carico.....	12
Inserimento nella lista d'attesa.....	15
Dimissioni	14
Decesso	15
Assegnazione della camera	15
Orari di funzionamento-Visite all'ospite	16
Permessi	16
La giornata tipo della Residenza.....	16
Richiesta documenti sanitari	17
Prestazioni offerte	18
Servizi alberghieri.....	20
Effetti Personali.....	22
Modalità di ingresso.....	22
Aspetti economici	23
Rilascio della documentazione ai fini fiscali	23
Regolamento di struttura.....	24
Norme di sicurezza degli utenti e dei visitatori.....	24
Informazione, privacy e sicurezza	25
Fumo	25
Standard di qualità, impegni e programmi.....	26
Meccanismi di tutela e di verifica.....	26
Soddisfazione dell'utente e dell'operatore.....	27
Informazioni integrative al contratto di ingresso/condizioni economiche.....	29
Sintesi delle condizioni	29
Conclusioni	33

PREMESSA E RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta dei Servizi ha la finalità di illustrare le caratteristiche strutturali e funzionali della Residenza per Anziani “San Luigi Gonzaga”, il cui principale obiettivo è quello di:

- far conoscere ad ospiti e familiari i propri diritti,
- illustrare i servizi messi a disposizione dalla struttura,
- definire gli obiettivi dell’Organizzazione, al fine di coinvolgere direttamente gli utenti.

La Carta dei Servizi è perciò anche uno strumento di approccio alla qualità, in quanto definisce i programmi che la Struttura intende realizzare per il miglioramento tecnico, organizzativo ed operativo.

La Carta dei Servizi è un documento da interpretare in chiave dinamica, soggetto quindi a momenti di verifica, miglioramento e integrazione.

La Carta dei Servizi è regolamentata e illustrata nei seguenti documenti:

(Art. 2 Decreto Legge 12.5.1995 n. 163 convertito in legge 11.7.1995 n. 273 Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19.5.1995 - Linee guida n. 2/95 Ministero della Sanità).

PRESENTAZIONE DEL GRUPPO EDOS

Il Gruppo Edos è attivo nella fornitura di servizi socio sanitari di accoglienza residenziale ad anziani, anche auto-sufficienti, o adulti inabili; questa attività si sviluppa e si integra nella rete di servizi presenti sul territorio, mediante apposite convenzioni e accordi con le amministrazioni competenti in ottemperanza alle normative vigenti. L'Area Care si sviluppa attraverso la gestione di RSA (Residenze Sanitarie Assistenziali) localizzate prevalentemente nel Nord Italia, in Lombardia, Piemonte, Abruzzo, Valle D'Aosta ed Emilia Romagna.

OBIETTIVI E FINALITÀ

OBIETTIVI AZIENDALI



L’obiettivo primario di Edos è fornire un servizio in grado di soddisfare le esigenze esplicite ed implicite degli ospiti dando risposte alle loro necessità, misurandosi continuamente con i loro reali bisogni, in modo da offrire un notevole sollievo anche ai familiari autorizzati, conferendo loro la certezza che i propri cari sono costantemente seguiti nella struttura. La società è orientata ad attivare sinergie per garantire una modalità di lavoro partecipato coinvolgendo il territorio, per operare con maggiore efficacia ed aumentare il senso di reciprocità.

La missione aziendale di Edos consiste nella costituzione di un polo socio sanitario, integrato nella rete territoriale, sempre più in grado di fornire servizi qualificati in appoggio o ad integrazione delle strutture pubbliche competenti.

CODICE ETICO

La Struttura adotta e condivide il Codice Etico di Eukedos, che definisce il quadro di valori, di diritti e di doveri mediante i quali si dà attuazione ai principi di deontologia che arricchiscono i processi decisionali aziendali e ne indirizzano i comportamenti.

Il Codice Etico è reso disponibile, su richiesta, con la documentazione di ingresso.

SOCIALIZZAZIONE, PREVENZIONE, SOSTEGNO RELAZIONALE E INTEGRAZIONE

Per garantire la qualità del servizio offerto, viene privilegiata una modalità di gestione partecipata, che accoglie la "voce" degli anziani, ascolta i familiari autorizzati, tiene conto delle caratteristiche personali degli ospiti, adotta strumenti finalizzati a garantire apertura al territorio, responsabilità verso l'anziano e la sua famiglia, facilita iniziative nel territorio. Il Referente di struttura svolge la funzione di responsabile dei rapporti con il territorio.



LAVORO DI RETE

- Informazioni sui diritti dell'anziano e sulle risorse territoriali
- Supporto nel percorso "assistenziale" di cura (contatti con i presidi specialistici)
- Rapporti con i familiari autorizzati
- Rapporti con il medico di base

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 e di 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 di 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 sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati).

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'articolo 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 tutela della salute, enunciato nell'articolo 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 ed 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 della 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 la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	di rispettare la libera scelta della 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 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 e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	di operare perché, anche 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

È 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 vedono 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 (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è 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. È 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.

PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

L'attività della RSA San Luigi Gonzaga si svolge nel rispetto dei principi fondamentali sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994. Tali Principi etici e morali prevedono:

UGUAGLIANZA

Pari opportunità di accesso ai vari servizi saranno garantite a tutti gli ospiti della Residenza, al fine di promuovere il loro benessere senza alcuna distinzione di genere, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche ed economiche. Il principio di "Uguaglianza", quindi, sarà inteso non tanto come generica uniformità delle prestazioni offerte, quanto piuttosto come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

IMPARZIALITÀ

Ad ogni ospite della Residenza, fatte salve le priorità di ordine sanitario, saranno assicurati servizi e prestazioni di pari livello qualitativo. I rapporti tra utenti e servizi, così come il comportamento professionale del personale operante nella struttura, si ispireranno ai principi di obiettività, giustizia e imparzialità.

UMANITÀ

Nella struttura l'attenzione centrale viene posta alla persona con pieno rispetto della dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori.

DIRITTO DI SCELTA

Si garantirà, nel rispetto della legislazione vigente e delle necessità dell'ospite non autosufficiente, il diritto di scelta degli interventi presso la struttura secondo le proprie esigenze, in base al grado di autosufficienza e, naturalmente, alle previsioni del piano assistenziale personalizzato.

CONTINUITÀ

I servizi di cura alla persona e le prestazioni integrate continue saranno erogati quotidianamente. In caso eccezionale di funzionamento irregolare, saranno tempestivamente attivate tutte le procedure idonee a ridurre i disagi. La struttura si impegna a garantire all'anziano la possibilità di essere seguito dalla stessa équipe, secondo le necessità indicate nel piano di assistenza individuale.

TERRITORIALITÀ

La Residenza si proporrà agli anziani come vera e propria "casa", cercando di favorire legami e collegamenti con il quartiere in cui è situata. Saranno incentivati i rapporti e le relazioni sia con amici e parenti, sia con ambienti del loro passato.

QUALITÀ DELLA VITA

Obiettivo della Residenza sarà, oltre all'assistenza e alla cura dell'anziano, il miglioramento della qualità della sua vita. Si favorirà, dunque, per quanto sia possibile, il contributo diretto e la partecipazione dell'anziano stesso e della sua famiglia, a tale scopo coinvolti, informati, ascoltati.

PARTECIPAZIONE

La persona anziana e i familiari autorizzati potranno partecipare attivamente al miglioramento del servizio. Gli strumenti offerti a tale scopo saranno un'informazione corretta e costante e la formulazione di pareri e proposte attraverso questionari di gradimento e moduli di reclami. Nella Residenza, inoltre, si favorirà la presenza e l'attività delle associazioni di volontariato e di tutela dei diritti degli utenti.

SUSSIDIARIETÀ E COOPERAZIONE

Nella Residenza si favorirà la collaborazione con le organizzazioni di volontariato e di tutela dei diritti per realizzare, anche attraverso specifiche convenzioni, attività complementari e integrative volte a migliorare la qualità della vita dell'anziano, a offrirgli sostegno e compagnia e a promuovere la solidarietà sociale.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

I servizi e le prestazioni saranno forniti secondo criteri d'efficienza (uso delle risorse appropriato e senza sprechi) e di efficacia (in grado di soddisfare i bisogni dell'ospite e di promuoverne il benessere).

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

La Residenza è ubicata in via Garibaldi 29 - 21055 Gorla Minore (VA), località sita nella media Valle Olona, confinante con la fascia settentrionale dell'Alto Milanese.

Ha iniziato la sua attività nel novembre del 1997 a seguito di autorizzazione al funzionamento rilasciata dalla Provincia di Varese con la disposizione n.75 del 6 novembre 1997.

La RSA S.Luigi Gonzaga ha una ricettività totale di 150 posti letto, di cui 148 accreditati da Regione Lombardia con DGR n.38697 del 2 ottobre 1998, contrattualizzati da ATS Insubria e 2 posti letto di sollievo.

La RSA ha sede presso un edificio storico costruito nel 1908, l'ex Collegio femminile Gonzaga, luogo educativo e scolastico noto e apprezzato in tutta la Valle Olona e nell'Alto Milanese, che è stato completamente ristrutturato nel 1997 in modo da essere adeguato agli standard infrastrutturali, strutturali



e assistenziali previsti dalla Regione Lombardia per rispondere compiutamente alle finalità di cura geriatrica. Si compone di tre piani adibiti alla residenzialità degli ospiti. Al piano terra, sono collocati i servizi generali. E' inoltre presente un nucleo Alzheimer accreditato a contratto di 22 posti letto.

Sempre al piano terreno della struttura si trovano: la reception, gli uffici amministrativi, nonché le zone comuni: un angolo bar (con macchinari a gettone per l'erogazione di bevande calde e fredde e di merende); un salone per le attività di animazione; una palestra attrezzata per le attività riabilitative; un locale dedicato al servizio di parrucchiere.

La Residenza, al suo interno è dotata anche di un ampio e luminoso chiostro chiuso da vetrate, fruibile quindi sia nelle stagioni calde che in quelle fredde; il chiostro si affaccia su una corte al cui centro è posta una fontana. Al primo piano è presente una artistica e ampia Cappella, finemente affrescata, per le funzioni religiose. Tutti i locali sono dotati di impianto di raffrescamento.

Ogni piano è provvisto di un ampio soggiorno con tisaneria, un'accogliente sala da pranzo e due bagni assistiti. Sono presenti inoltre: un locale di servizio e controllo riservato al personale (per le chiamate dalle camere), servizi igienici per il personale e un ambulatorio-medicheria. L'ambulatorio medico si trova al primo piano. Le camere sono a due posti letto, luminose, spaziose e curate, in quanto a comfort e sicurezza e, come tutti gli altri ambienti, sono dotate di impianto di raffrescamento.

Ad ogni piano sono disponibili anche camere singole.

Le camere sono inoltre dotate di:

- letti sanitari a tre settori (due snodi) e di materassi antidecubito e ignifughi;
- attacco per gas medicale;
- dispositivo al letto di chiamata per il personale.

L'edificio è altresì provvisto di un impianto per la climatizzazione dell'aria ed è protetto da un moderno impianto di videosorveglianza e da sistemi di allarme anti-intrusione.

Punti di forza della Residenza, sono anche il parco con piante secolari, gazebo e un funzionale giardino situato nel Nucleo Alzheimer, specificamente progettato da esperti del settore per rispondere nel modo più adeguato alle caratteristiche patologiche (wandering) dei suoi ospiti: il giardino si compone infatti di un percorso che consente all'anziano di camminare in libertà senza mai perdersi.

CONTATTI

Indirizzo: Via Garibaldi, 29 - 21055 Gorla Minore (VA)

Telefono: 0331/36811

Fax: 0331/368150

e-mail: rsa.sanluigigonzaga@eukedos.it

Sito internet: www.edossrl.it

È possibile effettuare visite conoscitive guidate previo appuntamento concordato con la Responsabile di Struttura.

Raggiungibilità della Struttura In automobile:

Con l'autostrada dei laghi (Milano - Varese)

Utilizzare l'uscita di Castellanza (VA), da cui Gorla Minore dista circa 6 Km, o l'uscita di Busto Arsizio (VA), da cui Gorla Minore dista circa 7 km.

Con mezzi pubblici:

Con le Ferrovie Nord Milano (Milano - Novara)

fino alla Stazione di Castellanza (VA), da dove parte un servizio autobus per Tradate (VA), scendere a Gorla Minore (VA).

Con le FF.SS (Milano - Varese)

Fino alla stazione di Busto Arsizio (VA), da dove parte un servizio autobus con destinazione Gorla Maggiore (VA); scendere a Gorla Minore (VA).

IL SERVIZIO RESIDENZA PER ANZIANI

La RSA "San Luigi Gonzaga" è stata progettata per rispondere in maniera globale alle finalità di cura geriatrica e di accoglienza di persone anziane con età uguale o superiore a 65 anni che presentino una delle seguenti situazioni di bisogno (o una combinazione di esse):

- deficit più o meno gravi nell'autonomia personale;
- presenza concomitante di 2 o più malattie (comorbidità);
- patologie degenerative cerebrali (demenze senili, Alzheimer, etc.);
- necessità di un ricovero temporaneo per il sollievo familiare, per la convalescenza successiva a interventi chirurgici o comunque a cure prestate presso strutture sanitarie (ospedali, I.d.R. ecc.).

La RSA, infatti, è in grado di fornire in maniera continuativa assistenza, cure sanitarie, cicli di fisioterapia e attività di animazione atte a mantenere e/o a rafforzare le capacità funzionali, motorie, cognitive e relazionali necessarie alla vita quotidiana, favorendo al massimo la continuità dei rapporti affettivi con la famiglia di provenienza.

IMPOSTAZIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI

Il modello organizzativo attraverso il quale sono realizzati i servizi (assistenziali e non) nella RSA San Luigi Gonzaga, come dichiarato negli obiettivi di Edos s.r.l. e attribuisce una posizione centrale al rispetto e alla dignità di ogni persona e si valorizza l'appartenenza alla famiglia di riferimento dell'ospite. Gli operatori, infatti, si concepiscono come collaboratori della famiglia, dando continuità alla sua naturale solidarietà, in un'ottica di sussidiarietà e di corresponsabilizzazione nella cura dell'anziano.

ÉQUIPE MULTIPROFESSIONALE

In coerenza con gli obiettivi di Edos S.r.l. e nel rispetto delle norme vigenti, nella RSA San Luigi Gonzaga si promuove un approccio multiprofessionale nella presa in carico della persona anziana, al fine di rispondere globalmente al suo personale bisogno. Il lavoro dell'équipe è finalizzato soprattutto al perseguimento del benessere e della salute della persona.

L'équipe multiprofessionale è composta da:

responsabile sanitario e medici (Servizio Medico)

- coordinatore infermieristico ed infermieri (Servizio Infermieristico)
- operatore socio sanitario (OSS) / ausiliario socio assistenziale (ASA) (Servizio Ausiliario Socio Assistenziale)
- terapeuta della riabilitazione (Servizio di Fisioterapia)
- animatore (Servizio di Animazione)
- direttore e assistenti di direzione (Direzione)

RICONOSCIBILITÀ DELLE DIVERSE FIGURE PROFESSIONALI

La Struttura, nel rispetto delle normative e con l'intento di migliorare il servizio reso agli ospiti, si impegna a verificare che tutto il personale apponga sul taschino della casacca la propria fotografia e il cartellino identificativo con il nome e la qualifica dell'operatore al fine di consentire agli Ospiti e a tutti gli interessati l'individuazione delle figure professionali che operano in struttura.

Le colorazioni sono le seguenti:

Coordinatore Infermieristico	Completo casacca/pantalone	CASACCA BLU	PANTALONE BIANCO
Infermiere	Completo casacca/pantalone	CASACCA AZZURRA	PANTALONE BIANCO
OSS	Completo casacca/pantalone	CASACCA BIANCA PROFILATA BLU	PANTALONE BIANCO
ASA	Completo casacca/pantalone	CASACCA BIANCA PROFILATA BLU	PANTALONE BIANCO
Servizi Generali	Completo polo/pantalone	CASACCA GRIGIA	PANTALONE BIANCO
Fisioterapista	Completo polo/pantalone	POLO BLU	PANTALONE BIANCO
Animatrice	Completo polo/pantalone	POLO ROSSA	PANTALONE BIANCO
Cucina	Completo polo/pantalone	POLO BIANCA	PANTALONE BIANCO

QUALITÀ DELL'ASSISTENZA

Le modalità di lavoro, gli strumenti e i documenti di seguito illustrati sono previsti dalla normativa regionale lombarda sull'accreditamento delle RSA. Essi costituiscono oggetto di formazione del personale sanitario e socio-assistenziale della RSA e, al fine di garantirne l'aggiornamento nonché l'effettiva capacità di supportare gli operatori nel rispondere correttamente e puntualmente agli specifici bisogni assistenziali e terapeutici degli ospiti, vengono periodicamente rivisti dall'équipe multiprofessionale di tutte le RSA gestite da Edos. Tale scelta metodologica è stata fatta con l'obiettivo di rendere i processi di cura: omogenei nelle diverse RSA di Edos S.r.l.; coerenti con gli indirizzi scientificamente validati; osservabili e valutabili sotto il profilo della qualità.

LINEE GUIDA, PROTOCOLLI E PROCEDURE

Sono il riferimento attraverso il quale il personale medico, infermieristico e ausiliario svolge la propria specifica attività; sono custodite e facilmente reperibili dal personale nei nuclei abitativi. Sono riferite ai seguenti aspetti dell'assistenza: somministrazione degli alimenti e delle bevande agli ospiti; igiene intima e igiene personale nel rispetto della privacy; gestione dell'incontinenza; prevenzione delle cadute; prevenzione e trattamento delle piaghe da decubito; contenzione.

FASCICOLO SANITARIO E SOCIALE (FaSaS)

Il FaSaS è lo strumento per la raccolta di tutta la documentazione prodotta dall'équipe multiprofessionale attiva all'interno della RSA allo scopo di consentire e documentare la valutazione dei problemi e dei bisogni sanitari, cognitivi, psicologici e sociali di ogni singolo ospite: raccolta dati sociali, anamnesi medica, scale di valutazione, report di parametri infermieristici, monitoraggi sullo stato assistenziale. L'aggiornamento del fascicolo è costantemente presidiato dal coordinatore infermieristico. L'attivazione dello strumento viene effettuata all'ingresso del nuovo ospite. Nel suo complesso il FaSaS deve essere aggiornato almeno ogni 2 mesi e comunque ogni qualvolta vi sia un cambiamento significativo nella condizione dell'ospite.

PROGETTO INDIVIDUALE (P.I.) E PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO (P.A.I.)

Il Progetto Individuale e il Piano Assistenziale Individualizzato viene stilato in riunione d'équipe a seguito di un'accurata analisi e valutazione delle caratteristiche e delle esigenze individuali dell'ospite; Il Progetto individuale (P.I.) definisce le aree di intervento sulla base della valutazione dei bisogni individuali emersi e per ognuna di esse esplicita gli obiettivi perseguibili. Sulla base del progetto individuale viene redatta la pianificazione degli interventi che assume le forme del Piano assistenziale individuale (P.A.I.). Il P.I. e il P.A.I. vengono mantenuti aggiornati e adattati alle varie necessità che possono presentarsi nel corso della permanenza dell'ospite presso la Residenza, e comunque secondo le scadenze previste dalle norme di accreditamento, ovvero ogni 6 mesi o al variare delle condizioni biopsicosociali dell'ospite.

ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

RESPONSABILE DI STRUTTURA

La Direzione, con il supporto dello Staff di Direzione, garantisce il miglior livello possibile di benessere degli ospiti attraverso l'organizzazione degli aspetti gestionali.

Verifica che sia assicurato il rispetto delle norme istituzionali e delle procedure amministrative richieste dagli enti di riferimento (Regione, Comune e ATS) in materia sanitaria, assistenziale, di igiene ambientale e alimentazione. Garantisce che tutte le attività svolte dalle diverse figure professionali siano in sintonia con gli obiettivi aziendali. Accoglie e gestisce le segnalazioni da parte dei Clienti.

RESPONSABILE SANITARIO

È il referente per gli aspetti sanitari in RSA. In collaborazione con la Direzione ed il Coordinamento infermieristico si occupa dell'organizzazione delle figure sanitarie ed assistenziali, per ciò che concerne la salute degli ospiti. Valuta le domande di ingresso e fornisce parere sull'appropriatezza dell'inserimento. Collabora con la responsabile di struttura per garantire lo svolgimento delle attività sanitarie in sintonia con gli obiettivi aziendali.

ASSISTENTI DI STRUTTURA

Collabora con la responsabile e fornisce tutte le informazioni utili sulla Residenza alle persone interessate, in particolare:

- gestisce la relazione tra ospite ed enti pubblici (cambi di residenza; cambio del medico);
- è consulente per la famiglia nell'avvio e nello svolgimento di eventuali pratiche inerenti l'ospite (invalidità, ausili tramite SSN, amministrazione di sostegno)
- garantire l'organizzazione del personale assicurando la regolare presenza di tutte le figure professionali secondo quanto previsto dalla normativa vigente
- è a disposizione per la riscossione del pagamento delle rette e per l'emissione delle relative fatture
- custodia di oggetti preziosi e valori.

La Direzione generale ha il compito di vigilare sul buon andamento di tutti i servizi e verificarne i risultati. In funzione di quanto previsto dal sistema qualità alla Direzione spetta:

- la definizione delle politiche e degli indirizzi aziendali,
- la gestione degli acquisti e dell'amministrazione,
- la programmazione e la verifica del raggiungimento degli obiettivi aziendali.

MODALITÀ DI INGRESSO E DI PRESA IN CARICO

INGRESSO

Per l'ingresso in RSA è necessario che l'ospite abbia compiuto i 65 anni e sia residente nella Regione Lombardia. I ricoveri possono essere di carattere definitivo o temporaneo. Non sono previsti ricoveri temporanei inferiori ad 1 mese.

Per consentire all'utente di operare una scelta basata sulla conoscenza completa dei servizi interni alla Residenza e delle condizioni che regolano il rapporto tra l'ospite, i familiari autorizzati e la Residenza stessa, è stato strutturato un processo articolato come segue:

PRIMO CONTATTO E VISITA DELLA RESIDENZA

Il primo contatto avviene telefonicamente con la Direzione della Residenza, disponibile a fissare un appuntamento per la visita della residenza, a raccogliere e a fornire una prima serie di informazioni nonché a inviare la prima modulistica necessaria per l'ingresso via fax o via e-mail all'interessato.

Contestualmente alla visita della residenza, la Responsabile della Struttura effettua un primo colloquio e, se ha già inviato la prima modulistica, la ritira compilata, altrimenti la fornisce personalmente all'interessato dando altresì indicazioni necessarie alla compilazione.

MODULISTICA

Per poter attivare la pratica di ingresso si richiede la restituzione di:

- domanda di ingresso debitamente compilata e sottoscritta dall'anziano interessato al ricovero o dal familiare/ rappresentante legale del medesimo e allegati;
- questionario medico compilato e sottoscritto dal medico curante/inviante dell'anziano;
- presa visione della Carta dei Servizi e del Regolamento di Struttura.

Una volta compilati, i documenti possono essere inoltrati alla Responsabile della Struttura in uno dei seguenti modi:

- consegnandoli in occasione della visita della residenza
- consegnandoli alla Reception
- inviandoli via fax allo 0331/368150
- via email: rsa.sanluigigonzaga@eukedos.it

VALUTAZIONE DELLA DOMANDA DI INGRESSO

L'accettazione della domanda è sottoposta a una valutazione d'idoneità effettuata dal Responsabile Sanitario della Residenza che dopo aver visionato il questionario medico, se lo ritiene necessario, potrà richiedere ulteriori informazioni al medico inviante e inoltre potrà richiedere una visita di accertamento della condizione di salute prima di acconsentire al ricovero.

COLLOQUIO PER LA RACCOLTA DEI DATI SOCIALI

A seguito della valutazione sanitaria, la Responsabile della Struttura fissa un appuntamento per la raccolta dei dati sociali. In questo colloquio, se dovuti, vengono richiesti in copia i seguenti documenti:

- verbale d'invalidità civile o ricevuta della domanda di invalidità/aggravamento;
- atto deliberativo con il quale l'ente di assistenza (Comune, ATS, ecc.) si impegna a integrare il pagamento della retta.

Sempre in occasione di questo colloquio la Responsabile consegna e illustra sinteticamente all'interessato i documenti contenuti nella cartellina di inserimento: Regolamento di struttura; Carta dei Servizi e Allegati; Copia Contratto; Modulo per la comunicazione delle dimissioni; Corredo base; Modulo segnalazioni (B.18 – Segnalazioni e Reclami); Eventuale ulteriore modulistica di natura amministrativa si renda necessaria.

INSERIMENTO NELLA LISTA D'ATTESA

L'inserimento in lista di attesa avviene in seguito a una valutazione del Direttore della Residenza, che, tenendo conto di quanto rilevato e comunicatogli dal responsabile sanitario, stabilisce l'ordine di priorità delle ammissioni dei nuovi ospiti in base ai seguenti criteri:

- complessità della situazione legata ad un grave bisogno di rilievo sanitario o socio-assistenziale;
- idoneità dell'ospite all'inserimento in un nucleo ove è disponibile un posto letto;
- eventuali accordi e convenzioni concordate da Edos S.r.l. per conto della RSA con enti pubblici (Comuni, ecc.);
- data di iscrizione nella lista di attesa.

La Direzione rimane a disposizione per eventuali chiarimenti rispetto ad aspetti contrattuali o relativi ai servizi offerti; le parti raggiungono l'accordo e firmano il contratto, programmando l'ingresso del nuovo ospite, a meno che tale appuntamento, in casi urgenti, non avvenga il giorno stesso dell'ingresso dell'ospite.

PRESA IN CARICO DELL'OSPITE

Tenendo conto che tendenzialmente non si effettuano ricoveri nei giorni di sabato, di domenica e nei festivi, il Responsabile Sanitario, il coordinatore infermieristico e la Responsabile della Residenza, fissato il giorno e l'orario di ingresso, in base a tutte le informazioni, valutano quale potrà essere la compagnia più idonea per il nuovo ospite, definendo così quale camera e quale posto a tavola assegnargli.

Stabilito ciò, la Responsabile prepara una Scheda di accoglienza relativa al nuovo ospite che, nei giorni immediatamente precedenti l'ingresso, verrà consegnata al personale, affinché ne prendano visione tutti gli operatori (inclusi i fisioterapisti, gli animatori e la guardarobiera).

Il giorno dell'ingresso, l'ospite e i familiari autorizzati vengono accolti da un'équipe di accoglienza composta da: direzione di struttura, medico, infermiere, fisioterapista, personale ausiliario e animatore. Il medico, assistito dal personale sanitario e assistenziale, raccoglie dai familiari autorizzati e, ove possibile, dall'ospite stesso, l'anamnesi e le abitudini dell'anziano. Inoltre l'équipe multidisciplinare elabora il Progetto Individuale Provvisorio che definisce e formalizza il percorso valutativo.

Tali informazioni vengono scritte nel Fascicolo Sanitario e Sociale (FaSaS) dell'ospite, destinato a documentare e a riprodurre una "fotografia" il più possibile completa delle condizioni di salute dell'ospite al momento dell'ingresso e nel corso di tutta la sua permanenza in RSA. Contestualmente, ciascun operatore, a seconda della propria sfera di competenza, attiva le schede di valutazione di sua pertinenza, garantendone il completamento entro i primi 7 giorni.

L'ospite poi viene accompagnato nella sua nuova camera dove verranno riposti e sistemati oggetti, indumenti e biancheria personale negli appositi spazi. Gli operatori, a loro volta, seguiranno il nuovo arrivato con particolare attenzione sin dal primo momento cercando di facilitarne un naturale inserimento nella vita della Residenza, di comprenderne i bisogni e di risolverne eventuali problemi.

Successivamente, nel rispetto del suo stato psicofisico e in modo graduale, viene accompagnato per una prima conoscenza del reparto e degli altri ospiti già presenti nel nucleo, in modo da facilitare il naturale sviluppo di favorevoli interrelazioni personali.

Entro 30 giorni dall'ingresso del nuovo ospiti tutti i componenti dell'équipe multiprofessionale concorrono a definire il Piano Individuale e Piano di Assistenza Individualizzato, finalizzato a rilevare bisogni, problemi e propensioni dell'ospite, in funzione dei quali vengono stabiliti gli obiettivi assistenziali e di cura, con le relative attività e strumenti. Tale piano viene rinnovato ogni 6 mesi o al verificarsi di cambiamenti delle condizioni bio-psico-sociali dell'ospite.

DIMISSIONI

L'inserimento in RSA, avviene in funzione di problemi specifici e quindi può essere temporaneo. La dimissione può avvenire quindi:

- per superamento del problema specificato e quindi riacquisizione dell'autonomia personale;
- per avvicinamento all'abitazione dei familiari nella ricerca di facilitazioni relazionali ed affettive con gli stessi;
- per un giudizio di non adeguatezza della RSA alle problematiche ed alle necessità della persona;
- per morosità grave nel pagamento delle rette alberghiere;
- alla scadenza del contratto.

In caso di dimissioni volontarie dell'ospite, si richiede un preavviso scritto, da consegnare alla Responsabile, di almeno 15 giorni; altrimenti, a titolo di penale, dovrà essere corrisposto un importo pari alla retta giornaliera vigente al momento del recesso maggiorata del 30% (trenta per cento) per ciascun giorno di

mancato preavviso fino al massimo di 15 giorni. Al momento della dimissione definitiva, verranno attivati tutti i meccanismi ed accorgimenti previsti nella procedura della Dimissione protetta al fine di garantire la prosecuzione del percorso assistenziale all'Ospite e/o agevolare il reinserimento a domicilio o in altra struttura. La Direzione Struttura e la Direzione Sanitaria, a loro insindacabile giudizio, si riservano la facoltà di dimettere l'Ospite laddove sia ravvisata incompatibilità fra il comportamento di quest'ultimo e la vita comunitaria. In questo caso, così come in caso di recesso o dimissioni determinate da ritardi o non avvenuti pagamenti, il Gestore si attiverà affinché le dimissioni stesse avvengano in forma assistita dal Comune o dall'ATS così come previsto dalla normativa vigente.

Non si effettuano dimissioni nei giorni di sabato e nei festivi.

Alla dimissione si consegnano al familiare di riferimento:

- la relazione sanitaria di dimissione;
- i documenti personali (CRS-SISS, carta d'identità, libretto di esenzione);
- gli effetti personali.

DECESSO

Nei momenti critici di cura nei confronti degli ospiti il medico tiene costantemente aggiornati i familiari. In caso di decesso, l'evento viene comunicato dal Medico di turno.

La salma viene composta nel locale composizione salme attigua alla sala del commiato attigua alla struttura.

La vestizione della salma non può essere effettuata dal Personale della residenza, in quanto è compito dei familiari la scelta del servizio funebre.

La Struttura metterà a disposizione tutta la documentazione necessaria per Legge.

ASSEGNAZIONE DELLA CAMERA

Il referente di Struttura in collaborazione con il coordinatore infermieristico assegna la stanza all'Ospite sulla base delle condizioni fisiche e cliniche del paziente e delle sue capacità relazionali, oltre che in funzione della disponibilità di spazi. La Direzione di struttura inoltre, si riserva la facoltà insindacabile di trasferire l'ospite in una sistemazione diversa della Residenza per Anziani da quella assegnata all'atto dell'ingresso, qualora questo fosse richiesto per esigenze della vita comunitaria o da mutate condizioni sanitarie e/o psico-fisiche dell'ospite stesso che modificano la tipologia del ricovero o da motivi di organizzazione generale previa informazione all'ospite stesso, ai familiari autorizzati e al rappresentante legale.

All'ingresso dell'Ospite in struttura, all'ospite medesimo, se capace di intendere e di volere, o al rappresentante legale viene richiesta l'autorizzazione per il trattamento dei dati personali, secondo quanto disposto dal D.L. 196/03. Le informazioni sanitarie relative all' Ospite verranno rilasciate dal medico di struttura all'Ospite stesso o al suo rappresentante legale e ai familiari autorizzati.

ORARI DI FUNZIONAMENTO-VISITE ALL'OSPITE

La RSA è aperta tutti i giorni dalle 8.00 alle 20.00, orario in cui è attivo il servizio di Reception.



Dalle ore 20.00 alle 8.00 del mattino l'ingresso in struttura viene regolamentato e l'accesso ai parenti è consentito previo accordo con la Direzione Struttura e il Responsabile Sanitario o, in caso di criticità clinica dell'ospite dai medici presenti in struttura durante le ore diurne e dal personale infermieristico durante le ore notturne.

Le visite dei familiari o degli amici possono avvenire previo accordo con la Direzione o con il coordinatore educativo e, preferibilmente, nel fine settimana. Gli orari più adatti in cui familiari e amici possono fare visita all'ospite sono tra le 10.00 e le 12.00 e tra le 14.00 e le 18.00.

La presenza dei parenti viene favorita e facilitata attraverso il coinvolgimento attivo nella vita della struttura

- partecipando a tutti i momenti di festa
- pranzando o cenando con i propri cari (facendone richiesta alla Reception un giorno prima o il venerdì per la domenica)

- incontrando periodicamente: il direttore, il responsabile sanitario e, a seguito di richiesta rivolta alla Reception, le altre figure professionali.

PERMESSI

L'ospite può uscire in permesso dalla struttura solo previa comunicazione ed autorizzazione scritta da parte del Medico. La Direzione declina ogni responsabilità durante l'assenza dell'ospite dalla struttura.

LA GIORNATA TIPO DELLA RESIDENZA

L'organizzazione delle attività giornaliere all'interno della Residenza è articolata al fine di poter mantenere, per quanto possibile, orari e modalità vicini alle abitudini degli anziani. Particolare importanza assumono il pranzo e la cena, occasioni fondamentali di socializzazione.

Oltre all'assistenza di base, medica, infermieristica, fisioterapia, la RSA San Luigi Gonzaga offre un servizio di animazione, in grado di mantenere e/o rafforzare le capacità cognitive, relazionali e motorie degli ospiti, migliorando così la loro qualità di vita e la gradevolezza del soggiorno. Le attività proposte sono il più possibile vicine agli interessi degli ospiti, per valorizzarne esperienze e capacità.

Vi sono inoltre particolari momenti di aggregazione cui tutti gli ospiti, in relazione alle proprie possibilità psicofisiche, sono invitati a partecipare, spesso con il coinvolgimento dei familiari.

A titolo esemplificativo nella tabella viene riportata una giornata tipo all'interno della struttura.

Ora	Attività	Descrizione
7.00	Risveglio e igiene personale	Le alzate si eseguono in modo differenziato in base allo schema predisposto dall'équipe, che tiene conto della tipologia dell'ospite e delle sue abitudini. Vengono poi eseguite: l'igiene intima; il cambio/controllo dei presidi per gli ospiti incontinenti; la vestizione dell'ospite; il trasferimento in sala da pranzo per la colazione.
8.30	Colazione	La colazione è servita in sala pranzo, mentre agli allettati viene servita in camera.
9.30	Terapia Farmacologica	Distribuzione della terapia farmacologica.
9.30	Attività sanitarie	Il medico, la caposala e/o l'infermiere controllano la situazione sanitaria di ciascun ospite.
10.00	Spazio attività:	Gli operatori preposti seguono gli ospiti in base ai Piani di Assistenza
11.45	igiene; fisioterapia; animazione; idratazione	Individualizzati, effettuando: • cura della persona e del suo ambiente: bagni; idratazione; riordino della camera; • attività fisioterapiche per ospiti allettati e presso la palestra; • attività di animazione secondo programma giornaliero.
12.00	Pranzo	Gli anziani non allettati vengono accompagnati ai tavoli per il pranzo. Nei casi in cui è necessario, è prevista l'alimentazione assistita. Distribuzione della terapia farmacologica
13.00	Riposo e momenti di relax	Dopo il pranzo, secondo l'abitudine e l'esigenza di ciascuno, gli ospiti possono usufruire di un momento di riposo pomeridiano, in concomitanza del quale, se necessario, si eseguono gli interventi per gli incontinenti. Altri ospiti rimangono in soggiorno e sono intrattenuti dal personale, o, se ne hanno facoltà, gestiscono autonomamente il proprio tempo.
14.30	Alzata	Gli ospiti vengono alzati dopo il riposo pomeridiano; gli operatori effettuano loro un'adeguata igiene personale, con intervento per gli incontinenti, ove necessario, e li aiutano a prepararsi per la merenda.
15.30	Preparazione per la merenda	
15.30 - 16.30	Merenda	La merenda (tè, yogurt, biscotti, fette biscottate, succo, secondo le preferenze e/o dieta prescritta) viene prima servita agli allettati e, in seguito, a tutti gli altri ospiti. Particolare attenzione è prestata all'assunzione di liquidi.
16.30	Spazio attività:	Gli operatori preposti seguono gli ospiti in base ai Piani di Assistenza
18.30	igiene; fisioterapia; animazione; idratazione	Individualizzati, effettuando: • cura della persona e del suo ambiente: bagni; idratazione; riordino della camera; • attività fisioterapiche per ospiti allettati e presso la palestra; • attività di animazione secondo programma giornaliero.
18.30-19.30	Cena	Gli anziani non allettati vengono accompagnati ai tavoli per il pranzo. Nei casi in cui è necessario, è prevista l'alimentazione assistita. Distribuzione della terapia farmacologica.
20.00	Preparazione per la notte	Messa a letto: gli ospiti sono aiutati a prepararsi per la notte, con interventi per l'igiene personale e cambio dei presidi per l'incontinenza, se necessario.
21.00	Riposo notturno	Sorveglianza da parte del personale; a tutti coloro che ne hanno necessità, viene effettuato il cambio del presidio per l'incontinenza.
7.00		

RICHIESTA DOCUMENTI SANITARI

E' possibile richiedere copia dei documenti sanitari da parte dell'ospite, del suo legale rappresentante o da familiari autorizzati compilando l'apposito modulo disponibile in reception. In caso di decesso, gli eredi legittimi possono richiedere copia della documentazione sanitaria di un loro parente conformemente a quanto disposto dalla vigente normativa (D. Lgs. 96/2003). La documentazione può essere ritirata nei termini indicati dalla direzione tutti i giorni feriali dalle ore 9.00 alle ore 13.00 presso la reception della struttura, dagli aventi diritto o da una persona regolarmente delegata, munita di valido documento di riconoscimento. Le copie autenticate delle cartelle cliniche sono riconsegnate entro 30 giorni dalla data della richiesta. Sarà a carico del richiedente il costo del materiale cartaceo (vedi listino servizi extra).

PRESTAZIONI OFFERTE

AREA SOCIO-ASSISTENZIALE

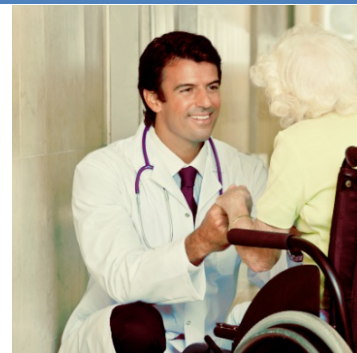
SERVIZIO MEDICO

Questo servizio ha come obiettivo principale quello di favorire lo stato di benessere fisico e psicologico delle persone anziane ospitate presso la Residenza.

Le caratteristiche del servizio si riassumono nella:

- valutazione delle condizioni di salute psico-fisica dell'anziano, sia all'ingresso che con periodica e programmata periodicità, e registrazione sulla cartella clinica con metodologia multidimensionale;
- prescrizione di farmaci, di attività riabilitative, di diete personalizzate in collaborazione con i medici di medicina generale;
- certificazioni (quali, ad esempio: richiesta di invalidità, tutoria);
- ricorso a consulenze medico-specialistiche, sia programmate, che in casi di particolari necessità diagnostiche;
- verifica costante delle condizioni igieniche, ambientali e personali.
- ricorso alla ospedalizzazione solo per le situazioni non diversamente assistibili;

Il medico di struttura è a disposizione per i colloqui con i familiari autorizzati.



SERVIZIO INFERMIERISTICO

Il personale infermieristico, coordinato dal referente infermieristico, garantisce l'assistenza infermieristica e opera in stretta collaborazione con i medici per ciò che riguarda le attività sanitarie, con gli ASA/OSS per ciò che riguarda quelle assistenziali e, più in generale, con tutte le figure dell'équipe.

Il servizio si articola nelle seguenti prestazioni specifiche:

- gestione dell'assistenza infermieristica: osservazione dello stato di salute degli ospiti; rilevazione dei parametri vitali ecc.;
- gestione delle terapie prescritte dai medici;
- esecuzione di medicazioni;
- assistenza agli ospiti con problematiche particolari (alimentazione parenterale, stomie, tracheostomie, etc);
- verifica e modifica del menù degli ospiti, in collaborazione con l'équipe multiprofessionale.

SERVIZIO DI FISIOTERAPIA

- Il servizio fisioterapico è volto a mantenere e migliorare la qualità di vita. Le attività possono essere svolte con continuità o avere una cadenza ciclica. Si svolgono in palestra con gli opportuni ausili e attrezzature, mediante trattamento individuale e/o di gruppo e in collaborazione con le altre figure professionali.
- Il servizio si articola nell'erogazione delle seguenti prestazioni:
- valutazione della funzionalità motoria degli ospiti;
- sviluppo e implementazione di piani di mantenimento motorio degli ospiti in coerenza con le valutazioni dell'équipe medica e delle altre figure dell'équipe multiprofessionale;
- supporto e consulenza al personale assistenziale sulla mobilità dell'ospite, ove necessario;
- cicli di deambulazione assistita degli ospiti con l'impiego di ausili;

- sedute di ginnastica attiva e passiva a favore degli ospiti.

SERVIZIO ASSISTENZIALE

L'assistenza e la cura della persona vengono garantite agli ospiti 24 ore al giorno, attraverso l'intervento di figure professionali qualificate che suppliscono alla carenza di autonomia degli ospiti nelle loro funzioni personali essenziali come la vestizione, il bagno, l'alimentazione, l'idratazione, la prevenzione delle piaghe da decubito, la gestione dell'incontinenza, l'aiuto all'alimentazione, all'idratazione.

Gli assistenti contribuiscono inoltre, con le loro indicazioni sul livello di autonomia degli ospiti, alla definizione degli obiettivi assistenziali contenuti nel P.I. e nel P.A.I.

Nello svolgimento delle suddette attività l'Operatore Assistenziale osserva le condizioni dell'Ospite (fisiche e di umore) e comunica all'Infermiere eventuali modificazioni.

Naturalmente lo svolgimento delle suddette attività non si limita alla sola esecuzione pratica, ma si associa a momenti di interscambio relazionale. E' indispensabile infatti instaurare un dialogo ed un legame di fiducia perché l'Ospite ha un profondo bisogno di essere rassicurato, ascoltato e considerato come essere umano nella sua integrità e con la propria storia di vita. Attraverso un comportamento ed una comunicazione corretta è possibile stabilire un rapporto di empatia e di reciproco rispetto, dove il costante incoraggiamento dell'Operatore aiuterà l'Ospite a sentirsi più a suo agio e ad accettare gradualmente la nuova situazione.

L'interazione fra l'aspetto pratico e quello relazionale dell'assistenza, infine, ha l'obiettivo di promuovere il mantenimento dell'autonomia e delle capacità residue dell'Ospite che sarà stimolato a fare da solo o con l'aiuto degli Operatori.

Al termine di ogni turno di servizio gli Operatori, per garantire la continuità assistenziale, segnalano su diario ogni avvenimento, notizia e/o suggerimento relativo agli Ospiti.

SERVIZIO DI ANIMAZIONE



Gli educatori curano e sviluppano delle relazioni personali con l'ospite, tenendo conto del vissuto, della storia, delle abitudini e della personalità individuale di ognuno. Organizzano le attività con l'obiettivo di stimolare le capacità cognitive e relazionali dell'ospite.

Le attività proposte possono essere individuali o di gruppo, possono svolgersi all'interno o all'esterno della struttura e coinvolgere uno o più operatori di altre professionalità (fisioterapisti e altre figure specialistiche) a seconda degli obiettivi specifici stabiliti per ognuno degli ospiti all'interno del P.I. e del P.A.I.

Inoltre, la Residenza organizza numerose Feste durante l'arco dell'anno per offrire agli Ospiti la possibilità di "vivere" le ricorrenze più importanti (Natale, Pasqua, Festa della Mamma, Festa del Papà, ecc). In tali occasioni vengono coinvolti i familiari che sono invitati a partecipare.

SERVIZIO DI PSICOLOGIA

Lo Psicologo accompagna l'ospite durante la fase di inserimento e di accoglienza in struttura e collabora con le altre figure professionali alla progettazione e attuazione degli interventi in area psicosociale e cognitiva.

È disponibile a colloqui con gli Ospiti ed i loro familiari con la funzione di supporto durante il percorso di inserimento in struttura e in tutte le occasioni in cui la famiglia sentisse la necessità di un confronto sulle problematiche connesse all'ospite. Inoltre si occupa di attivare percorsi di stimolazione/riabilitazione di tipo cognitivo.

SERVIZIO FARMACEUTICO E FORNITURA PRESIDI SANITARI

La struttura garantisce l'erogazione di farmaci, parafarmaci (presidi per l'incontinenza ecc.).

SERVIZIO RELIGIOSO

Nel rispetto della libertà degli ospiti, riteniamo importante dare continuità alla loro esperienza religiosa. Un sacerdote, due volte alla settimana celebra la S. Messa, presso la Cappella interna della Residenza, dando risalto a tutte le festività religiose e assicurando una presenza assidua e confortante per gli ospiti, gli operatori e i familiari che lo desiderano. Il sacerdote è inoltre disponibile per colloqui individuali sia con ospiti che con i familiari.

Per gli ospiti appartenenti ad altre confessioni religiose è possibile concordare un'eventuale assistenza spirituale.

SERVIZI ALBERGHIERI

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione è completamente erogato all'interno della struttura, prevedendo la preparazione quotidiana di tutti i pasti (comprese la colazione e la merenda), tenendo conto:

- delle indicazioni e dell'approvazione del responsabile sanitario e delle linee guida per la somministrazione degli alimenti e delle bevande;
- della tipicità del territorio e della cucina locale, differenziandoli per stagione e proponendo menù diversi ogni giorno (sia a pranzo che a cena), secondo una ciclicità mensile articolata in quattro settimane - di seguito viene riportato un esempio.

Durante la giornata, a tutti gli ospiti è garantito un corretto programma di idratazione.

	Pranzo	Cena
Lunedì	Risotto alla milanese Coppa di maiale al forno Patate al forno Frutta fresca/cotta	Passato di verdure con crostini Polpettine ricotta e spinaci Finocchi gratinati Frutta fresca/cotta
Martedì	Gnocchi alla romana (no pomodoro) Scaloppina di tacchino al limone Coste all'olio Frutta fresca/cotta	Minestrone con pastina Nasello pomodoro e olive Fagiolini all'olio Frutta fresca/cotta
Mercoledì	Pennette alle olive Bollito misto con salsa verde Zucchine trifolate Frutta fresca/cotta	Zuppa di cereali Involtini prosciutto e formaggio Carote all'olio Frutta fresca/cotta
Giovedì	Risotto con funghi Petto di pollo agli aromi Verdure grigliate Frutta fresca/cotta	Tortellini in brodo Polpette di carne al pomodoro Cavolfiori al vapore Frutta fresca/cotta
Venerdì	Fusilli pomodoro e tonno Filetto d'orata Piselli Frutta fresca/cotta	Vellutata di asparagi Pizza margherita/mozzarella Broccoletti Frutta fresca/cotta

Sabato	Tagliatelle al pomodoro	Riso e piselli
	Pollo alla cacciatora	Frittata alle verdure
Domenica	Polenta	Coste
	Frutta fresca/cotta	Frutta fresca/cotta
Domenica	Pizzoccheri	Crema parmantier
	Relae di Vitello	Prosciutto di praga
	Macedonia di verdure	Biete all'olio
	Torta e frutta fresca/cotta	Frutta fresca/cotta

DIETE SPECIALI

Vengono fornite diete speciali rivolte a soddisfare le esigenze alimentari di pazienti dismetabolici e che pertanto richiedono un calcolato apporto di nutrienti, con identificazione sia della qualità, sia della quantità degli alimenti. L'adozione (temporanea o permanente) di diete particolari o speciali tiene conto delle prescrizioni mediche contenute nel P.A.I. dell'ospite.

SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBA

Il servizio di guardaroba si articola nell'erogazione delle seguenti prestazioni:

- monitoraggio, sistemazione e cura dei capi personali degli ospiti (abiti, giacche, biancheria intima, biancheria da notte);
- distribuzione e riordino della biancheria degli ospiti nei rispettivi armadi;
- piccole riparazioni dei capi personali degli ospiti;
- etichettatura dei capi personali degli ospiti;
- segnalazione al coordinatore di eventuali necessità degli ospiti o dei familiari non rientranti nel proprio ambito di competenza.

Il servizio di lavanderia è affidato a una ditta esterna specializzata e provvede a garantire il regolare ricambio e lavaggio della biancheria piana e dei capi personali degli ospiti. Il monitoraggio costante della biancheria piana (lenzuola, federe, coperte e asciugamani) finalizzato al ricambio, è effettuato dal personale assistenziale (ASA / OSS) della Residenza e dal Servizio Guardaroba.

SERVIZIO DI PULIZIA E DI MANUTENZIONE

Il servizio di pulizia viene svolto quotidianamente dal personale specializzato negli ambienti comuni (sale da pranzo, corridoi, bagni assistiti, cappella, palestra ecc.); il mantenimento del buon stato di igiene dell'ambiente è garantito dal personale ausiliario. Gli interventi di pulizia vengono effettuati con moderne attrezzature, adeguati macchinari e prodotti. Viene inoltre garantito l'aggiornamento e l'implementazione di un programma di sanificazione periodica degli ambienti.

Il servizio di manutenzione della struttura è garantito da personale interno di fiducia che provvede a tutti gli interventi di manutenzione ordinaria e di riparazione che si rendono necessari.

CORRISPONDENZA

La corrispondenza in arrivo e partenza dell'ospite viene gestita dalla Direzione Struttura. L'ospite può ricevere all'indirizzo della Struttura la propria corrispondenza; la Direzione Struttura smisterà e collocherà nell'apposita cartella dell'Ospite la posta in arrivo del medesimo. Pertanto, con la sottoscrizione del presente documento, l'ospite, il Rappresentante Legale o il Contraente, autorizza la Direzione Struttura a ricevere per suo conto qualunque tipologia di corrispondenza. È cura dell'ospite o del contraente verificare e ritirare l'eventuale corrispondenza in giacenza.

EFFETTI PERSONALI

La Direzione di Struttura è responsabile solo ed esclusivamente quando le cose gli sono state consegnate in custodia o quando ha rifiutato di ricevere in custodia cose che aveva l'obbligo di accettare (a titolo semplificativo: carte-valori, denaro contante e/o oggetti di valore che comunque può rifiutarsi di ricevere quando siano pericolosi o, tenuto conto dell'importanza e delle condizioni di gestione della struttura, abbiano valore eccessivo o natura ingombrante).

La Direzione di Struttura rilascia debita ricevuta di deposito con indicato i beni depositati, all'esibizione della quale avverrà la restituzione.

La Direzione di Struttura può richiedere che la cosa affidatagli sia contenuta in un involucro chiuso o sigillato a salvaguardia dei beni consegnati dal Contraente.

La Direzione di Struttura, tuttavia, non è responsabile quando il deterioramento, la distruzione o la sottrazione dei beni personali siano dovuti:

- a. al Contraente, alle persone che l'accompagnano, che sono al suo servizio o che gli rendono visita;
- b. a forza maggiore;
- c. al naturale deterioramento della cosa.

Il Contraente, non potrà richiedere a nessun titolo o ragione il risarcimento del danno subito e accertato qualora il fatto non sia denunciato alla Direzione di Struttura immediatamente e comunque non oltre 48 ore dalla conoscenza del fatto.

E' obbligo del Contraente osservare la dovuta diligenza nel non disinteressarsi delle proprie cose/delle cose dell'ospite e prendere le opportune cautele in merito alla gestione e utilizzo delle stesse.

Edos s.r.l. ha provveduto a stipulare un polizza assicurativa secondo quanto previsto da normativa vigente.

MODALITÀ DI INGRESSO

La Direzione è a disposizione nell'orario di apertura o su appuntamento per la visita della struttura e per tutte le informazioni.

All'ospite che vuole trascorrere un periodo presso la nostra struttura o ai suoi contraenti vengono richieste una serie di notizie onde individuare il nucleo adatto in cui alloggiarlo. Viene richiesta la sottoscrizione di una domanda di ingresso non impegnativa ma che consente, attraverso l'inserimento in lista di attesa, di comprendere quali siano i servizi adeguati all'ospite anche da un punto di vista economico. Nel caso in cui l'ospite non sia in grado di manifestare la propria volontà la Direzione Struttura provvederà ad effettuare le dovute comunicazioni agli enti preposti e al rappresentante legale dell'ospite stesso se nominato.

In caso contrario, i familiari dovranno attivarsi presso le opportune sedi per intraprendere il percorso di nomina di un legale rappresentante del proprio caro. La Direzione di Struttura è a disposizione per aiutare i familiari nella predisposizione dell'istanza secondo la normativa vigente.

Dovranno essere fornite in questa sede o comunque prima dell'ingresso in struttura tutte le informazioni necessarie o anche solo opportune per la salute e il benessere dell'ospite.

La Direzione Struttura funge da riferimento per i rapporti con familiari autorizzati o rappresentanti legali dell'ospite e rimane a disposizione negli orari di apertura al pubblico per eventuali richieste o fabbisogni particolari. Il Responsabile di Struttura agevola la comunicazione con i familiari autorizzati o rappresentanti legali, salvo i casi diversamente disposti dalla normativa.

ASPETTI ECONOMICI

I servizi sono addebitati a giornata di degenza o in base alla quantità e la retta giornaliera viene imputata all'ospite comprensiva della giornata di dimissione indipendentemente dall'orario di uscita dalla struttura.

Il ricovero è effettuato direttamente dalla Struttura in funzione della richiesta dell'Ospite o del rappresentante legale e della disponibilità di posti letto.

La valutazione dei requisiti al fine del ricovero dell'ospite sarà effettuata dalla équipe interna che deciderà sulla fattibilità del ricovero.

La retta applicata è quella risultante dal contratto di ingresso sottoscritto e successive variazioni o adeguamenti.

Le rette giornaliere per il 2016 sono le seguenti:

Sistemazione in camera a due posti letto	€ 89,00
Sistemazione in camera singola	€ 96,51
Sistemazione in nucleo protetto Alzheimer	€ 91,15
Temporanei camera a due posti letto	€ 96,51
Temporanei in camera singola	€ 96,51
Posti letto autorizzati	€ 96,51

A gennaio di ogni anno è previsto un adeguamento in base ai dati ISTAT.

Le rette riportate sono da considerarsi al netto dell'eventuale contributo sanitario regionale.

Le rette non subiranno alcuna variazione per tutta la durata della permanenza in RSA, se non per quanto previsto nel contratto con l'ospite.

RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE PREVISTA AI FINI FISCALI

Annualmente, Edos S.r.l. rilascia all'intestatario della fattura relativa al pagamento delle rette la Dichiarazione di composizione della retta ai fini della deducibilità fiscale.

CAUZIONE

All'ingresso in Struttura viene richiesto di versare una cauzione fruttifera di € 1.000,00 (euro mille/00) che verrà restituita, previa detrazione di eventuali sospesi e comprensiva degli interessi legali maturati, alla fine del mese successivo alla dimissione mediante bonifico bancario o assegno circolare intestati esclusivamente all'ospite.

SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA

La retta di degenza include:

- servizi assistenziali e sanitari (medico, assistenziale (ASA-OSS), infermieristico; fisioterapico;
- animazione, fornitura di farmaci, parafarmaci, ausili e presidi per l'incontinenza).
- servizi alberghieri (colazione, pranzo, merenda e cena, bevande, diete specifiche ed ausilio
- all'alimentazione compresi);
- servizio di pulizia e sanificazione ambientale
- lavanderia capi personali, piccoli rammendi e lavaggio biancheria piana
- comfort (servizi igienici privati, raffrescamento).

SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA

Non sono compresi, ma sono comunque garantiti presso la Residenza i seguenti servizi:

- parrucchiere - vedi listino servizio extra
- Trattamento podologico completo - vedi listino servizi extra
- Pasti - vedi listino servizio extra
- Copia cartella clinica- vedi listino servizio extra
- trasporto in autoambulanza - vedi listino servizio extra
- Servizio di Radiologia ed ecografia domiciliare - vedi listino servizi extra.

PRENOTAZIONI

A seguito di accordo sottoscritto con apposito modulo tra il legale rappresentante dell'ospite e la Direzione della RSA, un posto letto può essere tenuto a disposizione di un ospite per qualche giorno – come concordato dalle parti e scritto sul modulo – prima dell'effettivo inizio del ricovero in RSA. Tale periodo, detto di “fermo letto”, pertanto, va dal momento della sottoscrizione dell'accordo sino all'inizio del ricovero. Normalmente il “fermo letto” non viene accordato per periodi superiori a una settimana, salvo eventuali eccezioni da concordarsi con la Direzione. Tutti i giorni di “fermo letto” verranno saldati al momento della firma del contratto ad un prezzo giornaliero pari alla retta indicata sul contratto

ASSENZE TEMPORANEE

Gli ospiti hanno diritto alla conservazione del posto letto nei seguenti casi:

- Ricovero in ospedale o casa di cura non superiore a 15 giorni per ogni anno solare;
- Rientro in famiglia per un numero di giorni non superiore a 15 per ogni anno solare;
- Soggiorni climatici per un numero di giorni non superiore a 15 per ogni anno solare;

Superati i suddetti 15 giorni, il contratto si intenderà risolto e il posto verrà riassegnato. Su richiesta, la struttura può valutare di prorogare la conservazione del posto stesso.

In caso di assenza temporanea dell'ospite dalla struttura per ricovero ospedaliero, motivi familiari o personali o altro, il pagamento della retta è, comunque, dovuto per intero.

MODALITÀ DI PAGAMENTO

- La fattura verrà emessa mensilmente con pagamento entro 5 del mese in corso.

REGOLAMENTO DI STRUTTURA

In allegato alla presente il Regolamento di struttura che risulta parte integrante della Carta dei Servizi.

NORME DI SICUREZZA DEGLI UTENTI E DEI VISITATORI

Come previsto dalla normativa vigente, tutto il personale della Struttura è adeguatamente addestrato ad intervenire in caso di emergenza ed all'interno della Struttura sono presenti le norme di sicurezza. Pertanto si invitano i signori visitatori ed i degenti, in caso di necessità, a seguire scrupolosamente le indicazioni fornite dal personale dipendente.

INFORMAZIONE, PRIVACY E SICUREZZA

Al fine di gestire informazione, privacy e sicurezza si è previsto quanto segue:

- riconoscibilità del personale attraverso apposito cartellino d'identificazione e divise differenziate;
- accurata comunicazione dell'iter terapeutico e assistenziale all'ospite o al rappresentante legale e ai familiari autorizzati da parte del medico referente;
- partecipazione informata dell'ospite o del rappresentante legale alle cure fornite, con sottoscrizione di consenso informato. La procedura relativa all'obbligo del consenso non solleva comunque il medico dalle sue specifiche responsabilità in ordine alla corretta esecuzione degli atti che si accinge a compiere e che ha scelto secondo "scienza e coscienza".
- garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali ai sensi del D.lgs. 196/03;
- sicurezza tecnologica e impiantistica delle attrezzature, anche nei riguardi di possibili incidenti;
- garanzia della qualità igienico-sanitaria dei prodotti forniti mantenendo attivo un sistema di autocontrollo implementato in base ai criteri dei regolamenti CE 852/04 e 853/04.

FUMO

Per rispetto della normativa attualmente in vigore, della propria e dell'altrui salute e per ragioni di sicurezza è vietato fumare in tutta la struttura.

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

La Residenza fornisce assistenza assicurando qualità, in un ambiente che valorizza i rapporti umani e che mira alla tutela della persona e alla garanzia del comfort durante la degenza.

Gli standard di Qualità vengono definiti sulla base dei requisiti strutturali e gestionali individuati dalle normative vigenti.

Esiste, tuttavia, un impegno programmatico che si sta sviluppando dall'analisi e dalla valutazione delle attività con l'intento di migliorare la Qualità erogata e percepita.

Tutte le procedure ed i protocolli vengono distribuite al personale preposto e sono a disposizione di ospiti, familiari autorizzati e al rappresentante legale dell'ospite stesso al fine di garantire una comunicazione efficace e sinergica.

QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI

I responsabili per la gestione della qualità dei servizi offerti hanno orientato la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

- estendere la personalizzazione degli interventi;
- sviluppare l'integrazione tra le diverse figure professionali che compongono l'équipe;
- migliorare i livelli di comunicazione con gli ospiti e i familiari;
- favorire la partecipazione degli utenti al miglioramento del servizio;
- consolidare e potenziare le esperienze e 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 finalizzati a:

- migliorare la comunicazione;
- favorire lo sviluppo del lavoro di équipe;
- garantire il costante aggiornamento degli operatori.

SODDISFAZIONE DELL'UTENTE E DELL'OPERATORE

Focalizzare l'attenzione sulle attese degli ospiti in struttura vuol dire riflettere sugli aspetti che incidono e rendono concreta la soddisfazione dell'utente.

L'orientamento all'ospite ha evidenziato la necessità di attivare un percorso utile a favorire un attento ascolto dei suoi bisogni.

Tale impegno rappresenta un tassello del percorso carta dei servizi, caratterizzato dall'analisi della rilevazione del grado di soddisfazione degli ospiti. Attraverso tale analisi, Edos può fornire risposte efficaci, modificare la sua missione, mettendo in atto azioni correttive con l'obiettivo finale di instaurare rapporti di fiducia, di comprensione, credibilità.

Il questionario di soddisfazione dell'utente disponibile in Direzione, è uno strumento proposto ad ogni ospite/parente al fine di evidenziare i punti critici ed i punti di forza della qualità del servizio offerto.

La compilazione del questionario ha periodicità annuale (un fac-simile del questionario viene riportato nelle pagine successive).

Edos ritiene inoltre che, l'attività di ascolto non debba essere rivolta esclusivamente all'utenza ma anche ai propri operatori allo scopo di incrementarne la soddisfazione, migliorare il clima emotivo e la qualità assistenziale con un conseguente miglioramento del benessere dell'ospite. A tale scopo viene distribuito annualmente un questionario atto a rilevare il grado di soddisfazione del personale che a seguito dell'elaborazione dei dati permetta di intraprendere eventuali azioni correttive o migliorative.

MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

U.R.P - UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

La Direzione, dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.30 si impegna a ricevere attraverso la segreteria, le osservazioni o i reclami, provvedendo a fornire risposte rapide ed efficaci all'insoddisfazione dei singoli ospiti/utenti e a chiarire la sua posizione rispetto alla disfunzione o al disagio esplicitato, illustrando le iniziative che intende avviare per fronteggiare le criticità connesse, al fine di generare un processo di miglioramento integrale della qualità dei servizi. L'ospite o il suo legale rappresentante, può presentare reclami o suggerimenti richiedendo l'apposito modulo di segnalazione (B.18 – Segnalazioni), a sua disposizione la Direzione (un fac-simile del suddetto modulo viene riportato alla pagina successiva). Le segnalazioni ed i reclami vengono gestiti in tempi brevi e comunque entro e non oltre 30 giorni dal ricevimento degli stessi.

DIFENSORE CIVICO

L'assistito, il suo legale rappresentante e i suoi familiari possono richiedere l'intervento del Difensore Civico Territoriale, nei casi in cui venga negata o limitata la fruibilità delle prestazioni nonché per ogni eventuale necessità inerente il servizio ricevuto. Si informa inoltre che è possibile rivolgersi ai seguenti uffici dell'ATS: Ufficio relazioni con il pubblico e Ufficio di Pubblica Tutela.

B.18 SEGNALAZIONI E RECLAMI

SEGNALAZIONE N. _____

UNITA' OPERATIVA: _____

Segnalazione di: Manutenzioni ☐ Approvvigionamenti ☐
 Ospiti/Contraenti ☐ Dipendenti ☐ Non conformità ☐

Sig./ra _____

Tel. _____

Oggetto della segnalazione

Data/ ____/____/____

Firma del segnalatore: _____

Azioni intraprese ____/____/____:

Conclusione del: ____/____/____

Responsabile Unità Operativa: _____

concluso

Ricevuto risposta il segnalatore: _____ Data/ ____/____/____

INFORMAZIONI INTEGRATIVE AL CONTRATTO DI INGRESSO/CONDIZIONI ECONOMICHE

DOCUMENTI DA FORNIRE ALL'INGRESSO

Relativi all'ospite:

- Codice Fiscale;
- Carta di Identità;
- Tessera Sanitaria ed esenzioni;
- Eventuali relazioni e documentazioni sanitarie;
- Eventuale impegnativa economica da parte del Comune;
- Eventuale riconoscimento pensione invalidità o accompagnamento
- Copia Certificato di Residenza

Relativi al Contraente:

- Codice fiscale;
- Carta di Identità
- Nomina del Tribunale per ADS, Tutore, Curatore.

SINTESI DELLE CONDIZIONI

1. Alla sottoscrizione del contratto di ingresso in Struttura viene richiesta una cauzione fruttifera di € 1.000,00 (euro mille/00);
2. Il periodo minimo di degenza è di 30 giorni, che dovranno essere comunque corrisposti. E' possibile prorogare la degenza, fino ad un massimo di 2 volte, dopodiché il contratto andrà rinnovato a tempo indeterminato;
3. La retta di degenza non comprende le spese personali;
4. Il periodo di preavviso per la cessazione della degenza deve essere di giorni 15 precedenti la data della dimissione; in caso di mancato preavviso il contraente è tenuto a corrispondere una penale pari alla retta giornaliera per 15 giorni maggiorata del 30%.
5. La retta mensile, fatturata ad inizio mese, dovrà essere corrisposta entro i 5 giorni del mese in corso;
6. In caso di assenza per ospedalizzazioni, ricoveri e/o periodi di rientro in famiglia, il posto viene conservato per 15 gg.. Superati i suddetti 15 giorni, il contratto si intenderà risolto e il posto verrà riassegnato. Su richiesta, la struttura può valutare di prorogare la conservazione del posto stesso;
7. Per i periodi di assenza dalla struttura la retta è comunque dovuta per intero;
8. La retta giornaliera viene imputata all'ospite comprensiva della giornata di dimissione indipendentemente dall'orario di uscita dalla struttura;
9. In caso di un eventuale decesso, la retta giornaliera verrà comunque imputata al cliente indipendentemente dall'orario.
10. In caso di mancanti o ritardati pagamenti il contratto si intenderà risolto di fatto e di diritto.

B.25L
QUESTIONARIO DI
SODDISFAZIONE DELL'UTENTE-
FAMILIARE

ISTRUZIONI GENERALI PER LA COMPILAZIONE E LA RICONSEGNA DEL QUESTIONARIO

Gentile Signora/Egregio Signore, la preghiamo di:

1. Leggere il testo completo di ogni domanda prima di rispondere;
2. Compilare il questionario in tutte le sue parti in forma anonima, considerando come anno di riferimento il _____
3. Consegnare il questionario compilato entro una settimana dal ricevimento, imbucandolo nell'apposita cassetta sigillata ubicata presso la Reception.

NOME DELLA RESIDENZA _____

DATA DI COMPILAZIONE ____/____/____/

INFORMAZIONI SULL'UTENTE

ETA' DELL'OSPITE	Anni			
SESSO	☐ maschio	☐ femmina		
VIVE NELLA RESIDENZA DA:	☐ meno di 6 mesi	☐ da 6 mesi a 2 anni	☐ più di 2 anni	☐ più di 4 anni
INDICARE LA PERSONA CHE COMPILA IL PRESENTE QUESTIONARIO	☐ ospite	☐ familiare	Specificare: ☐ coniuge ☐ figlio/figlia ☐ nipote ☐ altro	

INFORMAZIONI SUL SERVIZIO

1. E' SODDISFATTO DELL'ACCOGLIENZA E DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE IN RESIDENZA?	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
1.1 carta dei servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne)	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
1.2 orari di apertura al pubblico degli uffici amministrativi e accessibilità alle informazioni	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
2. E' SODDISFATTO DELL'AMBIENTE E DELLE STRUTTURE PRESENTI IN RESIDENZA?				
2.1 ambienti comuni: aspetto, comodità, temperatura, ventilazione, luminosità	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
2.2 camera personale: comodità, dimensione, arredo, temperatura, luminosità	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
3. E' SODDISFATTO DELLA CURA DEDICATA AD IGIENE PERSONALE E PULIZIA AMBIENTI?				
3.1 cura dedicata all'igiene personale	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
3.2 pulizia dei servizi igienici e degli ambienti	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco

4. E' SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE?				
4.1 qualità dei pasti	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
4.2 quantità dei pasti	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
4.3 varietà nel menu	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
4.4 possibilità di modificare i cibi in presenza di disturbi di masticazione, di deglutizione o per i suoi problemi di salute	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
5. E' SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI LAVANDERIA?	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
6. E' SODDISFATTO DELL'ORGANIZZAZIONE DEGLI ORARI IN RESIDENZA?				
6.1 orari apertura alle visite	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
6.2 orari pasti	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
6.3 orari sonno/veglia	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
7. E' SODDISFATTO DELLA CORTESIA, PROFESSIONALITA' E SOLLECITUDINE DEL PERSONALE ASSISTENZIALE?				
7.1 personale ausiliario	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
7.2 Infermieri	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
7.3 personale medico	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
7.4 Fisioterapisti	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
7.5 Animatori	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
8. SI SENTE COINVOLTO NEL PROGRAMMA DI ASSISTENZA INDIVIDUALE (PAI)?	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
9. E' SODDISFATTO DELLE ATTIVITA' DI ANIMAZIONE?	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
10. E' SODDISFATTO DELLE ATTIVITA' DI FISIOTERAPIA?	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco

11. E' SODDISFATTO DEL RISPETTO DELL'INTIMITA' E DELLA PRIVACY?	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
12. COME PERCEPISCE L'ATMOSFERA ED IL CLIMA EMOTIVO IN RESIDENZA?	☐ serena	☐ malinconica		
12.1 è soddisfatto del rapporto umano con gli altri ospiti/familiari?	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
12.2 è soddisfatto del rapporto umano con il personale che si occupa di lei?	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
12.3 percepisce cortesia, disponibilità ed umanità da parte del personale nei suoi confronti?	☐ sì	☐ no		

RingraziandoLa per il tempo dedicato alla compilazione del questionario La invitiamo ad apporre nello spazio sottostante, eventuali suggerimenti/osservazioni.

FACSIMILE

CONCLUSIONI

Il presente documento nasce per facilitare l'utilizzo dei nostri servizi e aumentare la trasparenza della nostra organizzazione. Siamo a disposizione per aumentarne la chiarezza anche in base al Vostro aiuto.

EDOS S.R.L.

DIREZIONE GENERALE

Amministratore Delegato Presidente - CEO

Ing. Carlo Iuculano

Direttore Operativo

Simona Palazzoli

RSA SAN LUIGI GONZAGA

Area Nord

Direttore

Sonia Turconi

Assistente

Wanda Moia

Responsabile di Struttura,

Responsabile del Sistema Informativo e Facilitatore per la Qualità.

Sara Gilardengo

(Elena Landonio)

Assistenti di Struttura

(Sara Gilardengo)

Laura Ferraro

Alessandra Scapuzzo

Receptionist

INDICE DI REVISIONE	DATA EMISSIONE REVISIONE	TIPO MODIFICA	APPROVAZIONE DO	APPROVAZIONE AD
1	01.07.2015	NUOVA EMISSIONE	F.to Simona Palazzoli	F.to Carlo Iuculano
2	01.01.2016	REVISIONE	F.to Simona Palazzoli	F.to Carlo Iuculano
3	25.07.2016	REVISIONE	F.to Simona Palazzoli	F.to Carlo Iuculano
4	24.10.2016	REVISIONE	F.to Simona Palazzoli	F.to Carlo Iuculano
INDICE DI REVISIONE	DATA EMISSIONE REVISIONE	TIPO MODIFICA	APPROVAZIONE RQ	APPROVAZIONE AD
5	24.02.2017	REVISIONE	F.to Simona Palazzoli	F.to Simona Palazzoli

Per presa visione ricevuta ed accettazione

_____ il ____/____/____

L'Ospite / il Contraente/Il legale rappresentante dell'ospite
