



## RSA ATTANASIO

VIA TRIESTE, 129/B - 20812 LIMBIATE (MB)

Telefono: **02 47952002**

Email: **rsaattanasio@gruppogheron.it**

Sede Legale: Via Archimede 57, 20129 Milano MI

Protocollo N°: -tec.amm.75 RSA Attanasio

# CARTA DEI SERVIZI RSA ATTANASIO

1^ Emissione	Data: 30.10.2021
Revisione n. 9	Data: 28.03.2023
Revisione n. 10	Data: 20.11.2023
Revisione n. 11	Data: 18.03.2024
Revisione n. 12	Data: 01.07.2024
Revisione n. 13	Data: 05.08.2024 – posti letto
Revisione n. 14	Data: 16.12.2024 – rette
Revisione n. 15	Data: 18.09.2025 – richiesta cartella clinica
Revisione n. 16	Data: 02.01.2026 – rette, podologo

## Sommario

<b>GUIDA PER L'UTENTE .....</b>	<b>4</b>
<b>CHE COSA È LA CARTA DEI SERVIZI .....</b>	<b>4</b>
<b>COME RAGGIUNGERCI .....</b>	<b>5</b>
<b>PRESENTAZIONE DEL GRUPPO GHERON .....</b>	<b>5</b>
<b>LA MISSION .....</b>	<b>6</b>
<b>I PRINCIPI DELL'ATTIVITA' .....</b>	<b>7</b>
<b>DESCRIZIONE STRUTTURA.....</b>	<b>8</b>
<b>MODALITA' DI FUNZIONAMENTO E SERVIZI PRESENTI.....</b>	<b>9</b>
<b>IL PERSONALE .....</b>	<b>11</b>
<b>SERVIZI SOCIOSANITARI .....</b>	<b>12</b>
<b>Servizio medico.....</b>	<b>12</b>
<b>Servizio infermieristico .....</b>	<b>12</b>
<b>Servizio socio assistenziale .....</b>	<b>12</b>
<b>Servizio fisioterapico .....</b>	<b>13</b>
<b>ALTRI SERVIZI .....</b>	<b>13</b>
<b>Il servizio educativo .....</b>	<b>13</b>
<b>Supporto psicologico .....</b>	<b>13</b>
<b>Servizio Accoglienza e Ufficio Relazioni col Pubblico – Servizio Amministrativo.....</b>	<b>14</b>
<b>SERVIZI DI SUPPORTO .....</b>	<b>14</b>
<b>Dossier sanitario elettronico .....</b>	<b>14</b>
<b>Servizio Igiene ambientale .....</b>	<b>14</b>
<b>Servizio Lavanderia.....</b>	<b>14</b>
<b>Servizio di trasporto ospiti.....</b>	<b>14</b>
<b>Servizio ristorazione .....</b>	<b>14</b>
<b>Servizio di parrucchiera/barbiere .....</b>	<b>16</b>
<b>Podologo .....</b>	<b>16</b>
<b>Servizio telefonico .....</b>	<b>16</b>
<b>Servizio funebre .....</b>	<b>16</b>
<b>ORARI VISITA E APERTURA VISITATORI .....</b>	<b>17</b>
<b>ASSENZE TEMPORANEE.....</b>	<b>17</b>
<b>RETTE DI DEGENZA.....</b>	<b>18</b>
<b>SERVIZI EXTRA NON INCLUSI NELLA RETTA .....</b>	<b>18</b>

<b>MODALITA' DI AMMISSIONE E DI ACCOGLIENZA .....</b>	<b>20</b>
PROCEDURE DI ACCOGLIENZA.....	20
LISTA DI ATTESA.....	20
PRESA IN CARICO E MODALITÀ DI ACCOGLIENZA .....	21
DIMISSIONI E RICHIESTA COPIA DOCUMENTAZIONE SANITARIA.....	21
TRASFERIMENTO IN OSPEDALE .....	22
CONSENSO INFORMATO .....	22
TUTELA DELLE PERSONE RISPETTO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI.....	23
NOMINA AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO.....	23
ORARI RICEVIMENTO MEDICI .....	23
<b>GIORNATA TIPO E VITA ALL'INTERNO DELLA R.S.A. ....</b>	<b>234</b>
<b>LA QUALITA'</b> .....	<b>246</b>
VERIFICA ED INFORMAZIONE .....	266
FORMAZIONE.....	266
PIANO FORMATIVO AZIENDALE.....	277
STESURA E REVISIONE DI PROTOCOLLI E PROCEDURE .....	277
RISK MANAGEMENT.....	277
<b>CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA .....</b>	<b>28</b>
<b>LA PERSONA ANZIANA AL CENTRO DEI DIRITTI E DOVERI .....</b>	<b>29</b>
L'OSPITE HA IL DIRITTO .....	30
L'OSPITE HA IL DOVERE DI .....	30
<b>ULTERIORE DOCUMENTAZIONE .....</b>	<b>30</b>
QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI DELLA RSA .....	31
QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI DEGLI OSPITI DELLA RSA .....	36
SCHEDA DISFUNZIONI, RECLAMI E SUGGERIMENTI.....	43

## GUIDA PER L'UTENTE

Gentile cliente,

siamo lieti di presentarle la nostra Carta dei Servizi all'interno della quale troverà la descrizione dei servizi offerti. La Carta dei Servizi è uno strumento che Le viene offerto affinché Lei possa contribuire allo sviluppo del progetto sanitario ed assistenziale che la riguarda. A Lei ed ai suoi familiari è attribuito un ruolo importante all'interno dell'equipe di cura.

La invitiamo quindi a farci pervenire i suoi consigli e a segnalare eventuali disservizi.

Buona lettura

## CHE COSA È LA CARTA DEI SERVIZI

Il processo di realizzazione della Carta dei Servizi nel nostro Paese, avviatosi fin dal gennaio 1994 (Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994), ha introdotto una svolta significativa rispetto al tradizionale concetto di tutela, intesa come semplice riconoscimento di garanzia al cittadino in quanto utente dei servizi pubblici.

In sostanza, è un *patto* tra Struttura e cittadini, fondato su un ruolo attivo di entrambi i soggetti, sulla capacità di ben comunicare e definire un impegno reciproco da rispettare e da rendere operativo, al fine di migliorare i servizi e portare i soggetti al centro del funzionamento del sistema.

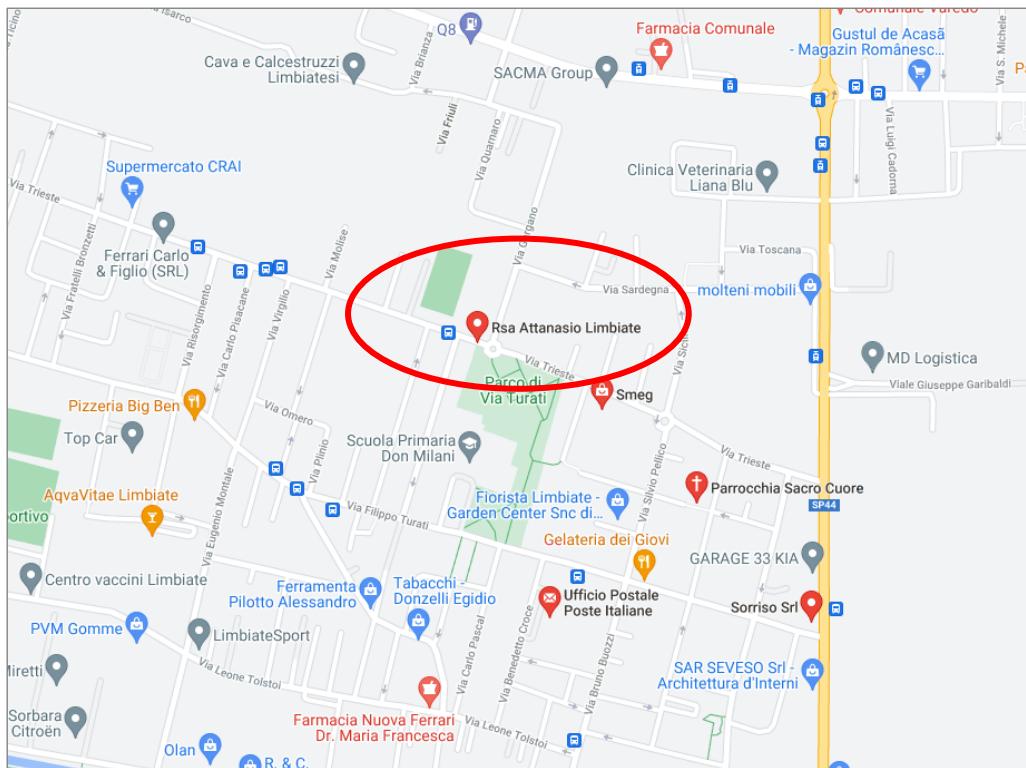
Tale impostazione richiede la crescita di una nuova cultura socio assistenziale in cui l'operare di una struttura si concentri sul cittadino/utente mettendolo nelle condizioni di poter valutare per poi scegliere.

Pertanto, per garantire all'utente l'esercizio di libera scelta, occorre una corretta e precisa informazione sui servizi che una struttura offre onde permettere agli utenti ed ai loro familiari la valutazione della bontà dei servizi correlati al compenso tariffario richiesto.

La Direzione della RSA ATTANASIO con questa edizione della Carta dei Servizi, si impegna a far conoscere le attività svolte dalla struttura ed i programmi futuri di miglioramento.

## COME RAGGIUNGERICI

La RSA ATTANASIO si trova a Limbiate (MB) in Via Trieste 129 ed è ubicata in una zona residenziale facilmente raggiungibile.



### IN AUTO

- Da Como, prendere l'autostrada A9/E35 direzione Milano, uscire a Saronno poi SP 233
- Da Monza, tramite SP 527 quindi SP 44
- Da Milano, passando da A4/E64, prendere l'uscita 7 e continuare su SP527 quindi SP44.

### COI MEZZI PUBBLICI

La città di Limbiate non ha una stazione propria, ma la struttura è facilmente raggiungibile dalla vicina stazione di Varedo, proseguendo con l'Autobus z205 LIMBIATE Mombello – Fermata: Trieste/Virgilio.

## PRESENTAZIONE DEL GRUPPO GHERON

Gruppo Gheron gestisce strutture Sociosanitarie e Sanitarie come RSA, Nuclei Alzheimer, Cure intermedie, Hospice, Centri Diurni, Centri Diagnostici e Assistenza Domiciliare.

Ha costruito nel tempo la sua esperienza dotandosi di un'organizzazione standardizzata e nel contempo adattiva, consolidando e affinando principi gestionali ed etici. Il senso di responsabilità nei confronti degli anziani e delle loro famiglie rappresenta uno stimolo nel progettare l'assistenza. È stato investito molto nella selezione e nella formazione delle risorse umane: dal management alle professionalità sanitarie. Sono state

investite molte risorse nei sistemi informativi, nella tecnologia e negli ausili sanitari rivolti tanto al benessere degli Ospiti che degli Operatori. L'integrazione con il Territorio e il Sociale ha da sempre rappresentato una priorità attentiva che ha permesso di essere accolti e riconosciuti presso le Comunità ove Gheron si è insediato con i suoi servizi.

Grazie all'esperienza maturata in oltre 25 anni di attività in questi settori, Gruppo Gheron oggi rappresenta uno dei principali operatori italiani nel settore socio sanitario assistenziale con la gestione di una pluralità di strutture complesse in tutto il nord Italia.

Il Gruppo è in forte espansione e nel prossimo triennio sono previste nuove realizzazioni di residenze sanitarie assistenziali in Piemonte, Veneto e a Nord di Milano.

Attualmente il Gruppo ha una struttura organizzativa, articolata e funzionale ad un sempre maggiore sviluppo delle attività in Italia. Il Presidente e Legale Rappresentante è Sergio Bariani.

L'amministratore delegato è il dott. Massimo Bariani.

Dalla Direzione generale di Gruppo Gheron dipendono le varie Strutture Complesse, dove operano il Direttore Gestionale, il Direttore Sanitario, i Coordinatori Infermieristici per la programmazione ed erogazione dei servizi sanitari ed assistenziali, fisioterapisti per la riabilitazione ed uno staff di educatori volti a favorire il benessere psico-fisico e sociale degli Ospiti.

## LA MISSION

*"Ci prendiamo cura delle persone"* è una grande responsabilità che Gruppo Gheron si assume ogni giorno nei confronti delle persone che necessitano di assistenza e cure sia dal punto di vista medico/clinico che psico-fisico, garantendo nel contempo un supporto costante anche ai familiari. La formazione del personale è uno dei punti qualificanti del Gruppo considerando la peculiarità di intervento in ambito sociale ed in particolare la sfera "anziani", dove è sempre più importante rispondere in termini qualitativi.

Gruppo Gheron collabora inoltre attivamente con le istituzioni del territorio: Regioni, ASL/ATS, Comuni, Ospedali, Cliniche, Associazioni di Volontariato per creare le sinergie indispensabili volte a garantire i più appropriati servizi di protezione sociale alla persona, dall'assistenza domiciliare sino al residenziale.

La collaborazione inoltre con la cooperativa sociale Med Services e fornitori di beni e servizi qualificati consente a Gruppo Gheron di poter offrire agli ospiti residenze moderne, confortevoli e funzionali in cui trovare rispetto, attenzione, cure amorevoli e sollecite da parte di personale altamente qualificato.

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."

## I PRINCIPI DELL'ATTIVITA'

### 1. Principio di egualanza

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, sull'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 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.

### 3. 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.

### 4. 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.

### 5. 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 tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi nell'eventualità di interruzione o di funzionamento irregolare del servizio.

### 6. Principio di Partecipazione

Gli operatori della RSA, gli ospiti, i loro familiari 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.

## DESCRIZIONE STRUTTURA

La RSA ATTANASIO sita in Via Trieste 129, presso il Villaggio Giovi a Limbiate (MB) aperta dal febbraio 2022 dispone di 80 posti letto suddivisi in 2 reparti (al primo e terzo piano), per un totale di 4 nuclei. Uno di questi reparti (40 posti letto) è dedicato ad Ospiti con decadimento cognitivo e disturbi comportamentali, che necessitano di un luogo protetto ed è collocato al primo piano della struttura. In totale su ogni piano sono presenti n. 18 camere doppie e n. 4 camere singole, di cui una suite con ampia metratura e balcone privato (non fruibile in autonomia dall'ospite del Nucleo Fragilità cognitive per motivi di sicurezza). La RSA risponde di tutti i requisiti strutturali e gestionali indicati e richiesti dalle normative vigenti ed opera sotto il controllo e la vigilanza esercitate da ATS Brianza per conto della Regione Lombardia. È autorizzata all'esercizio, accreditata, ma non ancora a contratto.

La RSA offre prioritariamente un servizio di ospitalità a lungo termine e, in base alla disponibilità di posti letto, la possibilità di usufruire di ricoveri temporanei con la finalità di dare un sostegno alle famiglie nei periodi in cui la gestione dell'anziano al domicilio risulta difficoltosa.

La composizione del personale impiegato è definita in modo tale da garantire i servizi e le prestazioni in conformità agli standard gestionali previsti dalla normativa vigente.

È una struttura luminosa e accogliente, completamente cablata in Wi-Fi, con totale informatizzazione sanitaria integrata per tutti gli operatori. L'edificio è stato realizzato con standard qualitativi costruttivi di ultima generazione e rappresenta quanto di meglio sia oggi disponibile in ambito sociosanitario a livello tecnologico e impiantistico. Sono state utilizzate fonti energetiche rinnovabili come geotermia e fotovoltaico, tanto da posizionarsi in classe energetica A+, sinonimo di alta efficienza energetica.

Tutte le camere sono luminose e modernamente arredate con TV e bagno privato. Dispongono inoltre di aria primaria, sono climatizzate e dotate di sollevapersona a binario, annegati nei controsoffitti. Tutti i letti sono a comando elettrico a tre snodi ed altezza variabile dotati di materassi antidecubito a lenta memoria ad elevato confort cui si unisce la possibilità di sostituzione con materassi antidecubito per rischio più elevato a celle d'aria con sensore di pressione che interagisce con il peso esercitato.

I bagni assistiti sono attrezzati con Vasche a miscelatore automatico e ad altezza variabile, utile tanto per l'Operatore che per l'Ospite. L'ingresso in vasca può essere supportato dal sollevatore a binario ad H o da un sollevatore a barella. Saranno anche disponibili Sedie doccia.

In ogni piano sono presenti palestre per la ginnastica di mantenimento. Non mancano il servizio di parrucchiere e podologo, sale da pranzo e spazi per le attività ricreative. La cucina è interna ed è governata da uno chef che coniuga con sapienza i principi dietoterapici con le tradizioni gastronomiche locali.

Tutti gli Operatori lavorano solo su device e in tempo reale, traghettando la totale dematerializzazione e riducendo il fenomeno del far-bedside. I Tablet vengono utilizzati anche dagli ospiti per videochiamare a casa col supporto degli operatori.

In tutti gli ambienti della R.S.A., in ottemperanza alle disposizioni del D.lgs. 81/2008 (ex 626/94), sono presenti i sistemi di segnalazione antincendio e le vie d'uscita sono ben illuminate.

Tutti gli impianti tecnologici sono periodicamente controllati ed il personale della struttura è addestrato ad intervenire in caso di incendio ed altre calamità, per tutelare la sicurezza degli Utenti. Nella Struttura è predisposto un piano di emergenza, con specifiche procedure operative in grado di attivarsi tempestivamente ed in modo preordinato, il piano di emergenza è finalizzato a:

- Ridurre al minimo i pericoli cui possono andare incontro le persone a causa di eventi calamitosi (incendi, terremoti, ecc.).
- Portare soccorso alle persone eventualmente colpite.

- Delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni.
- Il personale della struttura è stato addestrato ad intervenire in caso di incendio e per tutelare la sicurezza degli utenti.

## MODALITA' DI FUNZIONAMENTO E SERVIZI PRESENTI

La RSA ATTANASIO accoglie persone anziane non autosufficienti residenti in Regione Lombardia e non con lo scopo di offrire servizi socio-assistenziali 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

### Le finalità della RSA ATTANASIO sono:

1. 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
2. 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
3. Garantire una risposta appropriata ai bisogni degli anziani fragili non autosufficienti del territorio
4. Valorizzare le risorse umane, di gestire i loro percorsi di crescita professionale e di dare loro stabilità lavorativa
5. Incrementare e differenziare i servizi offerti per dare risposta ai nuovi bisogni degli anziani e delle loro famiglie attraverso l'adesione alle sperimentazioni promosse dalla Regione Lombardia in tema di RSA Aperta
6. 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.

### I servizi offerti agli ospiti nella RSA sono i seguenti:

- ❖ Servizi socio-sanitari:
  - Servizio di direzione medica
  - Servizio medico di diagnosi e cura (divisa verde)
  - Servizio di coordinamento infermieristico e ASA/OSS (casacca bordeaux)
  - Servizio infermieristico (divisa bianca con manica rosso)
  - Servizio socio assistenziale (divisa bianca)
  - Servizio fisioterapico (divisa bianca con manica blu)
  - Servizio educativo (divisa bianca con manica arancione)
  - Servizio di consulenza psicologica (divisa bianca con manica lilla)
  - Fornitura di presidi per l'incontinenza
  - Fornitura di gasmedicali

- ❖ Servizi alberghieri:
  - Servizio di ristorazione (casacca bianca con pantaloni bianchi/neri)
  - Servizio di lavanderia e guardaroba (casacca azzurra)
  - Servizio igiene ambientale (casacca azzurra)
  
- ❖ Servizi generali:
  - Direzione gestionale
  - Servizio amministrativo e delle risorse umane
  - Servizio accoglienza
  - Servizio dimanutenzione
  - Servizio spirituale

L'erogazione di tutte le attività del servizio avviene secondo programmi di lavoro.

Per la predisposizione e l'elaborazione dei Progetti Individualizzati (PI) e per la pianificazione dei Piani Assistenziali Individualizzati (PAI), 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 multi - professionale attraverso la valutazione multidimensionale valuta, individua, progetta e pianifica l'assistenza necessaria in base ai bisogni dell'ospite e misura i risultati ottenuti.

L'operatività quotidiana si svolge ponendo la relazione interpersonale come elemento fondante il buon esito degli interventi.

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.

## RSA APERTA

Dal mese di novembre 2023 la RSA Attanasio è autorizzata all'erogazione della Misura della RSA aperta, che prevede interventi al domicilio a sostegno di:

- *Persone con demenza:* presenza di certificazione rilasciata da medico specialista geriatra/neurologo di strutture accreditate/equipe ex U.V.A. ora CDCC;
- *Anziani non autosufficienti:* età pari o superiore a 75 anni, riconosciuti invalidi civili al 100%

residenti in Lombardia. Per maggiori informazioni si invita a prendere visione della carta dei servizi dedicata alla RSA Aperta. Il servizio copre i comuni del Distretto di Desio.

## IL PERSONALE

**Arruolamento:** Per istituire e mantenere l'organico vengono valutate le domande a disposizione e si predispongono colloqui valutativi secondo specifiche procedure codificate.

Si dà preferenza al Personale che risiede più vicino alla RSA, a condizione che abbia i titoli e le caratteristiche adatte allo scopo.

Le selezioni avvengono valutando: i Curricula (pertinenza, esperienza, referenze, possibili competenze) e successivo colloqui con i candidati (griglia di parametri oggettivi e soggettivi della commissione).

La **Valutazione del personale** è utilizzata come processo continuo ma è particolarmente significativa al termine di un periodo di prova. La Società utilizza un modello che prevede cinque aree fondamentali di valutazione con relativi pesi: Area della Responsabilità, Area delle Relazioni, Area dell'Equilibrio personale, Area della Professionalità specifica, Area della Crescita professionale e aziendale.

La Società redige annualmente il Piano Formativo Aziendale ove suddividono le attività formative in quattro tipologie di interventi: Sicurezza: obbligatoria, relativa alla sicurezza del lavoro e all'autocontrollo alimentare; Professionalizzanti: finalizzata a rispondere a bisogni formativi specifici per differenti tipologie di unità di offerta; Trasversali: indicata nella normative cantonali o nazionali, finalizzata a rispondere a bisogni formativi generali che coinvolgano più tipologie di operatori; Procedurale: finalizzata alla diffusione operativa di Protocolli clinico assistenziali o tecnico amministrativi.

Tutti gli Operatori hanno impresso sulla tasca della divisa il cartellino identificativo indicante:

- ✓ Società (Gruppo Gheron o Med Services)
- ✓ Nome (Nome + Cognome puntato)
- ✓ Qualifica (descritta)
- ✓ bande colorate o colori della divisa che identificano ulteriormente la qualifica
- ✓ possesso di badge anagrafici e di assegnazione UdO che permette l'accesso ai varchi (porte ed ascensori) e la rilevazione delle presenze con RFID attivi sul marcattempo elettronico.

COLORE	MANSIONE
Verde	<i>MEDICI (divisa)</i>
Rosso scuro	<i>COORDINATORE (casacca)</i>
Rosso	<i>INFERNIERI (banda casacca)</i>
Bianco	<i>ASA (banda casacca)</i>
Blu	<i>OSS (banda casacca)</i>
Nero	<i>FISIOTERAPISTI (banda casacca)</i>
Giallo	<i>ANIMATORI (banda casacca)</i>
Porpora	<i>PSICOLOGO (banda casacca)</i>
Blu chiaro	<i>ADDETTI PULIZIA/LAVANDERIA (casacca)</i>
Diagonalmente tracciato	<i>CUCINA (divisa)</i>

## **SERVIZI SOCIO SANITARI**

### **Servizio medico**

Il servizio medico viene costantemente garantito dalla presenza del Responsabile Sanitario e dei medici di reparto 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
- 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.

### **Servizio infermieristico**

Il servizio infermieristico viene coordinato da un infermiere ed è assicurato da operatori 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 i dati utilizzando appositi strumenti di valutazione, identificano i bisogni/problems della persona assistita, collaborano nel team interdisciplinare alla formulazione del progetto e del piano assistenziale, erogano in conseguenza prestazioni tecniche, educative e relazionali e 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 a lui afferenti, fornendo le indicazioni utili alla cura dell'ospite che necessita di continui adattamenti in base alle condizioni di salute.

### **Servizio socio assistenziale**

Il servizio viene coordinato da un referente OSS e svolto da operatori OSS e ASA che garantiscono la presenza 24 ore su 24 in base ad una turnistica programmata, 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 individuali in modo integrato per la salute e per il benessere della persona, sia 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.

## **Servizio fisioterapico**

Il servizio fisioterapico è svolto dall'equipe dei fisioterapisti presenti in struttura da lunedì a sabato sia al mattino che al pomeriggio allo scopo di mantenere e incrementare le capacità motorie e il livello di autonomia degli ospiti attraverso attività individuali e in gruppo. Al bisogno un medico specialista fisiatra, su richiesta del medico della RSA, collabora con il servizio.

All'ingresso in RSA viene redatta, per ogni ospite, una prima valutazione finalizzata alla valutazione delle capacità motorie, del livello di autonomia e delle 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 è orientato verso obiettivi concreti, nella logica della terapia occupazionale: anziché cercare un generico miglioramento delle capacità motorie si individuano specifiche funzioni (ad esempio alimentarsi senza o meno aiuto, raggiungere e utilizzare un ausilio, utilizzare i servizi igienici in autonomia ecc.) particolarmente rilevanti ai fini del miglioramento dell'autonomia nelle attività della vita quotidiana e si organizza un'attività riabilitativa specificamente mirata.

## **ALTRI SERVIZI**

### **Servizio educativo/animativo**

Il servizio educativo, svolto da educatori/animate in collaborazione con la psicologa, è garantito dal lunedì al sabato, 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 e riassume lo sforzo e l'impegno di tutti gli operatori nel ridare significato e dignità alla vita di persone anziane non autosufficienti. Il servizio educativo raccogliendo le storie di vita degli ospiti al momento dell'ingresso in RSA 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.

I giardini sono studiati secondo un approccio di stagionalità e compatibilità delle piante con gli ospiti e il territorio. Parte dei giardini può anche essere luogo di vita degli animali da dedicare alla compagnia, all'accudimento e alla pet-therapy.

Non solo come terapia occupazionale gli approcci di stimolazione sensoriale con gli animali sono particolarmente proposti alle persone con deficit cognitivi.

Per i deficit cognitivi più gravi sono proposte terapie non farmacologiche come la terapia della bambola con le Empathy dolls.

### **Supporto psicologico**

La psicologa è presente in struttura dal lunedì a venerdì. La sua attività è volta al supporto degli ospiti (adeguatamente individuati dall'equipe assistenziale), dei loro familiari e degli operatori stessi.

## Servizio Accoglienza e Ufficio Relazioni col Pubblico – Servizio Amministrativo

L'ingresso alla struttura è consentito tutti i giorni dalle 08.00 alle 20.00.

Il servizio amministrativo è disponibile dal lunedì al venerdì dalla 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00, mentre la reception è attiva tutti i giorni dalle ore 9.00 alle 12.00 e dalle 14.30 alle 18.30 e si occupa di:

- Gestione accoglienza delle domande di ingresso e predisposizione lista d'attesa per la Direzione e il Responsabile Sanitario
- Gestione prenotazione servizi extra (ambulanze, podologo, parrucchiera)
- Accogliere reclami, osservazioni e suggerimenti. Il Direttore della RSA avrà cura di rispondere a tutte le segnalazioni entro un tempo massimo di **7 giorni**.

È inoltre possibile comunicare con questo ufficio utilizzando il modulo “osservazioni e suggerimenti” reperibile presso la reception e che può essere depositato nell'apposita cassetta posta a lato dell'ingresso.

## SERVIZI DI SUPPORTO

### Dossier sanitario elettronico

È stato scelto un **Dossier Sociosanitario integrato e informatizzato** sviluppato dalla partnership con una importante Softwarehouse in architettura Cloud, con archiviazione dei dati su Server certificati. Ne consegue che le Strutture verranno totalmente cablate in Wi-Fi e che tutti gli Operatori dispongono di PC e Device in grado di guidare e tracciare ogni registrazione, valutazione, prestazione o attività. Grazie ad una registrazione degli stessi, ciascun Operatore viene identificato e tracciato per ogni azione compiuta, perciò ciascuna sezione compilata fa sempre riferimento al suo autore.

### Servizio Igiene ambientale

Si occupa della sanificazione e della sanitizzazione della RSA. Si attiene ai piani di lavoro predisposti dal coordinatore infermieristico ed agli indicatori di risultato assegnati, utilizzando macchine, strumenti e presidi assegnati. Si preoccupa del ripristino di alcuni presidi di consumo. È presente tutti i giorni della settimana in fascia mattutina e pomeridiana.

### Servizio Lavanderia

La struttura provvede, quale servizio compreso nella retta, la fornitura di biancheria piana (da letto e da tavola), asciugamani, teli bagno, lavaggio di biancheria intima. La RSA propone, gratuitamente per i ricoveri in solvenza e al costo di € 3,00 al giorno per i ricoveri in convenzione, un servizio di lavanderia dedicato per tutti i capi di abbigliamento (ad esclusione dei capi delicati), comprensivo di: sanificazione, ritiro, riconsegna, stiratura e confezionamento.

### Servizio di trasporto ospiti

La struttura 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. In caso di indisponibilità dei famigliari ad accompagnare il proprio coniunto per l'effettuazione delle visite specialistiche, la RSA provvederà a mettere a disposizione un proprio Operatore al costo di € 21,00 all'ora. Lo stesso importo verrà richiesto nel caso in cui si incarichi un operatore di struttura di provvedere al ritiro dei referti per gli esami effettuati nel territorio della provincia della MonzaBrianza.

### Servizio ristorazione

Lo stato nutrizionale degli Ospiti è da sempre oggetto di particolare attenzione da parte del personale sanitario ed assistenziale, poiché influisce in modo sostanziale sulle condizioni di salute psicofisica degli anziani. A questo scopo, il servizio interno di cucina provvede alla preparazione di tutti i pasti ed a una valutazione dei menù offerti in modo da apportare in modo adeguato i nutrienti necessari. La dieta, su indicazione medica, può essere corretta da integratori alimentari per i soggetti che non si nutrono a

sufficienza. **Per motivi igienici e di sicurezza è vietato fornire alimenti preparati in casa o comunque di provenienza esterna.** Preghiamo i nostri ospiti di non tenere in camera alimenti, bevande e dolciumi. Per il rispetto delle norme igieniche e della privacy è vietato soffermarsi durante l'orario dei pasti, salvo in casi particolari e su disposizione del responsabile di reparto. È altresì vietato ai visitatori imboccare gli ospiti senza preventiva autorizzazione sanitaria. Due volte all'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.

I Pasti principali prevedono:

- **A colazione:** latte e caffè o tè o yogurt con fette biscottate.
- **A merenda:** biscotti e tè caldo o bevande fresche, yogurt, budino o gelato nella stagione estiva
- **A pranzo e cena** il menù è composto da:
  - ❖ un primo piatto del giorno e 2 alternative (pastina in brodo, riso o pasta in bianco)
  - ❖ un secondo piatto del giorno e 2 alternative (affettati misti, formaggi misti)
  - ❖ un contorno
  - ❖ frutta di stagione
  - ❖ acqua filtrata e vino

E vengono serviti nei seguenti orari:

- colazione dalle ore 8.00
- pranzo ore 12.00
- merenda ore 15.30/16.30
- cena ore 18.00

### ESEMPIO DI MENÙ INVERNALE

	<b>1° SETT</b>	<b>Primo piatto</b>	<b>Secondo Piatto</b>	<b>Contorno</b>	<b>Frutta</b>	<b>Alternative</b>
<b>P R A N Z O</b>	<u>LUN</u>	PASTA ALLA NORMA	COTOLETTA ALLA MILANESE	BROCCOLI	MACEDONIA	PASTA AL POMODORO
	<u>MAR</u>	RISOTTO PERE E TALEGGIO	LONZA AL LATTE	PATATE AL FORNO	FRUTTA FRESCA	RISO IN BIANCO
	<u>MER</u>	POLENTA	SPEZZATINO CON FUNGHI	GORGONZOLA	FRUTTA FRESCA	PASTINA
	<u>GIO</u>	RAVIOLI AL SUGO	COSCE DI POLLO AL FORNO	SPINACI AL BURRO	BUDINO	PASTA IN BIANCO
	<u>VEN</u>	PASTA ALLE VONGOLE	FILETTE DI PESCE ALLA LIVORNESA	CAROTE AL PREZZEMOLO	FRUTTA FRESCA	PASTA IN BIANCO
	<u>SAB</u>	RISOTTO ALLA MILANESE	BOLLITO IN SALSA VERDE	ZUCCHINE TRIFOLATE	MACEDONIA	RISO IN BIANCO
	<u>DOM</u>	LASAGNE AL RAGU'	ARROSTO	PATATE FRITTE AL FORNO	FRUTTA FRESCA	PASTA AL POMODORO

<b>1° SETT</b>	<b>Primo piatto</b>	<b>Secondo Piatto</b>	<b>Contorno</b>	<b>Frutta</b>	<b>Alternative</b>
<b>C E N A</b>	<u>LUN</u>	RAVIOLINI IN BRODO	BRESAOLA	ERBETTE AL VAPORE	FRUTTA COTTA/ FRUTTA FRESCA
	<u>MAR</u>	PASTINA	UOVA STRAPAZZATE	FINOCCHI GRATINATI	FRUTTA COTTA/ FRUTTA FRESCA
	<u>MER</u>	MINESTRONE DI RISO	INVOLTINI DI PROSCIUTTO ALLA VALDOSTANA	CONTORNO TRICOLORE	FRUTTA COTTA/ FRUTTA FRESCA
	<u>GIO</u>	CREMA DI ZUCCHINE	AFFETTATI MISTI	FAGIOLI E CIPOLLE	FRUTTA COTTA/ FRUTTA FRESCA
	<u>VEN</u>	FILINI ALL'UOVO IN BRODO	TORTA SALATA	CAVOLFIORE	FRUTTA COTTA/ FRUTTA FRESCA
	<u>SAB</u>	MINESTRA DI FARRO	FORMAGGI MISTI	MELANZANE	FRUTTA COTTA/ FRUTTA FRESCA
	<u>DOM</u>	SEMOLINO	BRESAOLA	BROCCOLI VERDI	FRUTTA COTTA/ FRUTTA FRESCA

### **Servizio di parrucchiera/barbiere**

Servizio su prenotazione disponibile per donna e uomo a prezzi convenzionati. Il nostro personale di assistenza garantisce il regolare lavaggio dei capelli.

### **Podologo**

Su specifica richiesta dell'Ospite e per particolari situazioni cliniche la RSA ATTANASIO ha stipulato un contratto con un Professionista (Laurea in Podologia) che viene attivato dopo consulto con parenti o con l'ospite stesso. Le prestazioni sono a carico dell'Ospite ove non clinicamente necessarie e gratuite nei restanti casi. Il servizio è disponibile su prenotazione.

### **Servizio telefonico**

È possibile ricevere telefonate dall'esterno e parlare con il servizio desiderato seguendo le indicazioni del risponditore automatico e selezionando l'interno corrispondente. Quando possibile, gli operatori permetteranno di realizzare videochiamate con le famiglie.

### **Servizio funebre**

In caso di decesso il nostro personale provvederà alla composizione della salma nella Camera Mortuaria, salvo nei casi di paziente in isolamento per patologia contagiosa. In quest'ultimo caso verrà rispettata la normativa vigente e/o il relativo protocollo di struttura. Le esequie sono a carico dei famigliari che devono scegliere liberamente l'impresa di onoranze funebri a cui intendono affidare il servizio.

## **ORARI VISITA E APERTURA VISITATORI**

I parenti possono accedere liberamente alla struttura dalle ore 8.00 alle ore 20.00. Dalle 20.00 alle 8.00 l'accesso è regolamentato e consentito esclusivamente su autorizzazione della Direzione Sanitaria per specifiche situazioni (es. fine vita) con modalità che possono variare in base alla peculiarità dell'evento.

Nella fascia oraria diurna non sarà possibile l'accesso alle camere di degenza durante le procedure sanitarie e assistenziali e non sarà possibile accedere al salone durante la somministrazione dei pasti e delle terapie farmacologiche. Tali attività si concentreranno principalmente nelle fasce orarie dalle 8 alle 9.30, dalle 12 alle 13 e dalle 18 alle 19. I visitatori sono pertanto pregati, se presenti, di attendere il termine delle procedure accomodandosi nei salottini presenti al piano oppure nella hall al piano terreno.

In caso di ripresa della situazione di allarme legata all'epidemia di 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 comunicazioni tramite mail, contatto telefonico o informativa cartacea disponibile in reception e allegata al presente documento.

## **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 accompagnarlo.

## RETTE DI DEGENZA

**Retta giornaliera in camera doppia** (Es. IVA art. 10 n. 27-ter DPR n.633/1972) e con l'applicazione del bollo previsto dalla normativa vigente in materia:

- ❖ **Nuclei Ordinari:** Primo mese tariffa agevolata **€ 91,00/die** a seguire **€ 109,00** al giorno  
Ospiti con lievi compromissioni fisiche con o senza decadimento cognitivo in fase iniziale.
- ❖ **Nuclei Protetti:** Primo mese tariffa agevolata **€ 97,00/die** a seguire **€ 113,00** al giorno  
Ospiti con Fragilità cognitive e/o disturbi del comportamento.

**La retta giornaliera della camera singola,** (Es. IVA art. 10 n. 27-ter DPR n.633/1972) e con l'applicazione del bollo previsto dalla normativa vigente in materia, è pari a  
❖ **€ 126,00 al giorno per tutti i nuclei, primo mese tariffa agevolata a € 110,00/die.**

Qualora il ricovero sia inferiore a 90 giorni, salvo in caso di decesso, anche al primo mese sarà applicata la tariffa piena.

È stata siglata una convenzione col Comune di Limbiate che prevede uno sconto sulle rette applicate per n° 7 posti di cittadini aventi diritto ed individuati dal Comune. La convenzione sarà attiva a far data dalla contrattualizzazione della struttura.

### Servizi inclusi nella retta

Nelle rette indicate sono compresi:

- ❖ tutti i pasti (colazione, pranzo, cena, spuntini e merende)
- ❖ medico, fisioterapista, educatori, animatori, psicologo
- ❖ personale sanitario (infermieri, ASA e OSS) 24 ore su 24
- ❖ biancheria da letto e da bagno
- ❖ presidi assorbenti ove non forniti dall'ASST
- ❖ lavanderia
- ❖ 1 prestazione podologo al mese, ove clinicamente necessaria
- ❖ 1 servizio taglio e piega al mese presso la parrucchiera interna

### Servizi extra non inclusi nella retta

- ❖ **Etichettatura capi ospite**, addebito una tantum: € 10,00 all'ingresso
- ❖ **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 le forniture 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;
- ❖ **Prelievi ematici e raccolta di campioni biologici** erogati in regime di urgenza (no per gli esami di routine);
- ❖ **Servizio parrucchiera**, escluso il servizio taglio/piega mensile incluso nella retta;
- ❖ **Podologo**, ove non clinicamente richiesto;
- ❖ **Servizio trasporto in ambulanza o in autovettura:** in caso di indisponibilità dei famigliari ad accompagnare il proprio coniuge per l'effettuazione delle visite specialistiche, l'RSA ATTANASIO provvederà a mettere a disposizione un proprio operatore al costo di €21,00 all'ora. Alle stesse condizioni, con apposita delega, è possibile richiedere il servizio di ritiro referti da parte del personale di struttura solo presso le strutture di cui all'elenco disponibile in reception.

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 infruttifero di € 1.000,00**.

Sia nel caso di decesso che di dimissioni l'amministrazione garantirà la rimessa degli importi dovuti (storni di retta e deposito cauzionale) entro 60 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 familiari di riferimento di effetti personali eventualmente lasciati in custodia.

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. La dimissione va comunicata con almeno 24 ore di preavviso e può avvenire a partire dalle ore 9.30, da lunedì a venerdì.

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 familiare di riferimento affinché disponga per il suo trasferimento in idonea struttura.

È 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.

In caso di ricovero ospedaliero, o di ritorno in famiglia per pochi giorni di assenza, la retta verrà comunque conteggiata anche per questi giorni.

Per tutto il resto si rimanda al Contratto d'Ingresso ed ai vari allegati che sono parte integrante della Carta dei Servizi.

## MODALITA' DI AMMISSIONE E DI ACCOGLIENZA

### PROCEDURE DI ACCOGLIENZA

Telefonando allo 02 4795 2002 o presentandosi in struttura è possibile avere informazioni riguardo alle modalità di ricovero. Qualora il futuro ospite o suo familiare desiderasse preventivamente eseguire una visita guidata della struttura può farne richiesta in reception e fissare un appuntamento con la Direttrice di struttura, o suo delegato. Se l'interesse alla messa in nota in struttura è confermato, è necessario far pervenire in reception, a mano o via mail all'indirizzo [rsaattanasio@gruppogheeron.it](mailto:rsaattanasio@gruppogheeron.it), la Domanda di Ammissione, che dovrà essere compilata in ogni sua parte dai familiari e dal Medico Curante.

La Domanda comprende i seguenti dati:

- Dati personali ed anagrafici;
- Dati economici;
- Dati sociali;
- Dati per il monitoraggio delle Liste di Attesa;
- Dati relativi al bisogno sanitario assistenziale (da compilarsi con la collaborazione del Medico Curante).

La Domanda deve essere inoltre corredata (fotocopia) dai seguenti documenti:

- Carta di Identità in corso;
- Tessera Sanitaria (TS)
- Tessera di Esenzioni ed eventuali invalidità;
- Documentazione clinica di cui si è in possesso (radiografie, analisi, ECG, certificati, ecc.)

### LISTA DI ATTESA

Tutta la documentazione sarà accolta dopo aver riportato la modulistica compilata in tutte le sue parti e verrà inserita nella Lista di Attesa che sarà costantemente aggiornata.

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 Limbiate
- 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.

Periodicamente la RSA contatterà gli utenti in Lista di Attesa, con criterio cronologico, per aver conferma del permanere dell'interesse all'ammissione in Struttura.

Il Direttore e il Responsabile Sanitario sono i referenti per la gestione della lista di attesa.

Eventuali criteri di priorità per domande eccedenti l'offerta sono rappresentate dall'urgenza clinica o sociale.

Viene tutelato il diritto alla privacy, chiedendo agli utenti di sottoscrivere un apposito modulo con il quale si dà il consenso all'utilizzo dei dati personali secondo quanto previsto dalla normativa vigente (Regolamento Europeo 2016/679).

Sarà premura della RSA fornire all'aspirante Utente la Carta dei Servizi, con allegati, per informarlo circa i fini istituzionali ed i servizi che vengono erogati, nonché le rette praticate nell'anno.

L'aspirante Ospite e/o i Famigliari potranno far visita alla RSA con accompagnamento da parte del Direttore e/o dell'ufficio accoglienza, previo appuntamento, fatte salvo restrizioni epidemiologiche.

## PRESA IN CARICO E MODALITÀ DI ACCOGLIENZA

Considerata la disponibilità di un posto letto, le receptionist attenendosi alla Lista di Attesa, contattano i famigliari per mettere in atto la procedura dell'inserimento. In caso di rifiuto o non interesse momentaneo all'inserimento, si passerà ad interpellare l'utente che occupa il posto successivo nella lista di attesa.

Il nuovo Ospite è accolto dalla Direzione e dal personale preposto, viene introdotto dall'équipe nella realtà della RSA, affinché sia garantito l'inserimento e il coinvolgimento nelle attività in corso. Inoltre al momento dell'ingresso, si prendono in consegna la biancheria e gli oggetti personali da portare in camera.

La Direzione e il Responsabile Sanitario ha facoltà di trasferire l'ospite in una sistemazione diversa da quella assegnata all'atto dell'ingresso quando ciò sia richiesto dalle esigenze della vita comunitaria, dalle esigenze provvisorie o definitive per modificazioni strutturali o dalle mutate condizioni psicofisiche dell'ospite. Naturalmente previa informazione sia dell'ospite che dei suoi famigliari.

In caso di ricovero ospedaliero il medico, o chi per esso, ne farà immediata comunicazione telefonica ai famigliari dando tutte le informazioni del caso e precisando, appena possibile, l'ospedale di accoglienza.

Va anche precisato che l'accoglienza dell'Ospite non si intende mai definitiva e immodificabile, rimane quindi la possibilità di essere dimesso per comportamenti incompatibili con la vita comunitaria, per volontà di rientro al domicilio o di cambio di Struttura Assistenziale nel totale rispetto delle dinamiche che ne permettano una adeguata continuità assistenziale.

Al momento della stipula del contratto viene consegnata la seguente documentazione:

- ❖ Contratto d'ingresso
- ❖ Informativa Amministratore di Sostegno
- ❖ Diritto alla Privacy – informativa e consenso
- ❖ Regolamento visite
- ❖ Disfunzioni – Suggerimenti – Reclami

## DIMISSIONI E RICHIESTA COPIA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Al momento della dimissione, il Direttore Sanitario o suo delegato stila una relazione completa che identifica i problemi clinici, funzionali ed assistenziali, i programmi attuati, i risultati delle indagini di laboratorio e strumentali, la terapia attuata, nonché il programma terapeutico complessivo consigliato.

Alla dimissione vengono consegnati all'interessato una relazione clinica in busta chiusa e tutta la documentazione clinica personale dell'ospite.

Ai sensi della Legge 24/2017, copia della documentazione sanitaria (Dossier sanitario elettronico + copia della sezione cartacea) può essere rilasciata non prima del giorno di dimissione ed entro il termine massimo di 30 giorni decorrenti dal giorno di ricevimento della richiesta. Nel caso in cui l'ospite e/o il parente facciano richiesta di accedere alla documentazione sanitaria, oppure facciano domanda scritta di copia conforme all'originale di tutto il Dossier Sanitario (Fasas), la Direzione sanitaria rilascerà il tutto entro i termini previsti per legge.

Le tariffe per il rilascio di ogni singola cartella clinica in copia autenticata sono le seguenti:

- **Copia cartacea:** € 0,50 a pagina (con un massimo di € 500,00), ritiro in struttura.
  - Non è prevista la modalità di invio come Raccomandata A/R che potrà tuttavia essere eccezionalmente valutata con costo pari alla produzione cartacea.
- **Formato digitale:** € 50,00 per l'intero Dossier
  - Non è prevista consegna su diverso supporto digitale (chiavetta USB / CD / DVD) che potrà essere eccezionalmente valutata rammentando che i file dovranno essere protetti con password che andrà consegnata a parte. Il costo per l'eccezionale invio mediante diversi supporti digitali resta pari ad € 50,00.
  - Anche l'invio con email (Pec) non è considerato ma è possibile avendo cura di proteggere i file con password che va inviata a parte con altra comunicazione o modalità. Il costo per l'eccezionale invio mediante email resta pari ad € 50,00

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.

## TRASFERIMENTO IN OSPEDALE

In caso di necessità di trasferimento e/o ricovero ospedaliero i familiari vengono immediatamente informati della necessità del trasferimento e la struttura si mette in contatto con i servizi di trasporto. Il trasporto per le visite personali a richiesta e/o per l'invalidità civile, sono a carico dell'ospite.

## CONSENSO INFORMATO

Il medico è tenuto ad informare il paziente, o il parente/ADS in caso di grave deterioramento cognitivo, sull'iter diagnostico-terapeutico ed acquisisce formalmente a voce e/o per iscritto il consenso informato in occasione di esami diagnostico-clinici invasivi, di emotrasfusioni e di ogni altro atto medico di una certa complessità.

Il paziente (o il parente/ADS) decide, dopo aver ricevuto tutte le informazioni in modo comprensibile ed esauriente anche sui rischi relativi alle procedure.

L'acquisizione 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 intrapreso secondo «scienza e coscienza».

## **TUTELA DELLE PERSONE RISPETTO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

In adempimento del GDPR 2016/679, la nostra RSA garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale. Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute del paziente, fornendole solo a lui direttamente, in caso di consenso, ai suoi familiari o ad altre persone da lui designate.

Al momento del ricovero in Residenza Sanitario Assistenziale, viene richiesto al paziente il consenso al trattamento dei propri dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze funzionali della struttura.

## **NOMINA AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO**

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, figura che viene nominata dal Giudice tutelare del tribunale di zona e che ha la funzione di aiutare l'anziano nella gestione amministrativa dei propri beni ed inoltre, se autorizzato, ad esprimere il consenso informato sugli atti medici e sulle terapie.

Durante il colloquio per la stipula del contratto viene consegnata, unitamente alla modulistica di accesso, l'informativa per l'eventuale nomina dell'amministratore di sostegno. Il personale sanitario e amministrativo rimane a disposizione di ospiti e famigliari per ulteriori delucidazioni in merito alle situazioni che possono indurne la nomina e per assistenza alla presentazione della domanda stessa.

Per coloro che volessero avere un supporto nell'espletamento di tale pratica, in struttura è attivo uno sportello a pagamento gestito da un avvocato specializzato in diritto di famiglia. Gli incontri avvengono su prenotazione ed è possibile fissare un appuntamento rivolgendosi alla reception. La consulenza è gratuita, l'eventuale avvio della procedura invece è a pagamento secondo le tariffe definite dal professionista.

## **ORARI RICEVIMENTO MEDICI**

I medici sono a disposizione dei parenti per i colloqui previo appuntamento. L'orario di presenza in struttura è esposto in reception.

## **GIORNATA TIPO E VITA ALL'INTERNO DELLA R.S.A.**

La RSA ATTANASIO si configura come una struttura “aperta”, pertanto gli Ospiti vengono naturalmente sollecitati a partecipare alle varie attività, ma sono assolutamente liberi di scegliere quelle che ritengono più interessanti e stimolanti. Da parte dei nostri operatori vi è la continua attenzione ad organizzare e proporre attività consone a rispondere ai bisogni degli Utenti.

La presenza dei familiari e dei volontari, non solo è necessaria, ma è sempre raccomandabile e richiesta, in quanto aiuta l’Ospite a mantenere i contatti con l’ambiente socio affettivo.

- I familiari possono far visita al proprio ospite liberamente dalle ore 8.00 alle ore 20.00 (rispettando i momenti sanitari ed igienici). Gli Ospiti possibilmente accompagnati, possono uscire liberamente previo avviso e compilazione del modulo di uscita.
- L’Ospite per scelta propria o della famiglia, può avvalersi della compagnia e dell’intervento integrativo di personale esterno alla R.S.A., però alle condizioni indicate dalla Direzione.
- Al fine di tutelare la salute degli Ospiti, è vietato integrare l’alimentazione con cibi e bevande provenienti dall’esterno e ciò è assolutamente proibito in presenza di patologie particolari.
- L’Ospite con il consenso della Direzione, può arricchire e personalizzare la propria camera con oggetti e ricordi personali.
- Gli Ospiti ed i parenti, in nessun caso, possono dare compensi al personale ed ai volontari della RSA
- Solo gli operatori della R.S.A., su prescrizione medica, sono autorizzati ad applicare presidi e strumenti utili per gli Ospiti (pannolini, garze, fasce, ecc.) nonché a somministrare farmaci.
- In base alle norme vigenti, nei locali della struttura, è assolutamente VIETATO FUMARE.

### **Dalle 07:00 alle 8.30 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 08.30 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, a regime, verrà 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 essere programmate attività di riabilitazione cognitiva. A metà mattina viene proposto dal personale un momento di idratazione (bevande calde o fredde).

### **Dalle 12.00 alle 13.15 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 la terapia farmacologica.

### **Dalle 13:30 alle 15:30 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 alcuni alimenti. Ad alcuni ospiti vengono effettuati bagni in vasca programmati.

**Dalle 16:00 alle 18**

Attività ludico/animative o motorie. Dalle 17:30 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 fisioterapiche.

**Dalle 18.00 alle 19.15 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 19.45 alle 21.00: la preparazione al riposo notturno**

Gli Ospiti più autosufficienti guardano la televisione o giocano a carte, 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.

## LA QUALITÀ'

**La qualità** è l'insieme delle caratteristiche e delle proprietà di un prodotto, di un processo o di un servizio, che conferiscono allo stesso la capacità di soddisfare le esigenze sia implicite che espresse del residente.

La qualità è quindi la percezione che l'ospite ha di ciò che la struttura offre; ne deriva che dovranno essere i professionisti ad adeguarsi al cliente, non viceversa.

Migliorare è la conseguenza di una serie di implicazioni che sono imprescindibili per chi decide di mettere il proprio operato a servizio degli altri, nello specifico dei pazienti anziani:

- ❖ Motivazioni etiche: ogni professionista è chiamato ad offrire le cure migliori ai propri ospiti
- ❖ Motivazioni economiche: qualità è anche migliorare i processi assistenziali ottimizzando le risorse ed evitando gli sprechi
- ❖ Motivazioni di ordine normativo: in rispetto alla DGR 2569/14
- ❖ Motivazioni di sicurezza: garantire trattamenti sicuri sia per l'assistito che per i professionisti.

Al fine di garantire alti standard di qualità, nella RSA è stato istituito e formalizzato un gruppo di lavoro per il controllo della stessa, responsabile della stesura del Piano Annuale. I componenti fanno parte dell'equipe sanitaria, in modo da garantire una visione olistica ed unitaria dell'assistenza alla persona.

Il gruppo di lavoro si occuperà di verificare l'andamento degli obiettivi stabiliti per l'anno e si riunisce ogni qualvolta sia necessario e/o vengano evidenziate criticità in merito alla qualità dell'assistenza.

## VERIFICA ED INFORMAZIONE

Agli ospiti, ai parenti ed al personale viene distribuito una volta l'anno un questionario di gradimento i cui risultati vengono resi pubblici.

## FORMAZIONE

La formazione del personale rappresenta per Gruppo Gheron uno dei punti focali su cui continuamente investire per poter garantire l'alta professionalità delle risorse umane.

La garanzia di poter offrire servizi assistenziali di qualità si basa sulla preparazione e sulle competenze del personale che quotidianamente ha la responsabilità di curare al meglio le persone fragili sia dal punto di vista fisico che psichico.

Gheron ha rapporti con alcune Università tanto per finalità di formazione che di ricerca. Particolarmente con l'Università di Pavia, Genova e Torino.

Gheron ha relazioni con diverse Società scientifiche, tra cui la SIGG (Società Italiana di Geriatria) e il GRG (Gruppo di Ricerca Geriatrica), oltre agli ordini professionali di Medici, Infermieri e Psicologi.

## Piano formativo aziendale

A tal proposito la formazione è permanente e si sviluppa seguendo un Piano di Formazione Annuale redatto dalla Direzione di Gruppo Gheron, sulla base di indicazioni provenienti dalla Direzione del Personale e da disposizioni normative vigenti.

Le attività formative contemplano diverse tipologie di interventi: dalla formazione per la sicurezza sul lavoro e autocontrollo alimentare, professionalizzanti per rispondere ai bisogni formativi delle diverse unità di offerta, trasversali per soddisfare bisogni formativi generali di tutti gli operatori e procedurali, ovvero formazione finalizzata alla diffusione operativa di protocolli (di natura clinico assistenziale o tecnico amministrativa).

Le attività formative vengono proposte con differenti metodologie didattiche: **Formazione in Aula**: lezioni frontali, lavori di gruppo, discussione di casi, role playing e **Formazione sul campo**: dimostrazioni, simulazioni, esercitazioni guidate, training con tutor, **Formazione in e-learning** (da realizzare in aula virtuale o individualmente, mediante lo studio di documenti ipertestuali, presentazioni o videolezioni). La riflessione sui risultati ottenuti e la tensione verso il miglioramento dovrà caratterizzare l'agire degli Operatori.

**Nella partnership con Med Services si annovera la Certificazione di Qualità ISO.**

## STESURA E REVISIONE DI PROTOCOLLI E PROCEDURE

Gruppo Gheron opera mediante l'adozione sistematica di linee guida, protocolli e procedure, redatte secondo le evidenze scientifiche, discusse, condivise e applicate dal team interdisciplinare. Ad ogni aggiornamento i protocolli sono oggetto di incontri formativi volti a garantirne la diffusione, la conoscenza e a rimuovere le difficoltà di applicazione operativa routinaria.

Il processo di miglioramento e implementazione dei protocolli interni passa anche attraverso sistemi di verifica e valutazione periodica del lavoro svolto per riadattare, se necessario, i processi organizzativi mediante: scheda segnalazione lamentele/gradimenti – questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione – colloqui, assemblee con Ospiti e parenti – coinvolgimento degli Operatori, audit interni e gestione del Risk Management.

## RISK MANAGEMENT

L'attività di Risk Management viene sviluppata in più fasi: conoscenza ed analisi dell'errore (sistemi di report, revisione delle cartelle con utilizzo di indicatori); individuazione e correzione delle cause di errore mediante metodologie specifiche; il monitoraggio delle misure messe in atto per la prevenzione dell'errore; l'implementazione e il sostegno attivo delle soluzioni proposte.

## CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

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 prende ragione dalla constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata, ed in buone condizioni psicofisiche.

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

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento e 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 garantiscono ad un anziano di continuare ad essere parte attiva della nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

La Carta dei Diritti vuole indirizzare l'azione di quanti operano in favore dell'anziano, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- ✓ Istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (Ospedali, R.S.A., Scuole, Servizi di Trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati).
- ✓ Agenzie di informazione e, più in generale, mass-media.
- ✓ Famiglie e formazioni sociali.

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

Richiamiamo in questo documento alcuni principi fondamentali dell'Ordinamento Giuridico Italiano:

- ✓ Il principio di "**giustizia sociale**", enunciato nell'art. 3 della Costituzione, in cui si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare, poiché si estende in tutto l'arco della vita.
- ✓ Il principio di "**solidarietà**" enunciato nell'art. 2 della Costituzione, in cui si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge il suo quotidiano, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale. A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona.
- ✓ Il principio di "**salute**", enunciato nell'art. 32 della Costituzione, in cui si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività a garantire cure gratuite agli indigenti.

## LA PERSONA ANZIANA AL CENTRO DI DIRITTI E DOVERI

La “*Carta dei Diritti dell’anziano*” (vedi D.G.R. 7435/01), che è parte della Carta dei, riconosce l’Ospite il diritto di mantenere la propria individualità e libertà. Ecco di seguito alcuni diritti e doveri:

<b>LA PERSONA HA IL DIRITTO</b>	<b>LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE</b>
1 - Di essere accudita e curata nell’ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	1 - Di accudire e curare l’anziano a domicilio fin dove è possibile, se questo è l’ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile e opportuna.  Resta comunque garantito all’anziano malato il diritto al ricovero in Struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
2 - Di vivere con chi desidera.	2 - Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
3 - Di avere una vita di relazione.	3 - Di evitare nei confronti dell’anziano ogni forma di emarginazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione
4 - Di essere messa in condizioni di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	4 - 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.
5 - Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	5 - Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
6 - Di essere messa in condizione di godere e conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	6 - 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.

## L'OSPITE HA IL DIRITTO DI:

- ✓ essere rispettato, essere chiamato con il proprio nome e ad essere interpellato con il "Lei".
- ✓ essere difeso da speculazioni o raggiri derivanti dal suo stato di bisogno.
- ✓ Ricevere un'assistenza ordinata e rispettosa del silenzio e del riposo.
- ✓ di consumare i pasti seduto a tavola (quando il suo stato di salute lo consenta) e in orari non lontani da quelli consueti.
- ✓ utilizzare i servizi igienici anche in caso di difficoltà motorie.
- ✓ essere informato sulle cure assistenziali che si compiono sul suo corpo.
- ✓ essere ascoltato anche quando affetto da *deficit* di comprensione o di comunicazione.
- ✓ ricevere sempre una risposta ai quesiti posti e a conoscere l'identità dell'interlocutore.
- ✓ fruire di terapie eseguite con correttezza e puntualità.
- ✓ vedere rispettato il proprio sentimento di pudore e la propria privacy.
- ✓ ricevere aiuto in tempi e modi efficaci nell'alimentazione, nella mobilità e nella cura dell'igiene personale.
- ✓ non essere discriminato in quanto anziano e a non essere etichettato a priori, ma di essere sempre considerato una persona.

## L'OSPITE HA IL DOVERE DI:

- ✓ Assumere un comportamento responsabile improntato al rispetto e alla comprensione dei diritti degli altri Ospiti.
- ✓ Collaborare con il Personale Medico, Infermieristico, Tecnico e Dirigenziale della Struttura.
- ✓ Rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della Struttura, essendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche dell'Ospite.
- ✓ Evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o di disagio agli altri Ospiti (rumori, luci accese, televisore o radio ad alto volume, telefonino, ecc.).
- ✓ Rispettare il riposo giornaliero degli Ospiti.
- ✓ Avvisare il responsabile di reparto e l'Infermiere di turno quando esce dalla struttura da solo o accompagnato dai propri parenti/conoscenti, previa richiesta e firma del modulo uscite, compatibilmente con le proprie condizioni di salute.

## ULTERIORE DOCUMENTAZIONE

Sono disponibili presso l'ufficio segreteria ad integrazione della CARTA DEI SERVIZI:

- ❖ *CONTRATTO DI INGRESSO*
- ❖ *BROCHURE REGOLAMENTO INTERNO*
- ❖ *INFORMATIVA PRIVACY*
- ❖ *INFORMATIVA E MODULISTICA PROTEZIONE GIURIDICA*
- ❖ *QUESTIONARIO DI GRADIMENTO/SODDISFAZIONE*
- ❖ *MODULO RECLAMI/DISSErvizi/SUGGERIMENTI*
- ❖ *MENU' ESTIVO/MENU' INVERNIALE*
- ❖ *CORREDO INDUMENTI*

## QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI DELLA RSA ATTANASIO

**IMPORTANTE:** Per rispondere barrare con una croce una sola risposta per ogni domanda.

Le ricordiamo che in ogni caso il questionario è anonimo e nessuno verrà a sapere delle sue personali opinioni.

INDICARE IL PIANO IN CUI SI RISIEDE \_\_\_\_\_

### DATI PERSONALI

#### L'ETA' DI CHI HA COMPILATTO QUESTO QUESTIONARIO:

- ① fino a 64 anni
- ② 65-74 anni
- ③ 75-84 anni
- ④ 85 anni o più

### SESSO

- ① maschio
- ② femmina

#### IL RICOVERO È AVVENUTO:

- ① su richiesta del medico di base
- ② su richiesta del medico specialista
- ③ si è rivolto/a autonomamente alla struttura
- ④ si è rivolto/a autonomamente alla struttura

## SERVIZI E AMBIENTE DELLA STRUTTURA

	<b>Eccellente</b>	<b>Buono</b>	<b>Sufficiente</b>	<b>Insufficiente</b>	<b>Scarso</b>
Come valuta il grado di pulizia degli ambienti?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Come considera il rispetto del silenzio notturno e diurno durante le ore di riposo?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Come giudica la tranquillità e il comfort personale?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Come giudica la segnaletica all'interno della struttura (indicazione dei bagni, infermeria, studi medici)?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Come valuta la disponibilità degli spazi per incontrare parenti ed amici all'interno della struttura?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Come giudica gli orari di visita?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Come giudica l'organizzazione della giornata?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Come considera il grado di comfort della stanza?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Come considera il grado di comfort degli spazi comuni?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
<b>Come valuta la disponibilità dei seguenti servizi:</b>					
Parrucchiere	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Podologo	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Tv/telefono/distributori automatici	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Servizi religiosi	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Manutenzione	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Servizio cucina (qualità e varietà dei pasti)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Servizio lavanderia esterna	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

## ASSISTENZA DEL PERSONALE

	<b>Eccellente</b>	<b>Buono</b>	<b>Sufficiente</b>	<b>Insufficiente</b>	<b>Scarso</b>
Come giudica l'accoglimento in struttura?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Come considera il rapporto umano di disponibilità e professionalità del personale della struttura?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Come giudica il grado di riservatezza mantenuto dal personale circa il Suo stato di salute?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Come considera il livello delle cure ricevute?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
In quale misura le cure ricevute hanno migliorato la Sua autosufficienza (cammino, vestizione, alimentazione, igiene)?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
<b>Come giudica l'attività svolta nei suoi confronti da:</b>					
Medici	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
ASA/OSS					
Infermieri	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Fisioterapisti	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Educatori/animate	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Psicologa (se fruito)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

**PRESTAZIONI UFFICI**

	Eccellente	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Scarso
Come giudica il servizio Amministrativo?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Come giudica il servizio reception?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Come giudica il servizio di coordinamento?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Come giudica complessivamente i servizi che le sono stati offerti?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

**QUALCHE ALTRA CONSIDERAZIONE SU ASPETTI GENERALI DELLA VITA IN STRUTTURA**

**Ha avuto problemi con gli altri ospiti della sua stanza?**

- (1) si
- (2) no

Se si, di che tipo?

- (1) rumore
- (2) sovraffollamento
- (3) altro \_\_\_\_\_

**Ha avuto problemi per le visite da parte dei suoi parenti o amici?**

- (1) si
- (2) no

**Se si, di che tipo?**

- (1) troppi visitatori
- (2) difficoltà con gli orari
- (3) mancanza di spazio
- (4) altro \_\_\_\_\_

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

**Cosa apprezza maggiormente?**

**Quali cose considera negative?**

---

**Da ultimo, Le chiediamo cortesemente di voler segnalare da chi è stato compilato il questionario:**

- ① direttamente dal residente
- ② da un parente
- ③ dall'utente con l'aiuto di un parente
- ④ dall'utente con l'aiuto di un operatore

Data \_\_\_\_\_

**GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE...**

**Si ricordi, per cortesia, di restituire il questionario compilato al personale, chiuso nell'apposita cassetta**

DICHIARAZIONE PER LA LEGGE SULLA PRIVACY: Ai sensi del Decreto Lgs 196/03, si garantisce che i dati e le opinioni raccolte rimarranno anonimi.

## QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI DEGLI OSPITI DELLA RSA ATTANASIO

**IMPORTANTE:** Per rispondere barrare con una croce una sola risposta per ogni domanda.  
Le ricordiamo che in ogni caso il questionario è anonimo e nessuno verrà a sapere delle sue personali opinioni.

INDICARE IL PIANO IN CUI RISIEDE L'OSPITE \_\_\_\_\_

**È SODDISFATTO DEL MODO IN CUI IL SUO FAMILIARE È STATO ACCOLTO DURANTE I PRIMI GIORNI DI PERMANENZA NELLA RSA?**

- ① molto
- ② molto poco
- ③ abbastanza
- ④ non so
- ⑤ poco

**LE VANNO BENE GLI ORARI DI APERTURA DELLA RSA PER LE VISITE AGLI OSPITI?**

- ① molto
- ② molto poco
- ③ abbastanza
- ④ non so
- ⑤ poco

**GLI ORARI DEI PASTI LE SEMBRANO:**

- ① adeguati
- ② inadeguati, si mangia troppo presto
- ③ inadeguati, si mangia troppo tardi
- ④ non so

**SECONDO LEI IL PERSONALE È NUMERICAMENTE ADEGUATO PER ASSISTERE PERSONE CON PROBLEMI COME QUELLI DEL SUO FAMILIARE?**

- ① molto
- ② poco
- ③ non so
- ④ abbastanza
- ⑤ molto poco

**SECONDO LEI IL PERSONALE È PROFESSIONALMENTE PREPARATO PER ASSISTERE PERSONE CON PROBLEMI COME QUELLI DEL SUO FAMILIARE?**

- ① molto
- ② poco
- ③ abbastanza
- ④ non so
- ⑤ poco

**RITIENE DI POTER AVERE DAL PERSONALE LE INFORMAZIONI CHE DESIDERA SULLE CONDIZIONI DEL SUO FAMILIARE IN MODO SODDISFALENTE?**

- ① molto
- ② molto poco
- ③ abbastanza
- ④ non so
- ⑤ poco

**SI SENTE SOSTENUTO E AIUTATO DAL PERSONALE NELL'AFFRONTARE LA MALATTIA DEL SUO FAMILIARE?**

- ① molto
- ② molto poco
- ③ abbastanza
- ④ non so
- ⑤ poco

**SI SENTE COINVOLTO DAL PERSONALE (MEDICI, INFERNIERI E ASSISTENTI) NELLE CURE DEL FAMILIARE?**

- ① sempre
- ② mai
- ③ spesso
- ④ non so
- ⑤ raramente

**DESIDEREREbbe ESSERE:**

- ① più coinvolto di adesso
- ② meno coinvolto di adesso
- ③ va bene così

**COME GIUDICA IL COSTO DELLA RETTA RISPETTO AL SERVIZIO CHE RICEVE IL SUO FAMILIARE?**

- ① alto
- ② basso
- ③ giusto
- ④ non so

**COME VALUTA I SEGUENTI ASPETTI DELL'ASSISTENZA CHE IL SUO FAMILIARE RICEVE?**

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non risponde
Cure mediche	①	②	③	④	⑤
Cure infermieristiche	①	②	③	④	⑤
Cure di assistenza	①	②	③	④	⑤
Fisioterapia	①	②	③	④	⑤
Animazione	①	②	③	④	⑤
Supporto psicologico (se fruito)					

**COME VALUTA IL COMPORTAMENTO TENUTO DAL PERSONALE NEI CONFRONTI DEL SUO FAMILIARE?**

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non risponde
Medici	①	②	③	④	⑤
Infermieri	①	②	③	④	⑤
Personale assistenza	①	②	③	④	⑤
Fisioterapisti	①	②	③	④	⑤
Educatori	①	②	③	④	⑤
Psicologa					

**COME VALUTA I SEGUENTI SERVIZI OFFERTI DALL'ENTE?**

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non risponde
Servizio amministrativo	①	②	③	④	⑤
Reception	①	②	③	④	⑤
Lavanderia esterna	①	②	③	④	⑤
Podologo	①	②	③	④	⑤
Parrucchiere	①	②	③	④	⑤
Igiene ambientale	①	②	③	④	⑤
Ristorazione	①	②	③	④	⑤
Manutenzione	①	②	③	④	⑤

**COME VALUTA I SEGUENTI ASPETTI RELAZIONALI ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA?**

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non risponde
Tutela riservatezza	①	②	③	④	⑤
Rapporto con i responsabili	①	②	③	④	⑤
Rapporto con Igi operatori dei piani					
Partecipazione/condi visione del PAI	①	②	③	④	⑤

**COME VALUTA I SEGUENTI ASPETTI ORGANIZZATIVI ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA?**

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non risponde
Personalizzazione camera	①	②	③	④	⑤
Comfort degli ambienti	①	②	③	④	⑤
Varietà e qualità menù	①	②	③	④	⑤

Risposta esigenze alimentari	①	②	③	④	⑤
Spazi di intimità e privacy	①	②	③	④	⑤

**HAI MAI DOVUTO SEGNALARE ALLA RSA PROBLEMI O DISSERVIZI PARTICOLARI?**

- ① spesso
- ② raramente
- ③ mai

**SE LE È CAPITATO, CHE TIPO DI PROBLEMI ERANO?**

---



---



---

**SE LE È CAPITATO, È SODDISFATTO DI COME LA RSA RISOLVE LAMENTELE O PROBLEMI PARTICOLARI?**

- ① molto
- ② abbastanza
- ③ poco

**QUAL È LA COSA CHE APPREZZA DI PIU' DI QUESTA RSA?**

---



---



---

**E QUELLA CHE LE PIACE MENO?**

---



---



---

**Se desidera esprimere altri pareri o suggerimenti per migliorare il servizio, lo faccia qui di seguito**

---



---



---



---



---

Per finire le chiediamo alcuni dati relativi alla persona che ha compilato il questionario.

**GRADO DI PARENTELA**

- ① coniuge
- ② figlio/la figlia
- ③ sorella/fratello
- ④ altro parente
- ⑤ altra persona

**L'ETA':**

- ① meno di 40 anni
- ② 40-54 anni
- ③ 55-69 anni
- ④ 70 anni o più

**SESSO**

- ① maschio
- ② femmina

**TITOLO DI STUDIO**

- ① elementare/media
- ② superiore 2/3 anni
- ③ superiore 5 anni
- ④ laurea

**FREQUENZA CON CUI SI RECA IN STRUTTURA**

- ① quasi tutti i giorni
- ② circa una volta a settimana
- ③ circa 1-2 volte al mese
- ④ meno di una volta al mese

**COMPLESSIVAMENTE QUANTO È SODDISFATTO DI COME LA RSA ASSISTE IL SUO FAMILIARE?**

- ① molto
- ② abbastanza
- ③ poco
- ④ molto poco

Data \_\_\_\_\_

**GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE...**

**Si ricordi, per cortesia, di restituire il questionario compilato al personale, chiuso nell'apposita cassetta**

---

DICHIARAZIONE PER LA LEGGE SULLA PRIVACY: Ai sensi del Decreto Lgs 196/03, si garantisce che i dati e le opinioni raccolte rimarranno anonimi.

## SCHEDA: DISFUNZIONI – SUGGERIMENTI – RECLAMI

RSA ATTANASIO

Alla Direzione

### Oggetto della segnalazione:

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

### Suggerimenti:

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

Data .....

Firma .....

(Parente dell'ospite: .....)

Ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) si autorizza l'azienda al trattamento dei dati personali di cui sopra.

**N.B.** Il presente modulo può anche essere anonimo, se però viene firmato i chiarimenti, le risposte e il contributo, possono essere più immediati e costruttivi. La presente verrà processata entro 5 giorni.

Per la Direzione: Intervento eseguito il .....