



## RSA LIMBIATE

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

Telefono: **02 40709688**

Email: [rsalimbiate@gruppogheron.it](mailto:rsalimbiate@gruppogheron.it)

Sede Legale: Via Archimede 57, 20129 Milano MI

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

# CARTA DEI SERVIZI RSA LIMBIATE

1 ^ Emissione  
Revisione n. 4  
Revisione n. 5

Data: 30.10.2021  
Data: 04.03.2022  
Data: 26.04.2022

## 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>10</b>
<b>SERVIZI SOCIOSANITARI.....</b>	<b>11</b>
<b>Servizio medico .....</b>	<b>11</b>
<b>Servizio infermieristico .....</b>	<b>12</b>
<b>Servizio socio assistenziale .....</b>	<b>12</b>
<b>Servizio riabilitativo .....</b>	<b>12</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>13</b>
<b>SERVIZI DI SUPPORTO.....</b>	<b>13</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>16</b>
<b>ASSENZE TEMPORANEE.....</b>	<b>16</b>
<b>RETTE DI DEGENZA.....</b>	<b>17</b>
<b>SERVIZI EXTRA NON INCLUSI NELLA RETTA.....</b>	<b>17</b>

<b>MODALITA' DI AMMISSIONE E DI ACCOGLIENZA .....</b>	<b>18</b>
PROCEDURE DI ACCOGLIENZA.....	18
LISTA DI ATTESA.....	19
PRESA IN CARICO E MODALITÀ DI ACCOGLIENZA .....	19
DIMISSIONI E RICHIESTA COPIA DOCUMENTAZIONE SANITARIA .....	20
TRASFERIMENTO IN OSPEDALE .....	20
CONSENSO INFORMATO .....	21
TUTELA DELLE PERSONE RISPETTO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI.....	21
NOMINA AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO.....	21
ORARI RICEVIMENTO MEDICI .....	21
<b>GIORNATA TIPO E VITA ALL'INTERNO DELLA R.S.A. ....</b>	<b>22</b>
<b>LA QUALITA' .....</b>	<b>24</b>
VERIFICA ED INFORMAZIONE .....	24
FORMAZIONE.....	24
PIANO FORMATIVO AZIENDALE .....	25
STESURA E REVISIONE DI PROTOCOLLI E PROCEDURE.....	25
RISK MANAGMENT .....	25
<b>CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA.....</b>	<b>26</b>
<b>LA PERSONA ANZIANA AL CENTRO DEI DIRITTI E DOVERI .....</b>	<b>27</b>
L'OSPITE HA IL DIRITTO.....	28
L'OSPITE HA IL DOVERE DI.....	28
<b>ULTERIORE DOCUMENTAZIONE .....</b>	<b>28</b>
QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI DELLA RSA .....	29
QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI DEGLI OSPITI DELLA RSA .....	35
SCHEDA DISFUNZIONI, RECLAMI E SUGGERIMENTI.....	42

## 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 famigliari 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.

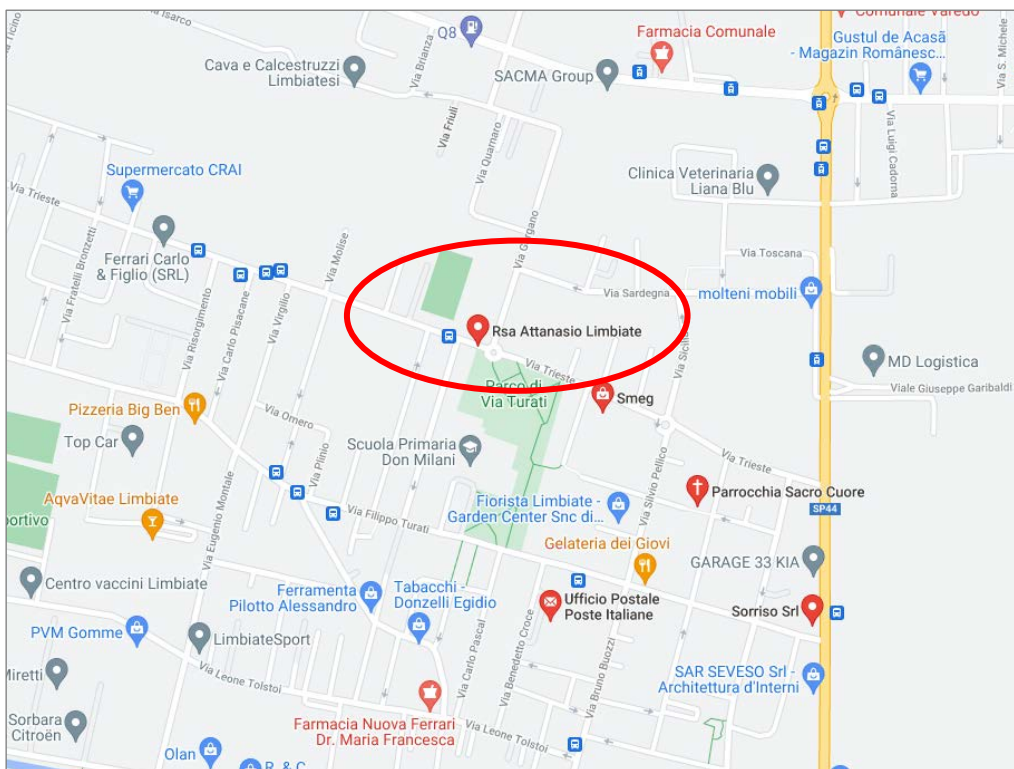
Tale impostazione richiede la crescita di una nuova cultura socio assistenziale in cui l'operare di una struttura si concentri sul cittadino/utente mettendolo nelle condizioni di poter valutare per poi scegliere.

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 famigliari la valutazione della bontà dei servizi correlati al compenso tariffario richiesto.

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

## COME RAGGIUNGERCI

Come evocato dal nome stesso, la RSA LIMBIATE 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 Rappresentatane 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 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, 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 Limbiate sita in Via Trieste 129, presso il Villagio Giovi a Limbiate (MB) aperta dal novembre 2021 dispone di 120 posti letto suddivisi in 3 reparti, per un totale di 6 nuclei. Uno di questi reparti (40 posti letto) è dedicato ad Ospiti con decadimento cognitivo e disturbi comportamentali, che necessitano di un luogo protetto. 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 a 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, in fase di accreditamento, non a contratto.

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 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. Si pensi che 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. Per coloro che desiderano fruirne, al piano terra è inoltre presente un locale di culto per la messa e i momenti di preghiera.

Tutti gli Operatori lavorano solo su device e in tempo reale, traguardando 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 e da 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 Limbiate 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 Limbiate 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 (casacca bordeaux)
  - Servizio infermieristico (divisa bianca con scollo 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 scollo blu)
  - Servizio educativo (divisa bianca con scollo arancione)
  - Servizio di consulenza psicologica (divisa bianca con scollo 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 di manutenzione
- 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.

## IL PERSONALE

**Arruolamento:** Per istituire e mantenere l'organico vengono valutate le domande a disposizione e si predispongono colloqui valutativi secondo specifiche procedure valutative 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: finalizzati 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; Procedurali: finalizzati 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)
- ✓ bordo colorato che identifica ulteriormente la qualifica
- ✓ 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 marcatempo elettronico.

COLORE	MANSIONE
	<i>MEDICI</i>
	<i>COORDINATORI</i>
	<i>INFERMIERI</i>
	<i>ASA/OSS</i>
	<i>FISIOTERAPISTI</i>
	<i>ANIMATORI</i>
	<i>PSICOLOGO</i>
	<i>ADDETTI PULIZIA/LAVANDERIA</i>
	<i>CUCINA</i>

## SERVIZI SOCIOSANITARI

### 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/problemi 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 professionali, 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 socio assistenziale viene coordinato da un Coordinatore 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 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.

### Servizio riabilitativo

Il servizio riabilitativo 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. Periodicamente 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 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 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

Il servizio educativo, svolto da educatori/animatori 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 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.

Gli orti e 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 arteterapia 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

È garantito in struttura un servizio di consulenza psicologica per gli ospiti e i loro familiari.

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

Il servizio accoglienza è attivo dalle 09.00 alle 19.00 lun -ven e dalle 09.00 alle 18.00 sabato, domenica e festivi, mentre il servizio amministrativo è disponibile dal lunedì al venerdì dalla 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00.

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 della RSA avrà cura di rispondere a tutte le segnalazioni entro un tempo massimo di 5 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.

## 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, al costo di € 3,00 al giorno, quale servizio aggiuntivo, 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 congiunto per l'effettuazione delle visite specialistiche, la RSA provvederà a mettere a disposizione un proprio Operatore al costo di € 21,00 all'ora.

### 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 mentre per i pazienti disfagici, in collaborazione con l'azienda francese Nutrisens proponiamo ai nostri ospiti pasti a consistenza modificata precostituiti e bilanciati dal punto di vista nutrizionale. **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 dolci. 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 3 alternative (pastina in brodo, riso o pasta in bianco, semolino)
  - ❖ un secondo piatto del giorno e 3 alternative (carne macinata, affettati misti, formaggi misti)
  - ❖ un contorno
  - ❖ frutta di stagione
  - ❖ acqua filtrata e vino

E vengono serviti nei seguenti orari:

- -colazione ore 8.30
- -pranzo ore 12.30 (pasto anticipato alle 12.00)
- -merenda ore 15,30
- -cena ore 18,30 (pasto anticipato alle 18,00)

### ESEMPIO DI MENÙ INVERNALE

	1° SETT	Primo piatto	Secondo Piatto	Contorno	Frutta	Alternative
<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 LIVORNESE	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

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

### 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 Limbiate 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. Il servizio è disponibile a prezzi convenzionati 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. A tal fine nell'attigua sala d'attesa i famigliari troveranno un elenco prestampato con i contatti telefonici delle agenzie di onoranze funebri della zona, a disposizione per la consultazione (art. 33 Regolamento Reg. n. 6 del 9/11/04).

## ORARI VISITA E APERTURA VISITATORI

Le visite avranno luogo previa prenotazione in orari indicati dalla struttura secondo le normative vigenti. I parenti verranno aggiornati sulle modalità delle visite mediante costanti comunicazioni tramite mail, sito internet, 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 comprensiva di tutti i servizi sopra descritti (tranne i servizi extra a pagamento):

- ❖ Nuclei Mella e Medolago (3° Piano) € **79,00** 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;
- ❖ Nuclei Groane e Querce (2° Piano) € **79,00** 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;
- ❖ Nuclei Monza e Brianza (1° Piano- Fragilità cognitive) € **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.

Per i primi tre mesi di soggiorno è prevista una retta ridotta pari a € 75 al giorno valida per tutti i Nuclei.

La retta giornaliera della camera singola è pari a

- ❖ € 99,00 al giorno per tutti i nuclei

Per i primi tre mesi di soggiorno è prevista una retta ridotta pari a € 95 al giorno.

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 extra non inclusi nella retta

- ❖ **Servizio lavanderia** per la biancheria personale: € 3 al giorno
- ❖ **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.
- ❖ **Servizio parrucchiera**
- ❖ **Podologo**
- ❖ **Servizio trasporto in ambulanza o in autovettura:** in caso di indisponibilità dei famigliari ad accompagnare il proprio congiunto per l'effettuazione delle visite specialistiche, l'RSA Limbiate provvederà a mettere a disposizione un proprio operatore al costo di €21,00 all'ora.

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**.

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 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 40709688 o presentandosi in struttura è possibile avere informazioni riguardo alle modalità di ricovero. La Domanda di Ammissione dovrà essere compilata in ogni sua parte, dai familiari e dal Medico Curante e riconsegnata previo appuntamento o via mail all'indirizzo [rsalimbiate@gruppogheron.it](mailto:rsalimbiate@gruppogheron.it)

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 Familiari 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'Animatrice 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 familiari 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 in struttura viene consegnata la seguente documentazione:

- ❖ Codice Etico
- ❖ Contratto d'ingresso
- ❖ Informativa Amministratore di Sostegno
- ❖ Diritto alla Privacy – informativa e consenso
- ❖ Vari allegati gestionali tra cui regolamento
- ❖ 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.

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 30 giorni dalla data della richiesta.

Le tariffe per il rilascio di ogni singolo fascicolo sanitario 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'interesse 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 indurre 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 esposte dal professionista.

## ORARI RICEVIMENTO MEDICI

I medici sono a disposizione dei parenti per i colloqui previo appuntamento.

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

La RSA Limbiate 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 famigliari 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 famigliari, in accordo con la vigente normativa anticovid, possono far visita al proprio ospite previa prenotazione (rispettando i momenti sanitari ed igienici). Gli Ospiti possibilmente accompagnati, possono uscire liberamente previo avviso e compilazione, con l'infermiere di turno, il 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 Casa di Riposo.
- Solo gli operatori della R.S.A., su prescrizione medica, sono autorizzati ad applicare presidi e strumenti utili per gli Ospiti (pannoloni, 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 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. A metà mattina viene proposto dal personale anche un momento di idratazione (bevande calde o fredde).

**Dalle 12.30 alle 13.15 Il Pranzo**

Viene servito nelle sale da pranzo o, per gli ospiti le cui condizioni di salute non permettono la mobilitazione, in camera, secondo i menù esposti anche con diete speciali personalizzate. Quando necessario il personale provvede all'imbroccamento. Gli infermieri somministrano la 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 alcuni alimenti. Ad alcuni ospiti vengono effettuati bagni in vasca programmati.

**Dalle 16:00 alle 18**

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 18.30 alle 19.45 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'imbroccamento. 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 QUALITA'

**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 periodicamente 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 MANAGMENT

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 garantiscano 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:

### **LA PERSONA HA IL DIRITTO**

### **LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE**

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 famigliari, 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' INVERNALE*
- ❖ *CORREDO INDUMENTI*

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

**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 COMPILATO 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

## SERVIZI E AMBIENTE DELLA STRUTTURA

	Eccellente	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Scarso
Come giudica l'accoglimento in struttura?	①	②	③	④	⑤
Come valuta il grado di igiene personale offerto alla Sua persona?	①	②	③	④	⑤
Come valuta il grado di igiene 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 i limiti agli orari di visita?	①	②	③	④	⑤
Come giudica l'organizzazione della giornata (orari delle visite, delle pulizie, attività, ecc.)?	①	②	③	④	⑤
Come valuta la disponibilità dei seguenti servizi:					
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

Come considera il grado di adeguatezza del letto, degli arredi della stanza, della posizione delle luci nella stanza e della temperatura degli ambienti?	①	②	③	④	⑤
Come giudica i servizi igienici (qualità, pulizia, accessibilità)?	①	②	③	④	⑤
Come giudica la qualità del vitto (orario pasti, qualità e varietà del cibo) ed il servizio ai pasti?	①	②	③	④	⑤
Come giudica la professionalità del personale di cucina durante la dispensa dei pasti?	①	②	③	④	⑤
Come giudica la qualità del servizio guardaroba lavanderia?	①	②	③	④	⑤

#### ASSISTENZA DEL PERSONALE

	Eccellente	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Scarso
Come considera il rapporto umano di disponibilità e professionalità del personale della struttura (attenzione, premura, ascolto, comprensione, sollecitudine)?	①	②	③	④	⑤
PERSONALE SOCIOSANITARIO	①	②	③	④	⑤
PERSONALE SANITARIO	①	②	③	④	⑤
Come giudica il grado di riservatezza mantenuto dal personale sanitario circa il Suo stato di salute?	①	②	③	④	⑤
Considera che il livello delle cure ricevute in struttura sia:	①	②	③	④	⑤

Come giudica l'attività svolta dai medici nei suoi confronti?	①	②	③	④	⑤
Come giudica la frequenza delle visite mediche?	①	②	③	④	⑤
Come giudica gli interventi messi in atto per prevenire ulteriori malattie e ricadute e le informazioni (spiegazioni circa l'uso e l'importanza dei farmaci, delle diete e degli esercizi fisici) che Le hanno fornito?	①	②	③	④	⑤
Come giudica l'assistenza ricevuta dal personale infermieristico e dagli operatori socio-sanitari (sollecitudine e cortesia nel rispondere alle richieste)?	①	②	③	④	⑤
Come giudica l'intervento riabilitativo cui è stato sottoposto (recupero motorio, informazioni, prescrizioni ausili, loro uso e numero di interventi ricevuti)?	①	②	③	④	⑤
Come giudica l'assistenza ricevuta dai fisioterapisti (sollecitudine e cortesia nel rispondere alle richieste)?	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
Secondo Lei il modo di dialogare ed interagire tra gli operatori, in sua presenza, è stato:	①	②	③	④	⑤
Come giudica il servizio	①	②	③	④	⑤



offerto dall'Assistente Sociale (informazioni, comunicazioni, accoglienze)					
Come giudica il servizio di animazione (attività proposte, attività di gruppo)?	①	②	③	④	⑤

### PRESTAZIONI UFFICI

	Eccellente	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Scarso
Come giudica il servizio Amministrativo (fatturazione, comunicazioni)?	①	②	③	④	⑤
Come giudica la sollecitudine e la cortesia del personale degli uffici amministrativi nel rispondere alle richieste?	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 LIMBIATE

**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 RISIEDA 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 molto 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 SODDISFACENTE?**

- 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, INFERMIERI 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/errore
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

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

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non risponde/errore
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

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

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non risponde/errore
Servizio amministrativo	①	②	③	④	⑤
Servizio lavanderia	①	②	③	④	⑤

Servizio del podologo	①	②	③	④	⑤
Servizio del parrucchiere	①	②	③	④	⑤
Servizio di pulizia	①	②	③	④	⑤
Servizio cucina	①	②	③	④	⑤

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

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non risponde/errore
Tutela riservatezza	①	②	③	④	⑤
Rapporto con i responsabili	①	②	③	④	⑤
Partecipazione/condizione del PAI	①	②	③	④	⑤
Chiarezza Carta dei Servizi	①	②	③	④	⑤

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

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non risponde/errore
Personalizzazione camera	①	②	③	④	⑤
Comfort degli ambienti	①	②	③	④	⑤
Varietà menù	①	②	③	④	⑤
Risposta esigenze	①	②	③	④	⑤

alimentari					
Spazi di intimità e privacy	①	②	③	④	⑤

**HA AVUTO PRECEDENTI ESPERIENZE IN ALTRE STRUTTURE?**

- ① Sì
- ② No

**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 I PROBLEMI O PROBLEMI PARTICOLARI?**

- ① molto
- ② abbastanza non so
- ③ poco

**RISPETTO ALLE SUE ASPETTATIVE INIZIALI, COMPLESSIVAMENTE, LA SUA OPINIONE SU QUESTA RSA È:**

- ① migliore di quanto pensassi
- ② esattamente come me l'immaginavo
- ③ peggio di quanto pensassi
- ④ non so

**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 dell'ospite in Istituto
- ② figlio/la figlia dell'ospite in Istituto
- ③ sorella/fratello dell'ospite in Istituto
- ④ altro parente dell'ospite in Istituto
- 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

Alla Direzione

Oggetto della segnalazione: .....

.....

.....

Suggerimenti: .....

.....

.....

Firma

.....

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

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.

Grazie per la collaborazione!

Data .....

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