CARTA DEI SERVIZI

RSA GROANE
VIA SICILIA, 42 - 20811 CESANO MADERNO (MB)
TEL. 0362 1695222 / FAX 0362 1695223
rsagroane@gruppogheron.it

La carta dei servizi è stata redatta seguendo i contenuti del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 21/12/1995 e s.m.i.. Si ispira ai principi fondamentali richiamati dalla direttiva del Presidente del consiglio dei Ministri del 27/01/1994, principi che sono il fondamento della nostra Carta Costituzionale.

PRINCIPI FONDAMENTALI

1. Principio dell'eguaglianza

Ogni persona che per qualsiasi motivo venga in relazione con la RSA ha diritto di essere trattata in modo equanime. La RSA rifiuta ogni discriminazione basata sul sesso, sulla etnia, sulla razza, sulla lingua, sulle credenze religiose, sulle opinioni politiche e vigilerà affinché il rispetto di questo principio venga assicurato, in particolare nei riguardi di quelle persone che, per condizioni sociali, culturali, economiche e relazionali si trovano in condizioni di difficoltà e debolezza.

2. Principio di imparzialità

La RSA si impegna ad evitare comportamenti espressione di parzialità ed ingiustizia, ovvero trattamenti non obiettivi, sia nei confronti degli operatori che nei confronti dei terzi e degli ospiti.
La RSA si impegna ad evitare che i propri operatori pongano in essere comportamenti e/o atteggiamenti discriminatori nei confronti degli ospiti, dei loro parenti e dei terzi.

3. Principio di semplificazione

La RSA, nell'ambito delle proprie attività istituzionali, 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.

4. Principio di continuità

La RSA si impegna ad assicurare all'ospite la continuità e regolarità delle cure sia nel tempo che fra diversi livelli e ambiti di erogazione e di assistenza. Adotta, inoltre, tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi nell'eventualità di interruzione o di funzionamento irregolare del servizio.

5. Principio di efficienza/efficacia

La RSA si impegna a conseguire gli obiettivi pianificati mediante un utilizzo appropriato delle risorse garantendo sempre il raggiungimento dei risultati previsti.

6. Principio di Partecipazione

Gli operatori della RSA, gli ospiti, i loro famigliari e i volontari che operano all'interno della RSA devono con i loro comportamenti di attivo coinvolgimento favorire la più ampia realizzazione degli obiettivi del servizio. A tal fine la RSA si impegna a favorire l'accesso alle informazioni e a migliorare il servizio in termini di tempestività e di correttezza dei comportamenti.

7. Riservatezza

La RSA assicura, in ogni ambito della propria attività, il rispetto delle norme in materia di riservatezza. Nell'acquisizione, trattamento ed archiviazione di tutte le informazioni, con particolare riguardo ai dati sensibili, l'Azienda garantisce che l'azione degli operatori tuteli la riservatezza delle stesse, nel rispetto della legislazione vigente in materia e, in particolare, in conformità con il D. Lgs. 196/2003 e ai conseguenti provvedimenti attuativi regionali.

LA STRUTTURA

La RSA Groane sita in Via Sicilia 42, presso il Villagio SNIA a Cesano Maderno (MB), è aperta dal 1 ottobre 2018 dispone di 120 posti letto in 2 nuclei ordinari, con 13 posti contrattualizzati con ATS Monza Brianza e un nucleo protetto per 40 ospiti che soffrono di demenza e/o Alzheimer.
La RSA risponde a tutte le normative strutturali e gestionali indicate e richieste dalle normative vigenti ed opera sotto il controllo e la vigilanza esercitate da ATS Brianza per conto della Regione Lombardia.
La RSA offre prioritariamente un servizio di ospitalità a lungo termine e la possibilità di usufruire di ricoveri temporanei con la finalità di dare un sostengo alle famiglie nei periodi in cui la gestione dell'anziano al domicilio risulta difficoltosa.
La composizione del personale impiegato nella RSA Oasi Groane è definita in modo tale da garantire i servizi e le prestazioni in conformità agli standard gestionali previsti dalla normativa vigente.
La RSA Groane è una struttura luminosa e accogliente che coniuga la necessità di privacy, da una parte, e di convivialità e condivisione, dall'altra, restituendo così a ciascun ospite l'idea di un posto "sicuro" e nel contempo familiare.
E' attiva una convenzione con il Comune di Cesano Maderno che prevede uno sconto sulle rette applicate per n° 20 posti di cittadini aventi diritto ed individuati dal Comune.

COME CONTATTARCI

E' possibile ricevere informazioni contattandoci telefonicamente al numero **0362-1695222**, tramite e-mail all'indirizzo: **rsagroane@gruppogheron.it** o visitando il nostro sito internet: **www.gruppogheron.it**

LA "MISSION" AZIENDALE

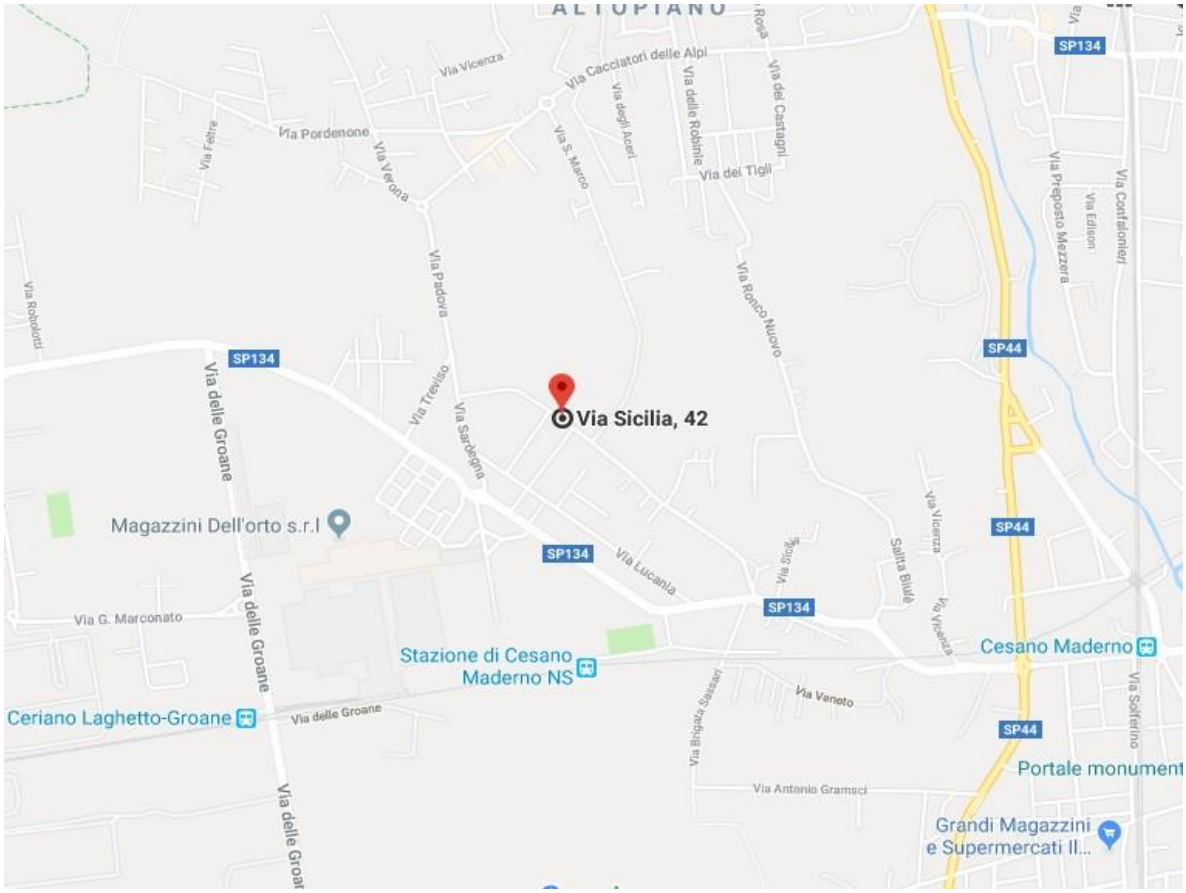
Gruppo Gheron nasce negli anni '90 a Voghera, nella Provincia di Pavia dall'iniziativa dei fratelli Bariani. Da una prima RSA, oggi la Società è presente in diverse Regioni del Nord Italia, annoverando migliaia di posti letto e servizi territoriali. La Società sta attualmente vivendo un considerevole Piano di espansione che replica il modello organizzativo originario, pur arricchito dall'esperienza maturata nel tempo. La mission aziendale è pertanto rimasta immutata nel tempo:

"Il nostro obiettivo principale è quello di assistere anziani di ambo i sessi parzialmente o totalmente non autosufficienti garantendo loro la migliore qualità di vita possibile compatibilmente con le patologie e disabilità di cui sono affetti."

Per raggiungere questo obiettivo ci siamo impegnati nell'organizzare i nostri servizi in modo che venga prestata particolare attenzione, non solo ai bisogni puramente sanitari, ma anche ai bisogni di tipo psicologico, sociale, relazionale, culturale, e riabilitativo dell'anziano.
Tutto ciò in accordo con i più recenti orientamenti che riconoscono il processo di invecchiamento, non necessariamente come un momento "patologico", ma come una particolare fase della vita, comprendente una propria dimensione emotiva, psicologica, affettiva.
Il nostro lavoro si ispira pertanto ad una concezione olistica dell'uomo e ha come principi generali:

- Aiutare l'Anziano a mantenere e/o recuperare tutte le sue capacità sia fisiche che psicologiche o comunque ad utilizzare al meglio le sue funzionalità residue;
- Personalizzare i programmi assistenziali, riabilitativi e di animazione cercando di soddisfare il più possibile i bisogni dell'Ospite;
- Organizzare momenti di incontro con realtà esterne alla struttura per un proficuo scambio di esperienze."

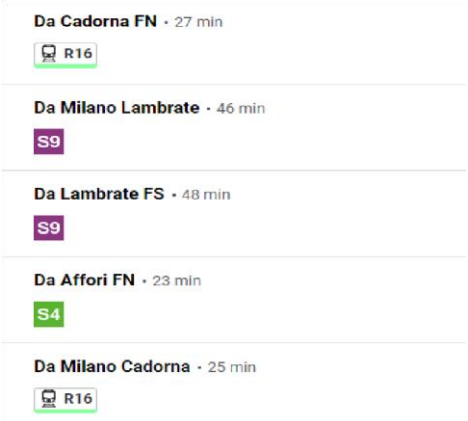
COME RAGGIUNGERCI



IN AUTO

- Da Autostrada A9, uscita Origgio SP 257 e poi SP134
- Da Autostrada A8 uscita Arese poi SP 119 e poi SP134
- Da Autostrada A4 proseguire per A52 poi SP35 e SP44

CON I MEZZI PUBBLICI



IL CODICE ETICO

La *RSA Groane*, allo scopo di definire con chiarezza e trasparenza l'insieme dei valori a cui la nostra azione vuole ispirarsi per raggiungere i propri fini istituzionali, ha adottato un Codice Etico che viene allegato alla presente Carta dei Servizi.

IL CONSENSO INFORMATO

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 anche in forma scritta nei casi previsti dalla normativa.

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 complicanze 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.

TUTELA DELLA PRIVACY

La *RSA Groane* raccoglie i dati personali degli ospiti, dei loro famigliari 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 in un Dossier sanitario informatizzato in cloud 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 Eros Bedeschi, legale rappresentante di Gruppo Gheron mentre il Responsabile della protezione di dati è Sonia Sanguineti, raggiungibile all'indirizzo email rpd@gruppogheron.it per qualsiasi quesito.

Nella RSA viene incaricato del trattamento amministrativo dei dati amministrativi il Direttore gestionale e dei dati sanitari il Responsabile sanitario medico.

PROTEZIONE GIURIDICA: LA NOMINA DELL'AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO

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. Per i dettagli relative a tale Istituto si rimanda all'informativa allegata al contratto di ingresso.

I SERVIZI EROGATI

Gruppo Gheron, in aderenza alla sua missione aziendale gestisce la RSA Groane di Via Sicilia 42 a Cesano Maderno (MB).

La RSA Groane accoglie persone anziane non autosufficienti con lo scopo di offrire servizi socioassistenziali e sanitari a persone svantaggiate e portatrici di fragilità con l'obiettivo di assicurare a tutti gli ospiti:

- Benessere psico-fisico
- Mantenimento delle abilità residue
- Massimo recupero funzionale
- La prevenzione delle complicanze legate alla non autosufficienza
- La possibilità di comunicare e di intrecciare relazioni sociali
- Il necessario supporto nelle relazioni familiari.

L'unità di Offerta RSA Groane ha quindi come **finalità** quella:

- Di assistere e prendersi cura di persone anziane fragili in un ambito accogliente, confortevole e protetto attraverso l'erogazione di servizi:
  - Abitativi, di vita e di alloggio a carattere alberghiero
  - Assistenziali per il soddisfacimento delle esigenze della vita quotidiana
  - Sanitari di base comprensivi delle prestazioni mediche generiche, 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 e culturali per il superamento delle condizioni di isolamento e di solitudine, sulla base delle normative vigenti in materia di COVID-19
- Di operare in accordo con i più recenti orientamenti che riconoscono il processo di invecchiamento come una fase particolare della vita con una propria dimensione emotiva ed affettiva e non necessariamente come momento patologico o come momento di perdita
- Di garantire una risposta appropriata ai bisogni degli anziani fragili non autosufficienti del territorio
- Di valorizzare le risorse umane, di gestire i loro percorsi di crescita professionale e di dare loro stabilità lavorativa
- Di creare una propria rete di servizi e di UdO nell'area dei servizi rivolti alle persone anziane anche attraverso la costituzione di rapporti di partnership con altri soggetti erogatori e con gli enti istituzionali territoriali.

Gli **strumenti** utilizzati per raggiungere tali **finalità** sono:

- La formazione continua degli operatori al fine di sostenere la motivazione al "lavoro di cura" e il continuo aggiornamento della preparazione professionale
- L'apertura della RSA al territorio al fine di instaurare forme di collaborazione con le istituzioni presenti nel tessuto civile e sociale e, in particolare, con le organizzazioni del volontariato, nel rispetto delle normative vigenti
- La ricerca di indicatori per monitorare la qualità del servizio erogato determinata dai fattori quali: l'economicità del servizio, l'efficienza, l'efficacia, l'appropriatezza, la continuità e la privacy
- L'effettuazione di indagini sulla soddisfazione degli Ospiti, dei loro familiari e degli Operatori mediante la somministrazione di idonei questionari, l'analisi critica dei risultati e l'adozione di percorsi di miglioramento.

I servizi offerti agli ospiti nella RSA sono i seguenti:

a) Servizi socio-sanitari:
   - Servizio di direzione medica (divisa verde)
   - Servizio medico di diagnosi e cura (divisa verde)
   - Servizio di coordinamento infermieristico (casacca bordeaux)
   - Servizio di coordinamento ASA/OSS (casacca verde pantalone bianco)
   - Servizio infermieristico (divisa bianca con bordo manica rosso)
   - Servizio socio assistenziale -igiene personale, nutrizione e idratazione, assistenza motoria, attività di governo dell'ambiente, supporto al servizio di animazione-(divisa bianca)
   - Servizio riabilitativo (divisa bianca con bordo manica blu)
   - Servizio educativo (divisa bianca con bordo manica arancione)
   - Servizio di consulenza psicologica (divisa bianca con bordo manica lilla)
   - Fornitura di presidi per l'incontinenza
   - Fornitura di gas medicali

b) Servizi alberghieri:
   - Servizio di ristorazione (casacca bianca con pantaloni bianchi/neri)
   - Servizio di lavanderia e guardaroba (casacca azzurra)
   - Servizio igiene ambientale (casacca azzurra)

c) Servizi generali:
   - Direzione gestionale
   - Servizio amministrativo e delle risorse umane
   - Servizio accoglienza
   - Servizio di manutenzione
   - Servizio spirituale (anche su richiesta)

TUTTI GLI OPERATORI IN DIVISA HANNO APPLICATO SULLA STESSA IL CARTELLINO IDENTIFICATIVO CON IL NOME E IL RUOLO.

D – MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO E PRESTAZIONI EROGATE

L'erogazione di tutte le attività del servizio avviene secondo programmi di lavoro.
Per la predisposizione dei PI (progetti Individualizzati) e per la pianificazione dei PAI (Piani Assistenziali Individualizzati) sono coinvolte tutte le figure professionali socio-sanitarie in un processo circolare in cui il protagonista è l'ospite con la sua famiglia.
Tale equipe multiprofessionale attraverso la valutazione multidimensionale valuta, individua i bisogni dell'ospite, progetta e pianifica l'assistenza necessaria e misura i risultati ottenuti.
L'operatività quotidiana si svolge ponendo la relazione interpersonale come elemento fondante il buon esito degli interventi e l'elaborazione dei programmi individuali e di gruppo e si attua nell'equipe multidisciplinare.
I programmi individuali prevedono:

- La valutazione multidimensionale volta a rilevare risorse e deficit dell'ospite e valutarne i bisogni
- La definizione degli obiettivi
- La stesura del progetto sanitario-assistenziale ed educativo
- Il programma per l'attuazione di tale progetto
- La verifica dei risultati
- La rivalutazione e l'eventuale modifica di obiettivi e di strategie.

Di seguito si riporta la descrizione dei servizi socio-sanitari erogati presso la RSA Groane:

1) Servizio medico

Il servizio medico viene costantemente garantito dalla presenza di un Responsabile Sanitario e di medici e si articola attraverso un piano di presenza attiva o di reperibilità il cui orario è esposto in RSA.
Il metodo di lavoro e lo stile di intervento viene specificatamente adattato alle necessità degli ospiti e i punti qualificanti principali di tale metodo di lavoro sono:

- L'impostazione di progetti individualizzati e di piani di assistenza elaborati collegialmente dall'intera equipe assistenziale e condivisi da tutti gli operatori
- La ricerca costante della collaborazione e della condivisione degli obiettivi terapeutici e assistenziali con gli ospiti e i loro familiari
- La ricerca di soluzioni efficaci nel lungo termine
- L'applicazione di una logica protesico-riabilitativa dell'intervento globale che mira alla valorizzazione, al recupero e al potenziamento delle capacità funzionali residue
- La valorizzazione degli interventi educativi, animativi e di sostegno psicologico

- L'impiego costante nella ricerca di soluzioni alternative eticamente accettabili della contenzione in tutte le sue forme (fisica, farmacologica, psicologica)
- L'attenzione al rispetto della dignità personale del paziente in ogni fase dell'assistenza e della cura, dalle più elementari manovre quotidiane dall'igiene alla scelta delle terapie e alle cure di sostegno nelle fasi finali della vita
- La piena disponibilità all'informazione sulle patologie e sulle cure applicate tale da offrire la più assoluta trasparenza sui metodi, le procedure e le attività socio-sanitarie svolte.

2) Servizio infermieristico

Il servizio infermieristico viene coordinato da un infermiere responsabile con master in coordinamento delle professioni sanitarie ed è assicurato da infermieri che si alternano sulla base di una turnistica che ne garantisce la presenza 24 ore su 24 ore.

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 progetto e del piano assistenziale, erogano in conseguenza tanto prestazioni tecniche che educative e relazionali, valutano gli esiti delle azioni assistenziali. Oltre al rispetto del Codice deontologico di riferimento per la specifica professione, i principi dell'attività infermieristica si esprimono in coerenza con la mission aziendale che ha come scopo il soddisfacimento dei bisogni dei singoli Ospiti.

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 e socio sanitari a lui afferenti, fornendo le indicazioni utili alla cura dell'ospite che necessita di continui adattamenti in base alle condizioni di salute.

3) Servizio socio assistenziale

Il servizio socio assistenziale viene svolto da operatori OSS e ASA 24 ore su 24 in base alla turnistica programmata presenti in numero differenziato sulla base dei carichi di lavoro, delle fasce orarie e delle attività programmate.

Gli operatori afferenti a questo servizio si occupano sia del soddisfacimento dei bisogni di base e di quelli individuali in modo integrato per la salute e per il benessere della persona, che della cura e della gestione dei rapporti interpersonali con gli ospiti e garantiscono, attraverso la reciproca conoscenza e la padronanza delle competenze acquisite, una particolare attenzione anche agli aspetti sociali e relazionali. Il coordinamento del servizio è affidato al coordinatore OSS.

4) Servizio riabilitativo

Il servizio riabilitativo è svolto da fisioterapisti da lunedì al sabato sia mattino tutto il giorno allo scopo di mantenere e incrementare le capacità motorie e il livello di autonomia degli ospiti attraverso attività varie effettuate sia individualmente che di gruppo.

Periodicamente un medico specialista fisiatra, su richiesta del medico della RSA Oasi Groane, collabora con il servizio.

All'ingresso in RSA Groane ad ogni ospite viene fatta una prima valutazione per rilevare le capacità motorie, il livello di autonomia e le reali potenzialità di recupero delle funzioni deficitarie. Viene inoltre valutata la necessità di impiego di ausili per la deambulazione e la funzionalità di quelli eventualmente già in uso; contestualmente viene fornita consulenza in merito al processo di richiesta e impiego degli ausili individuali eventualmente necessari.

L'indirizzo prioritario del lavoro del servizio riabilitativo è orientato verso obiettivi concreti, nella logica del miglioramento dell'autonomia nelle attività della vita quotidiana e si organizza un'attività riabilitativa specificamente mirata.

5) Prestazioni specialistiche: Secondo necessità e su richiesta è stata attivata una convenzione con un Podologo (Laurea sanitaria triennale) per la cura del piede.

6) Sono previste consulenze con odontoiatra, fisiatra, ortopedico su richiesta

7) Servizio educativo e psicologico

Il servizio educativo svolto da educatori in collaborazione con lo psicologo, garantito dal lunedì al venerdì (il sabato o la domenica in caso di eventi speciali), ha l'obiettivo di perseguire il miglioramento della qualità di vita degli ospiti

impegnandosi, in collaborazione con tutta l'equipe multi professionale, a ridurre eventuali difficoltà che possono insorgere nella vita di comunità. Il servizio educativo costituisce il punto di riferimento per la vita psicologica, relazionale e affettiva delle persone ospiti della RSA Groane e riassume lo sforzo e l'impegno di tutti gli operatori nel ridare significato e dignità alla vita persone anziane non autosufficienti.

Il servizio educativo raccogliendo le storie di vita degli ospiti al momento dell'ingresso in RSA Groane organizza le attività di animazione, occupazionali e di socializzazione diversificandole al fine di sollecitare curiosità e interesse da parte di tutti calibrandole sulle loro capacità.

Il servizio si impegna a sostenere gli ospiti nel riconoscimento e nel mantenimento del proprio ruolo sociale, favorendo i legami con la famiglia, gli amici e il contesto comunitario di appartenenza, promuovendo scambi intergenerazionali e, quando possibile, uscite nel territorio.

Il servizio educativo cura e valorizza i rapporti con le associazioni di volontariato per migliorare la qualità di vita degli ospiti.

Ogni attività viene svolta sulla base delle indicazioni vigenti in materia di COVID-19

Servizio Accoglienza e URP

Il Servizio accoglienza è attivo dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 20.00, il sabato, la domenica e nei festivi dalle 8.00 alle 19.00, mentre il servizio amministrativo è disponibile dal lunedì al venerdì dalla 9.00 alle 13 e dalle 14.00 alle 17.

Si occupa di:

- ✓ Servizio di reception
- ✓ Gestione accoglienza delle domande di ingresso e predisposizione lista d'attesa per la Direzione e il Responsabile Sanitario
- Accogliere reclami, osservazioni e suggerimenti. Il Direttore gestionale della RSA o un suo delegato avrà cura di rispondere a tutte le segnalazioni in tempi brevi
- ✓ E' inoltre possibile comunicare con questo ufficio utilizzando il modulo "osservazioni e suggerimenti" reperibile presso la reception e che può essere depositato nell'apposita cassetta. I parenti possono accedere liberamente alla struttura dalle ore 8 alle ore 20

  Dalle ore 20 alle ore 8.00 l'accesso è consentito esclusivamente su autorizzazione della direzione sanitaria per specifiche situazioni (es fine vita) con modalità variabili in base alla peculiarità dell'evento.

  Nella fascia oraria diurna non sarà possibile l'accesso alle camere di degenza durante le procedure sanitarie ed assistenziali e non sarà possibile accedere al salone durante la somministrazione dei pasti e delle terapie farmacologiche.

  I visitatori sono pertanto pregati se presenti di attendere il termine delle attività sopra indicate presso i salottini di piano o nella hall del piano terra.

  In caso di ripresa di situazione di allarme da COVID -19 le visite avranno luogo in orari indicati dalla struttura secondo le normative vigenti e l'evoluzione del quadro pandemico.

  I parenti verranno aggiornati sulle modalità delle visite mediante costanti comunicazione via mail, contatto telefonico o informativa cartacea disponibile in reception e allegata al presente documento.

  Visite in RSA

  Coloro che intendono vedere mediante visita guidata l 'RSA possono scrivere alla Direzione all' indirizzo direzione.rsagroane@gruppogheron.it al fine di fissare un appuntamento.

  La visita verrà effettuata con il Direttore o un Suo delegato.

Assistenza spirituale

All'interno della RSA gli ospiti sono liberi di pratica qualsiasi tipo di culto.

Le attività spirituali di gruppo si svolgono nel rispetto delle normative vigenti in materia di COVID-19

Volontariato sociale

Le attività di volontariato sociale si svolgono nel rispetto delle vigenti normative COVID-19, prevedono conversazioni individuali o a piccoli gruppi, brevi uscite o passeggiate in giardino, cttività in collaborazione con équipe educativa

Servizi di supporto (Ristorazione, igiene ambientale, Lavanderia e trasporti) I Servizi di supporto sono così suddivisi:

- ✓ **Servizio Igiene ambientale**: si occupa della sanificazione della RSA. Si attiene ai piani di lavoro predisposti dal coordinamento ed agli indicatori di risultato assegnati, utilizzando macchine, strumenti e presidi assegnati. Si preoccupa del ripristino di alcuni presidi di consumo. E' presente tutti i giorni in fascia mattutina e pomeridiana
- ✓ **Servizio Lavanderia:** il servizio di lavanderia della biancheria piana e dell'abbigliamento personale è appaltato ad una società esterna.
- ✓ **Servizio di trasporto ospiti:** è effettuato, quando richiesto, in convenzione con enti esterni ed è escluso dalla retta

Servizio ristorazione: ha il suo vertice nel Referente Cuoco e da personale 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 medico e dal cuoco provvede a definire il menù, 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.

Colazione: latte e caffè o tè o yogurt con fette biscottate.
Merenda: Biscotti con tè 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 3 alternative (pastina in brodo, riso o pasta in bianco, semolino)
- 1 secondo piatto del giorno e 3 alternative (carne macinata, affettati misti, formaggi misti)
- 1 contorno
- frutta di stagione
- acqua filtrata e vino

I pasti vengono serviti nei seguenti orari:

- colazione ore 8,30
- pranzo ore 12,00 (pasto anticipato) e 12,30
- merenda ore 15,30
- cena ore 18,00 (pasto anticipato) e 18,15

Su indicazione del medico la cucina fornisce diete speciali per le necessità alimentari derivanti da particolari patologie (diabetici, nefropatici, etc.) o allergie/intolleranze.

ESEMPIO DI MENU' AUTUNNALE						
	PRANZO			CENA		
GIORNO	PRIMO	SECONDO	CONTORNO	PRIMO	SECONDO	CONTORNO
LUNEDI'	pasta all'ortolana	involtini di pollo	broccoli	crema di carote con farro	polpette in umido	zucchine
MARTEDI'	risotto alla milanese con funghi	rosticciata	misto verdura	zuppa di ceci con riso	persico alla marinara	finocchi
MERCOLEDI'	pizzoccheri	scaloppa al vino bianco	carote	PASSATO DI VERDURE CON PASTA	FONTINA	PURE'
GIOVEDI'	PASTA ALLA TRICIA	POLPETTONE DI MANZO	ZUCCHINE	TORTELLINI BURRO e SALVIA	SALAME COTTO	LENTICCHIE
VENERDI'	PASTA ALLE VONGOLE	MERLUZZO alla LIVORNESE	FAGIOLINI	RISO LATTE	COTTO e MOZZARELLA	VERDURE MISTE
SABATO	PIZZA		CAVOLFIORI	VELLUTATA DI PATATE	HAMBURGER	ERBETTE
DOMENICA	GNOCCHI SPECK e ZAFFERANO	COPPA AL FORNO	ZUCCHINE	MINESTRA CON PASTA	AFFETTATO MISTO	PISELLI

Servizio di parrucchiera donna e uomo
Il nostro personale di assistenza garantisce il regolare lavaggio dei capelli.
Per chi volesse usufruire anche di un servizio di taglio, messa in piega, permanente è presente una parrucchiera a prezzi convenzionati.

Servizio di podologia: Su specifica richiesta dell'Ospite e per particolari situazioni cliniche la RSA Groane ha stipulato un contratto con un Professionista (Laurea in Podologia). Le prestazioni (da concordare) sono a carico dell'Ospite
Servizio lavanderia e guardaroba: La struttura provvede al lavaggio e alla stiratura della biancheria piana tramite lavanderia esterna. Per quanto riguarda l'abbigliamento personale degli ospiti, se non effettuato dai familiari, il servizio è a pagamento e i costi sono visionabili nel paragrafo "Costi e condizioni generali." Anche per abbigliamento personale l 'RSA Oasi Groane si avvale di una lavanderia esterna.
Servizio telefonico: E' possibile ricevere telefonate dall'esterno, il centralino automatico provvederà a trasferire la chiamata al piano in cui è accolta la persona in base agli orari stabiliti al fine di rendere agevoli le attività assistenziali e di cura. Il servizio di videochiamata è prenotabile previo accordo con le educatrici attraverso le informazioni elargite in fase di ingresso.
Trasporto in ambulanza: L'RSA Groane garantisce il trasporto in ambulanza solo in caso di urgenza.
In caso di visite specialistiche, di accertamenti diagnostici strumentali, di richieste dei familiari ed in caso di dimissioni ospedaliere il trasporto sarà a carico dell'Ospite.
Onoranze funebri: L' RSA Groane rispetta le normative COVID in vigore.
Presso la reception o tramite il proprio cellulare sarà possibile visualizzare le Imprese di Onoranze funebri a cui decidere di affidarsi.

ORARI VISITE

A partire dal 15 maggio le visite saranno aperte dalle ore 8 alle 20. E' vietato l'accesso al salone comune durante l'orario dei pasti, e l'accesso alle camere di degenza durante le procedure assistenziali e i pasti

ASSENZE TEMPORANEE

Ad eccezione delle uscite organizzate dalla Struttura, il trasferimento dell'Ospite all'esterno della RSA per qualsiasi motivo, ad eccezione delle urgenze sanitarie, è a carico dei familiari. L'uscita degli Ospiti della RSA sia per alcune ore che per alcuni giorni, è consentita purché non sussistano controindicazioni cliniche. Allo scopo l'uscita deve essere autorizzata dal Medico e deve essere richiesta almeno il giorno precedente mediante la compilazione di un modulo scritto reperibile presso il Servizio Accoglienza. Nel giorno fissato per l'uscita dell'Ospite il Medico o l'Infermiere dovrà accertare la persistenza dell'idoneità siglando il visto sull'apposito modulo. Dal momento dell'uscita e fino al momento del rientro la responsabilità dell'Ospite è a carico del familiare o della Persona autorizzata ad accompagnarla.

LA GIORNATA TIPO

Giornata tipo per gli Ospiti della RSA Groane
 Dalle 07:15 alle 09.30 Il risveglio e l'igiene personale
L'inizio della giornata è dedicato alla igiene personale e alla cura della persona. Particolare attenzione viene prestata dagli Operatori affinché l'Ospite sia adeguatamente aiutato ad assolvere queste incombenze. Laddove possibile, si garantisce il mantenimento dell'autonomia dell'Ospite.
 Dalle 07.30 alle 09.30 la Prima Colazione
La colazione viene servita in sala da pranzo. Agli Ospiti allettati il servizio viene fornito in camera.
Attività sanitarie: somministrazione di terapie, medicazioni, esecuzione di accertamenti sanitari.
 Dalle 09:30 alle 12.00 Attività e l'idratazione
Durante la mattina vengono proposte attività di gruppo il cui calendario viene affisso in ogni Nucleo. Per gli Ospiti più compromessi, se possibile, si prediligono attività individuali. Continuano le attività assistenziali ed iniziano le attività di riabilitazione. Per i soggetti cognitivamente compromessi possono vengono programmate anche

attività di riabilitazione cognitiva. Il personale propone anche un momento di idratazione (bevande calde o fredde).

 Dalle 12.00 alle 13.00 Il Pranzo

Viene servito nelle sale da pranzo o, per gli Ospiti le cui condizioni di salute non permettono la mobilizzazione, in camera, secondo i menù esposti anche con diete speciali personalizzate. Quando necessario il Personale provvede all'imboccamento. Gli Infermieri somministrano terapia farmacologica.

 Dalle 13:30 alle 15:00 Il Riposo

Terminato il pranzo gli Ospiti possono sostare nel soggiorno o essere accompagnati a riposare nelle proprie camere.

 Dalle ore 15:30 – 16 la Merenda

Vengono offerte bevande, tisane e alimenti caldi o freddi (the con biscotti, yogurt, budino, succhi) .
Vengono effettuati bagni come da programma.

 Dalle 16:00 alle 18 attività fisioterapiche o educative come da programmazione, preparazione per la cena

Dalle 18:00 il personale inizia la preparazione per la cena con l'igiene delle mani e il prendere posto a tavola. Il personale Sanitario continua a svolgere alcune attività terapeutiche, psicologiche e riabilitative

 Dalle 18.00 alle 19.00 La Cena

Viene servita nelle sale da pranzo o, per gli Ospiti allettati, in camera, secondo i menù, anche con diete speciali personalizzate. Quando necessario il Personale provvede all'imboccamento. Gli Infermieri provvedono alla somministrazione di terapie farmacologiche e a controlli diagnostici.

- ✓ Dalle 19.15 alle 21.00: la preparazione al riposo notturno

Gli Ospiti più autosufficienti guardano la televisione, giocano a carte, conversano, mentre quelli più dipendenti vengono aiutati nell'igiene della sera e nella vestizione.
La messa a letto avviene secondo criteri che derivano dalle condizioni dell'Ospite o dalle richieste dallo Stesso. Agli Ospiti che lo richiedono viene fornita una bevanda calda.

- ✓ Dalle 21.00 alle 07.00. La notte: i controlli e gli interventi straordinari

Durante il turno notturno sono previsti controlli e cambi dei presidi per l'incontinenza e cambi posturali programmati o secondo necessità, compresa l'eventuale somministrazione di ulteriori specifiche terapie e il monitoraggio clinico degli Ospiti più gravi. Gli Ospiti più autonomi possono continuare a guardare la TV o leggere ancora fino a quando lo desiderano a condizione di non disturbare il sonno degli altri ospiti.

L'Ammissione in RSA

Valutata in modo positivo la Domanda di inserimento, l'Ospite viene inserito nella lista di attesa. La collocazione nella lista di attesa è frutto dell'incrocio tra più criteri: quello dell'urgenza del ricovero (dimissioni ospedaliere, segnalazioni da parte dei Servizi Sociali), quello della compatibilità del posto che si è reso libero con le esigenze sanitarie e sociali del nuovo ospite e quello dell'ordine cronologico. Gli ingressi vengono regolamentati in base ad una graduatoria formulata utilizzando una scheda di valutazione interna. Le richieste vengono valutate dal Responsabile Sanitario e ricevono una risposta secondo alcuni parametri:

Data di presentazione della domanda

Gravità clinica

- ✓ Posti convenzionati con il Comune di Cesano Maderno
- ✓ Disponibilità di posti nei Nuclei dedicati a particolari condizioni (es Nuclei per soggetti con problemi cognitivo-comportamentali)

La posizione nella lista di attesa verrà comunicata secondo principio di trasparenza. Alla presentazione e successiva classificazione delle domande, le stesse vengono da subito inserite nel software gestionale in modo che la consultazione sia più veloce e, in caso di ingresso, sia già pronta una parte di inserimento dati. Il Direttore e il Responsabile Sanitario sono i referenti per la gestione della lista di attesa. Il giorno dell'ingresso in RSA Oasi Groane è concordato tra la Direzione e l'Ospite o chi lo rappresenta e, salvo casi eccezionali, avviene nei giorni feriali, impegnandosi a:

- ➢ Sottoscrivere il contratto di ospitalità
- ➢ Sottoscrivere il presente regolamento;
- ➢ Versare la cauzione (da intendersi come infruttifera) pari a € 1.000 e restituita entro 30 giorni alla dimissione previa comunicazione scritta del nome della Banca, del codice IBAN e intestatario del conto corrente. Tale cauzione non è dovuta per i ricoveri di Ospiti la cui retta alberghiera è integrata dai Servizi Sociali;

- Versare anticipatamente la retta entro il 5 del mese corrente. Tale retta sarà composta dal numero dei giorni a far data dall'ingresso e sino alla fine del mese corrente e dimensionata in ragione delle variabili che la compongono, ovvero corrispondente alla fascia assistenziale valutata (Nucleo ordinario o Nucleo per soggetti con problemi cognitivo-comportamentali, Alta Intensità di Cura) eventualmente sommata agli importi dovuti per i servizi erogati esclusi dalla retta.

Il giorno dell'ingresso l'Ospite si impegna a consegnare:

- La documentazione medica in suo possesso completa di piano di prescrizioni terapeutiche
- Tessera sanitaria
- Esenzioni o invalidità
- Copia del codice fiscale
- Copia di un documento di identità
- Farmaci per la terapia (almeno) della prima settimana
- Dotazione abbigliamento personale (secondo quanto richiesto nel modulo Dotazione abbigliamento personale ospite) in cui sarà applicato un codice a barre dal personale della RSA anche nel caso in cui il lavaggio della stessa sia a carico dei familiari per evitare la perdita dei capi

All'atto del ricovero l'équipe multi professionale della RSA Oasi Groane recepisce la documentazione di cui sopra e raccoglie tutte le informazioni necessarie sulla cui base inizierà a redigere il Progetto Individuale (PI) e il Progetto Assistenziale Individuale (PAI).

Il PI e il PAI saranno completati dopo aver raccolto dati osservazionali, anche mediante scale scientifiche validate che consentano di valutare più opportunamente e puntualmente l'Ospite.

Il P.A.I. ha lo scopo di programmare in team interdisciplinare l'insieme degli interventi sanitari, educativi, assistenziali tesi a favorire il mantenimento/potenziamento delle capacità residue.

Ogni attività svolta presso la RSA, sulla base dei bisogni emersi, viene progettata nell'ambito di un **Progetto Individuale (PI) e un Piano Assistenziale Individuale (PAI),** formulato dall'equipe multi professionale del nucleo assegnato all'Ospite e del quale vengono informati e coinvolti anche i familiari, sulla base del principio del consenso informato alla cura e alla condivisione del progetto di cura. Gli obiettivi principali del PI e del PAI si possono riassumere nel modo seguente:

- Permettere all'Ospite di esprimere la propria individualità, sostenendo le abilità residue
- Supportare l'autonomia dell'Ospite dove questa venga meno e valutandone le aree di maggiore necessità
- Cercare di mantenere quanto più a lungo possibile le abilità cognitive e funzionali residue
- Permettere la socializzazione e la comunicazione efficace tra i vari ospiti e con il personale afferente alla RSA
- Ridurre le situazioni stressanti per l'Ospite mediante una corretta interpretazione dei suoi bisogni
- Aiutare i familiari a ridurre lo stress dovuto all'assistenza del proprio familiare a domicili, fornendo consigli, suggerimenti e dando informazioni chiare e specifiche sulla malattia e sui problemi che si troveranno ad affrontare e, infine, agevolando, dove possibile, lo scambio di opinioni ed informazioni con altri familiari

Il PI e il PAI si strutturano con riunioni di equipe durante le quali vengono discussi gli obiettivi di cura di ciascun Ospite. In seguito ad una presa in carico e ad un PI, formalizzato quanto prima dall'ingresso in RSA, entro 30 giorni dall'accoglienza e presa in carico dell'Ospite viene redatta la pianificazione degli interventi (PAI).

La Pianificazione degli Interventi viene condivisa con l'Ospite e/o con la sua famiglia e di ciò vien data evidenza nel Fascicolo Sanitario.

Il PAI viene rivalutato ogni sei mesi ed ogni qualvolta intervengano cambiamenti significativi dal punto di vista cognitivo, funzionale e sociale.

IL CONTRATTO DI INGRESSO

Al momento dell'ingresso o qualche giorno prima

- viene sottoscritto congiuntamente il contratto d'ingresso che regola i rapporti giuridici ed economici fra l'ospite/famigliari obbligati e Gruppo Gheron. (se possibile la parte burocratica viene svolta anche nei giorni precedenti)

- viene eventualmente raccolta la delega dell'ospite ad altri famigliari non sottoscrittori del contratto d'ingresso, di poter ricevere informazioni sul suo stato di salute.
- viene consegnata e sinteticamente illustrata la Carta dei Servizi della RSA Oasi Groane, il codice etico ed il regolamento interno 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 famigliari; (parte della documentazione può anche essere inviata via mail in precedenza, all' atto della richiesta informazioni)

Se le condizioni psico-fisiche dell'anziano gli impediscono di firmare la documentazione sopra citata, la RSA raccoglie le sottoscrizioni dei soli famigliari obbligati, verificando verbalmente il consenso dell'ospite, qualora l'impedimento sia solo di carattere fisico. I famigliari vengono invitati, qualora non sia stato ancora fatto, ad espletare le procedure relative alla nomina di un tutore o di un amministratore di sostegno dell'anziano. La quota della retta di degenza relativa al mese viene regolata con pagamento anticipato a mezzo assegno, SEPA, o bonifico bancario. Al momento dell'ingresso deve essere consegnata la fotocopia della carta d'identità valida e del codice fiscale dell'ospite, oltre alle fotocopie degli accertamenti di invalidità.

COSTI E CONDIZIONI GENERALI

Retta giornaliera in camera a due letti comprensiva di tutti i servizi sopra descritti (tranne i servizi extra a pagamento):

- Nucleo Ordinario **€79** per il primo mese, successivamente 85,00 al giorno (Es. IVA art. 10 n. 27-ter DPR n.633/1972), e con l'applicazione del bollo previsto dalla normativa vigente in materia.
- Nucleo Protetto **€79** per il primo mese, successivamente € **89,00** al giorno (Es. IVA art. 10 n. 27-ter DPR n.633/1972), e con l'applicazione del bollo previsto dalla normativa vigente in materia.
- Alcuni posti letto sono legati ad una convenzione agevolata con il Comune di Cesano Maderno che li assegna con graduatoria aperta: **€ 80.66** al giorno per nucleo Ordinario**.**

SERVIZI NON INCLUSI NELLA RETTA

- ***Servizio lavanderia per la biancheria personale***: € 3,00 al giorno. (servizio facoltativo)

- ***L'assistenza farmaceutica e la fornitura di presidi ed ausili*****:** resta a carico del SSR secondo le modalità in atto per gli assistiti a domicilio. La Rsa si preoccupa di agevolare la fornitura e la consegna e si impegna a garantire in caso di difficoltà la fornitura diretta tutti i presidi necessari senza oneri aggiuntivi per la famiglia.
- L' ordine dei farmaci avviene mediante mail al medico di medicina Generale sulla base delle giacenze personali dell'Ospite e ha cadenza quindicinale.
  I farmaci in classe C (a pagamento) verranno ordinati dalla struttura e inseriti poi in fattura.

- ***Servizio parrucchiera***:
  - Taglio forbice 13 euro
  - Taglio a macchinetta 11 euro
  - Piega 14 euro
  - Tinta 17 euro
  - Taglio+ piega+ colore: 42 euro
  - Colore spray 3 euro
  - Permanente: 22 euro
  - Baffetti/sopracciglia: 6 euro
  - Taglio+ piega €28
  - Tinta+ piega €31
  - Taglio+ asciugatura €20

In caso di indisponibilità dei famigliari ad accompagnare il proprio congiunto per l'effettuazione delle visite specialistiche, l'RSA Groane provvederà a mettere a disposizione un proprio operatore se disponibile al costo di € 21,00.
La fatturazione delle rette viene fatta mensilmente e fa riferimento al mese in corso e va saldata entro i primi 5 giorni.
Al momento dell'ingresso è previsto il versamento di un deposito cauzionale di € 1.000,00.
Il deposito cauzionale non è dovuto nel caso di integrazione retta da parte del Comune di residenza dell'Ospite.
Sia nel caso di decesso che di dimissioni l'amministrazione garantirà la rimessa degli importi dovuti (storni di retta e deposito cauzionale) entro 30 giorni lavorativi a fronte della comunicazione scritta del nome della Banca di riferimento, codice IBAN e intestatario del conto corrente. Si procederà infine all'eventuale restituzione entro trenta giorni dal decesso ai famigliari di riferimento di effetti personali eventualmente lasciati in custodia.
Se il decesso avviene in struttura ospedaliera i famigliari dovranno produrre un documento attestante l'avvenuto decesso rilasciato dalla struttura ospedaliera.
In ottemperanza a quanto disposto dalla normativa fiscale vigente ogni anno verrà rilasciato a tutti coloro che ne faranno richiesta un documento attestante la componente della retta relativa ai costi sanitari ed ai costi non sanitari, da utilizzare in sede di dichiarazione dei redditi.
La Direzione si riserva la facoltà di adeguare la retta giornaliera sulla base dell'aumento dell'indice ISTAT, dei maggiori oneri derivanti dagli aumenti contrattuali del personale, dei maggiori oneri dagli adeguamenti a normative nazionali e regionali dandone comunicazione per iscritto all'ospite almeno con trenta giorni di anticipo.

In caso di dimissioni volontarie dell'ospite si richiede un **preavviso di 15 giorni**. In caso contrario verranno trattenuti 15 giorni di retta.
In caso di decesso dell'ospite la retta alberghiera verrà conteggiata fino al giorno di uscita dalla RSA.
La Direzione declina ogni responsabilità su oggetti preziosi o denaro lasciato in consegna all'ospite.
Nell'eventualità che le condizioni fisiche o mentali dell'ospite si modifichino in modo da diventare incompatibili con le caratteristiche assistenziali di questa residenza, la Direzione provvederà a darne comunicazione al famigliare di riferimento affinché disponga per il suo trasferimento in idonea struttura. E' prerogativa del Responsabile Sanitario, previa adeguata informazione alla famiglia dell'ospite, la possibilità di disporre spostamenti interni alla struttura qualora se ne ritenga l'opportunità per mutate condizioni cliniche dell'ospite onde assicurare una più adeguata assistenza.

Detrazioni fiscali
Ai sensi delle normative vigente è possibile detrarre dalla dichiarazione dei redditi la quota relative alla spesa sanitaria.
La RSA Groane, entro i termini annualmente stabiliti dalla Regione Lombardia, emetterà idonea certificazione.

Polizza assicurativa
Il Gruppo Gheron ha provveduto a stipulare una polizza assicurativa per la responsabilità civile secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

Attrezzature sanitarie
La Struttura è dotata di letti lettrici a tre snodi ad altezza variabile, vasche ad altezza variabile, sollevatori elettroidraulici, elettrocardiografo, aerosolterapia, impianto centralizzato l'ossigenoterapia, bronco aspiratori e kit di rianimazione con defibrillatore. Tali attrezzature sono tutte a norma di legge e vengono periodicamente verificate per controllarne l'efficienza.

Richieste, Segnalazioni, Reclami, Osservazioni
L'ospite o la famiglia possono esprimere suggerimenti tramite l'apposito modulo allegato alla carta dei servizi o disponibile presso il Servizio Accoglienza.
Si suggerisce di introdurre il modulo all' interno dell'apposito contenitore dedicato presente in reception o di inviarlo alla email rsa groane@gruppogheron.it.
Gli Ospiti o i familiari possono effettuare un reclamo direttamente al Direttore della Struttura alla mail direzione.rsagroane@gruppogheron.it.
Per tematiche inerenti gli aspetti sanitari è invece a disposizione il Responsabile Sanitario negli orari di ricevimento indicati: lo stesso è anche raggiungibile via email: dir.san.rsagroane@gruppogheron.it

Gruppo Gheron, ai sensi della Legge 231/01, è dotato di Organismo di Vigilanza indipendente, disponibile a valutare qualsiasi segnalazione inviata alla email odv@gruppogheron.it e odv@medservices.it
Gruppo Gheron, ai sensi del Regolamento europeo sulla Privacy (GPDR 679/2016) e della normativa italiana (D.Lgs. 101 del 10/08/2018), ha nominato un Responsabile della protezione dei Dati. Qualsiasi quesito riguardante la Privacy e il trattamento dei Dati va inviata alla email rpd@gruppogheron.it

Continuità assistenziale

Nel caso di trasferimento di un Ospite ad altra struttura socio sanitaria, sanitaria o al domicilio la RSA Groane mette a disposizione tutte le informazioni inerenti il percorso di cura effettuato nella RSA.
All'atto della dimissione/trasferimento è previsto il rilascio all'utente della relazione di dimissione che riporta lo stato di salute, i trattamenti effettuati, le necessità di trattamenti successivi e altre informazioni utili.

RICHIESTA DI DOCUMENTI SANITARI E DI COPIA DEL DOSSIER SANITARIO

Ai sensi della Legge 24/2017, copia stampata della documentazione sanitaria (Dossier sanitario elettronico) può essere rilasciata non prima del giorno di dimissione ed entro il termine massimo di 30 giorni decorrenti dal giorno di ricevimento della richiesta. Copia della documentazione sanitaria (Dossier sanitario) può essere richiesta direttamente all'ufficio accoglienza della RSA compilando l'apposito modulo oppure tramite posta o a mezzo fax allegando fotocopia di documento di riconoscimento del sottoscrittore.
Le tariffe per il rilascio di ogni singola cartella clinica in copia autenticata sono le seguenti:

- Invio telematico–solo se inferiore a 30 pagine €30,00
- Ritiro copia cartacea €40,00;
- Chiavetta con i dati in oggetto €50,00 (chiavetta fornita dalla struttura)
- Invio copia cartacea per posta € 55,00

N.B. Per le cartelle cliniche antecedenti agli ultimi 5 anni, verrà applicato un sovrapprezzo di € 10,00. In caso di permanenza prolungata (mesi o anni), in occasione della necessità di sezioni particolari del Dossier sanitario o riferite ad un preciso arco temporale, è bene specificarlo poiché l'interezza del Dossier potrebbe essere dimensionata in centinaia di pagine stampate.

La copia della cartella clinica può essere rilasciata ai seguenti aventi diritto:

16

1 - Al paziente che la richiede e ritira personalmente
2 - A persona diversa dal titolare del documento (cartella clinica) dietro presentazione di una delega sottoscritta con allegata copia fotostatica di un documento di identità del sottoscrittore.
3 - Al paziente stesso qualora la richiesta sia stata inoltrata da persona diversa.
4 - Ai legittimi eredi o testamentari o legittimari, così come previsti dagli artt. 536 e ss c.c.
5 - All'unito civilmente o al convivente di fatto (L. 20/5/2016 n. 76)
6 - Al curatore di paziente inabilitato, previa esibizione di documentazione probatoria e dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà da cui risulti lo status di curatore.
7 - Al Direttore Medico di Presidio Ospedaliero ed al legale rappresentante di altra RSA.
8 - All'amministratore di sostegno (legge n. 6 del 9.1.2004) previa esibizione di un documento probatorio (copia decreto di nomina del Giudice tutelare).
9 - Al medico di base, che ha in cura il paziente, con esplicitazione nella richiesta di tale sua qualità (quale soggetto "titolare", ai sensi del GDPR 697/2016), dell'indispensabilità di accedere a tali documenti per la tutela dell'incolumità fisica e della salute del paziente e mediante contestuale presentazione di documentazione idonea a dimostrare il consenso scritto dell'interessato salvo autorizzazione generale del Garante.
10 - Agli organi giudiziari (P.M., G.I.P., Pretore, Nuclei di Polizia giudiziaria), su relativa formale richiesta.
11 - Ai periti d'ufficio, previa esibizione di copia del mandato conferito loro dal giudice.
12 - Al patrocinatore legale dell'avente diritto alla documentazione, che esibisca procura scritta

Posso essere richieste certificazioni cliniche a pagamento come, a titolo esemplificativo, compilazione domanda unica di inserimento, relazioni cliniche per nomina ADS o per Tribunale al costo di 50€ o compilazione domanda di invalidità civile al costo di 100€. Le prestazioni verranno fornite in libera professione dall'equipe medica.

LA SODDISFAZIONE DELL'OSPITE

E' nostra preoccupazione costante garantire che i servizi che vengono offerti soddisfino appieno le esigenze dei nostri clienti. Un prezioso aiuto in questo senso ci viene dal giudizio e dai suggerimenti che vengono forniti dagli ospiti e dai loro famigliari. Per facilitare la raccolta di questi pareri abbiamo predisposto un questionario anonimo allegato alla presente e sempre disponibile presso il Servizio accoglienza. La Struttura organizza anche una distribuzione a tutti gli Ospiti presenti una volta all'anno.
I risultati dell'indagine vengono successivamente esposti al Piano Terra della RSA Groane e condivisi con gli Ospiti e i familiari in una riunione annuale in cui sono indicate le iniziative che la Direzione intende intraprendere per migliorare quegli aspetti del servizio che risultano meno graditi.

CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO
(DGR N. 7/7435 del 14/12/2001)

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 vedere 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 dov'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 per la riabilitazione.

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.

QUESTIONARIO PER OSPITI e/o FAMIGLIE RSA OASI GROANE

Gentile Signora/Signore,

Le saremo grati se volesse dedicare 5 minuti del suo tempo per compilare questo questionario.

Le risposte che ci darà ci saranno di prezioso aiuto per migliorare la qualità della nostra assistenza.

Il questionario è rigorosamente anonimo e va restituito in busta chiusa depositandolo nell'urna che trovate presso la reception.

Nel chiederle pertanto di rispondere in tutta sincerità alle seguenti domande, la ringraziamo anticipatamente per la sua gentile collaborazione.

INDICARE IL PIANO IN CUI L'OSPITE RISIEDE ……. ……..

1	Come valuta l'ambientamento del suo parente?	□ ottimo □ buono □ discreto □ scarso
2	Il suo parente le ha espresso qualche volta il desiderio di tornare a casa perché non si trova bene?	□ si □ no
3	Come giudica l'assistenza che riceve il suo parente?	□ ottimo □ buono □ discreto □ scarso
4	Come valuta la cortesia del personale ASA che si occupa di accudire il suo famigliare per l'igiene personale e per l'alimentazione?	□ ottimo □ buono □ discreto □ scarso
5	Come valuta la tempestività con cui il suddetto personale ausiliario risponde alle chiamate?	□ ottimo □ buono □ discreto □ scarso

18

6	Come giudica il modo in cui vengono eseguite le pratiche di igiene personale al suo parente?	□ ottimo □ buono □ discreto □ scarso
7	Come valuta la cortesia del personale infermieristico che si occupa della somministrazione dei farmaci e di controllare le condizioni di salute del suo famigliare?	□ ottimo □ buono □ discreto □ scarso
8	Come valuta la tempestività con cui il personale infermieristico risponde alle chiamate?	□ ottimo □ buono □ discreto □ scarso
9	Come giudica l'assistenza medica che viene fornita al suo famigliare?	□ ottimo □ buono □ discreto □ scarso

10	Il suo famigliare nel corso degli ultimi mesi ha usufruito di assistenza fisioterapica?	□ si □ no
11	In caso affermativo come giudica l'assistenza ricevuta dal fisioterapista?	□ ottimo □ buono □ discreto □ scarso
12	Come giudica le attività ricreative organizzate dall'animatore?	□ ottimo □ buono □ discreto □ scarso
13	Come ritiene che le vengano fornite informazioni sullo stato di salute del suo parente?	□ ottimo □ buono □ discreto □ scarso
14	E' adeguatamente informato sulle terapie e sul piano assistenziale del suo parente?	□ si □ no
15	Incontra difficoltà a parlare con qualche nostro operatore?	□ si □ no se si, quale? _____
16	Il suo famigliare utilizza il servizio di lavanderia?	□ si □ no
17	In caso affermativo che giudizio esprime sulla qualità di questo servizio?	□ ottimo □ buono □ discreto □ scarso
18	Come giudica la pulizia della camera?	□ ottimo □ buono □ discreto □ scarso
19	…e degli spazi comuni?	□ ottimo □ buono □ discreto □ scarso
20	Come giudica la qualità del cibo?	□ ottimo □ buono □ discreto □ scarso
21	Come giudica la quantità del cibo?	□ ottimo □ buono □ discreto □ scarso
22	Come giudica la varietà del menù?	□ ottimo □ buono □ discreto □ scarso
23	Ritiene di essere ascoltato quando fa presente un qualche problema?	□ si □ no
24	Quando si evidenzia un problema relativo al suo parente viene coinvolto nella ricerca della soluzione? Se si con che risultati?	□ si □ no □ ottimo □ buono □ discreto □ scarso
25	Si ritiene coinvolto nelle iniziative della struttura per migliorare il rapporto e la comunicazione tra le parti?	□ si □ no

26	Ha partecipato agli incontri tra i responsabili della struttura e i parenti degli ospiti?	□ si □ no
27	Come valuta l'iniziativa relativa a questi incontri periodici?	□ ottimo □ buono □ discreto □ scarso
28	Come valuta il servizio Reception?	□ ottimo □ buono □ discreto □ scarso
29	Si ritiene soddisfatto nel complesso dell'assistenza fornita al suo parente?	□ si □ no
30	Rifarebbe la scelta di portare il suo parente nella nostra struttura?	□ si □ no

RSA OASI GROANE
OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……