Carta dei Servizi

Gruppo Gheron S.r.l.
Sede legale Via Archimede n°57

Edizione n°4 del 02 GENNAIO 2021

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

PRINCIPI FONDAMENTALI

1. Principio dell'eguaglianza

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

2. Principio di imparzialità

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

3. Principio di semplificazione

La RSA, nell'ambito delle proprie attività istituzionali, si impegna a favorire l'accesso ai servizi e a limitare gli adempimenti a carico dei Destinatari, dei Terzi e degli Utenti e nell'organizzazione delle attività e dei servizi tiene costantemente conto della necessità di applicare misure di semplificazione dell'attività amministrativa.

4. Principio di continuità

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

5. Principio di efficienza/efficacia

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

6. Principio di Partecipazione

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

7. Riservatezza

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

CHI SIAMO

Nel 1990 nasce a Voghera (PV) per volere della famiglia Bariani uno studio associato di professionisti che operano nel campo sanitario e socio assistenziale, in particolare: fisioterapisti, massoterapisti, infermieri professionali, ausiliari socio assistenziali e medici specialisti in campo geriatrico.
I servizi del gruppo sono rivolti in particolare a strutture sociosanitarie pubbliche e private per anziani oltre a sviluppare servizi domiciliari per varie patologie.
Sono anni importanti che consentono di maturare esperienze professionali, unite ad una sempre più approfondita conoscenza del territorio della provincia di Pavia.
Proprio dai contatti e dalle richieste delle varie strutture dove opera lo studio nasce la necessità di formare Società in grado di dare risposte più complete ed integrate in campo sanitario, presso strutture assistenziali di Enti Pubblici e privati, che hanno sempre più necessità di personale specialistico e di appoggiarsi a società per la gestione completa di servizi.
Da queste esigenze la famiglia Bariani costituisce le Società Cooperative denominate Medeor e Med Services e successivamente le società: HGS Corsico SRL, Immobiliare Abete SRL, Corsico Gestioni Sanitarie SRL, RSA S. Carlo SRL, Il Parco delle Cave Gestioni Sanitarie, HGS SRL, RSA Casa SS Concezione, HGS Genova, Gruppo Gheron SRL che si sviluppano in breve tempo sul territorio delle regioni: Lombardia, Piemonte e Liguria, grazie all'esperienza acquisita in 20 anni di attività in campo sanitario specializzandosi nel settore delle Residenze Sanitarie Assistenziali per anziani (RSA).
Il Gruppo, forte dell'esperienza acquisita nel settore sociosanitario, fornisce una risposta professionale completa nei confronti delle problematiche socio-assistenziali, con personale qualificato e grande flessibilità, per soddisfare le esigenze delle diverse realtà.
La formazione del personale è uno dei punti qualificanti del Gruppo considerando l'ambito di intervento e in particolare l'area anziani dove è sempre più importante rispondere in termini qualitativi.

LA "MISSION" AZIENDALE

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

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

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

LA STRUTTURA

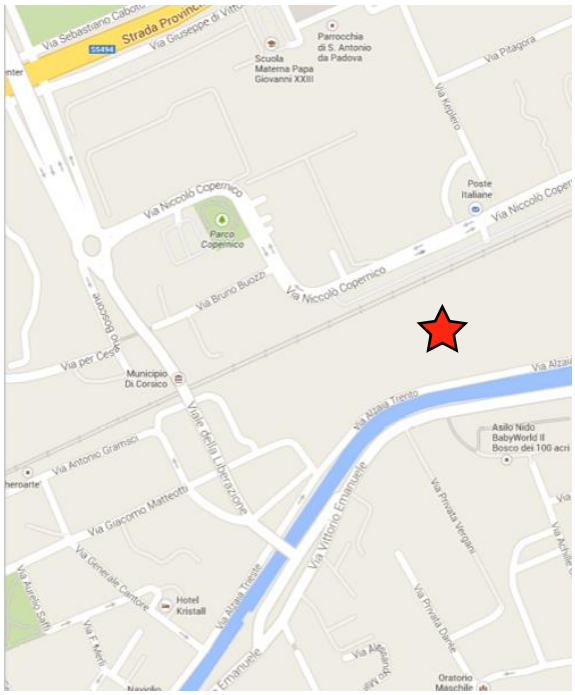
E' una nuova costruzione su quattro piani, realizzata nel 2017, posta sulla riva sinistra del Naviglio Grande a due passi dal centro storico di Corsico in grado di accogliere fino a 60 ospiti abilitati e accreditati come da determina Dirigenziale Regione Lombardia N° G1 2017. 0023738 del 20/07/2017.
Al piano terreno si trovano la reception, gli ambulatori e la palestra per la fisioterapia, il locale per il culto.
Le camere per gli ospiti, tutte a due letti modernamente arredate con mobili in legno, si trovano ai piani superiori. Ad ogni camera è annesso un ampio bagno idoneo per essere utilizzato anche da persone in carrozzina. Ogni piano è dotato di un luminoso soggiorno pranzo con vista panoramica sul Naviglio. In ciascun piano sono inoltre presenti una piccola cucina, l'ambulatorio e un locale per il bagno assistito agli ospiti non autosufficienti.
I piani sono collegati mediante due ascensori ed un montalettghe.
Alcuni servizi come la cucina, la lavanderia e la camera mortuaria sono condivisi con la *RSA il Naviglio* a cui *RSA Naviglio Grande* è direttamente collegata.
All'esterno è presente un giardino completamente fruibile da parte di tutti i nostri ospiti.
La *RSA Naviglio Grande* è una struttura luminosa e accogliente che coniuga la necessità di privacy, da una parte, e di convivialità e condivisione, dall'altra, restituendo così a ciascun ospite l'idea di un posto "sicuro" e nel contempo familiare.

COME RAGGIUNGERCI

La *RSA Naviglio Grande* si trova a Corsico in via Alzaia Trento, 1 ed è facilmente raggiungibile trovandosi a duecento metri dal centro storico del comune. E' inoltre dotata di parcheggio privato.

Mezzi pubblici:

- Linea ferroviaria Milano-Mortara; la stazione del comune di Corsico si trova a 100 metri circa dalla struttura.
- Partendo dalla linea verde della metropolitana, stazione Romolo, prendere l'autobus 325, scendere alla fermata di Via V. Emanuele e percorrere a piedi circa 200 metri.
- Partendo dalla stazione Bisceglie, capolinea della linea rossa della metropolitana, prendere l'autobus 327 in direzione Trezzano s/n, scendere alla fermata Vigevanese-Liberazione e percorrere circa 1100 metri a piedi oppure prendere l'autobus 321 scendendo alla fermata di Via Liberazione e percorre circa 200 metri a piedi.



In auto:

- Arrivando da Milano città percorrere tutta la via Ludovico il Moro fino a Corsico, quindi girare a destra sul ponte che supera il Naviglio e subito ancora a destra sull'Alzaia Trento.
- Arrivando dalla tangenziale imboccare l'uscita Corsico, dopo circa 2 Km, arrivati in città, girare a sinistra sul ponte che supera il Naviglio subito dopo a destra sull'Alzaia Trento.

COME CONTATTARCI

E' possibile ricevere informazioni contattandoci telefonicamente al numero 02 45713032, Fax 02 45103549, tramite e-mail all'indirizzo: rsanaviglio@gruppogheron.it o visitando il nostro sito internet: www.gruppogheron.it

IL CODICE ETICO

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

IL CONSENSO INFORMATO

Il consenso informato, per il quale esiste un apposito protocollo, ha lo scopo di rendere partecipe l'ospite degli effetti e dei possibili rischi legati agli interventi terapeutici a cui si intende sottoporlo e a farne quindi un soggetto attivo nel processo decisionale sulle cure e/o sugli esami che lo riguardano. Il medico ha quindi il compito di comunicare in modo chiaro e comprensibile all'ospite o agli aventi diritto tutte le informazioni necessarie per aiutarlo ad esprimere in modo libero e responsabile la propria volontà nei riguardi delle cure a cui si intende sottoporlo raccogliendolo anche in forma scritta nei casi previsti dalla normativa.
Le informazioni saranno il più possibile complete e riguarderanno i seguenti punti:
La spiegazione delle condizioni cliniche che riguardano gli esami clinici e le cure proposte, il loro scopo, le loro complicanze od effetti collaterali, i benefici previsti, le eventuali procedure alternative con i loro rischi e benefici,
il diritto del paziente a rifiutare esami e/o cure senza che questo comprometta il suo diritto a ripensarci o ad essere curato e assistito in altri modi.

TUTELA DELLA PRIVACY

La *RSA Naviglio Grande* raccoglie i dati personali degli ospiti, dei loro famigliari o ammministratori di sostegno al fine di provvedere alle necessità della gestione amministrativa e alla cura dell'ospite. Alcuni dati vengono anche trasmessi all'ATS, ASST e alla Regione Lombardia per ottemperare agli obblighi di legge. Tutte le informazioni raccolte vengono trattate nel rispetto della legge sulla Privacy secondo il regolamento UE 2016/679.

I dati relativi alla salute dell'ospite sono oggetto di comunicazione all'interno delle R.S.A., al personale dipendente che necessita di conoscerli in relazione alla propria mansione per dar corso all'erogazione dei servizi assistenziali, di cura e di riabilitazione.

Tutti gli operatori socio-sanitari sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire la privacy dell'ospite. Titolare del trattamento della banca dati delle R.S.A. è il Direttore Gestionale. Responsabile del trattamento dei dati sanitari è il Responsabile Sanitario.

IL PERSONALE OPERANTE NELLA STRUTTURA

Direttore: Dott. Ivano Barbisotti
Responsabile sanitario: Dott. Gaetano Mancuso

Coordinatore infermieristico	Educatori/Animatori
Infermieri	Ausiliari socio assistenziali
Fisioterapisti	Personale amministrativo

Tutto il personale partecipa ad almeno un corso di aggiornamento all'anno.
Tutto il personale è dotato di cartellino di riconoscimento con fotografia indicante nome, cognome e qualifica.

I SERVIZI EROGATI

La nostra assistenza si rivolge a persona anziane non autosufficienti che abbisognano di prestazioni socio sanitarie in una condizione di residenzialià di tipo alberghiero. Il servizio assistenziale è organizzato in 3 nuclei di 20 posti letto ciascuno,

Modello assistenziale
L'assistenza è concepita all'interno di un progetto denominato PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO (PAI), che viene redatto dall'equipe multiprofessionale (medico, infermiere,educatore, fisioterapista, ausiliario socio assistenziale) che ha in cura l'ospite. Il PAI quindi riassume in un unico progetto la molteplicità degli interventi sull'ospite unendo in modo organico le componenti sanitarie (terapie farmacologiche, trattamenti fisioterapici, alimentazione, ausili) e quelle socio assistenziali (attività di animazione ed esigenze quotidiane). Il PAI è soggetto a revisione periodica, almeno semestrale, ed è oggetto di condivisione con la famiglia.

L'accoglienza dell'ospite ed il suo inserimento in struttura

Nel momento in cui è disponibile un posto letto, si provvede a contattare telefonicamente il primo dei nominativi presenti nella lista d'attesa. Verranno quindi concordate le procedure necessarie per l'entrata dell'ospite in struttura. Questa deve avvenire entro tre giorni dall'accettazione.

Al momento dell'ingresso l'ospite sarà accolto dalla equipe assistenziale che lo accompagnerà nella sua stanza, lo presenterà agli altri ospiti e gli illustrerà l'organizzazione della vita all'interno della struttura facilitando così l'inserimento dei nuovi arrivati in modo da ridurre lo stress legato al cambiamento di condizione. Seguirà la valutazione effettuata da tutti gli operatori dell'equipe assistenziale (medico, infermiere educatore, fisioterapista, ASA), anche sulla scorta delle informazioni anamnestiche e clinico-funzionali, che permetterà la stesura di un piano assistenziale individualizzato (PAI) adeguato ai bisogni socio sanitari dell'ospite e che verrà condiviso con l'ospite stesso e/o con i suoi famigliari.

Il raggiungimento degli obiettivi individuati nel PAI sarà verificato almeno ogni sei mesi oppure ogniqualvolta se ne presentasse la necessità per variazioni delle condizioni dell'ospite che richiedano una modifica del programma assistenziale.

Dimissioni

L'ospite che intende rientrare al proprio domicilio o trasferirsi in altra struttura deve comunicarlo alla Direzione almeno con 30 giorni di anticipo.

Il personale sanitario provvederà a predisporre una lettera di dimissione con le copie degli esami più recenti ed i referti delle visite specialistiche eseguite ed a fornire all'ospite e ai suoi famigliari tutte le necessarie indicazioni e i chiarimenti richiesti.

Assistenza medica

Gli ospiti della *RSA Naviglio Grande* restano a carico del proprio medico curante che continuerà ad essere il referente della loro salute ed a prescrivere i farmaci e le visite specialistiche. In caso di difficoltà a mantenere il proprio medico curante è possibile recarsi presso il servizio "Scelta e Revoca" dell'ATS per scegliere un medico residente nel comune di Corsico. Il personale di assistenza provvederà a mantenere informato il medico sulle condizioni dell'ospite. E' comunque garantita in caso di necessità l'assistenza medica 24/24h da parte dei sanitari della contigua *RSA Il Naviglio* che provvederanno a fornire tutta l'assistenza necessaria.

Assistenza infermieristica

Gli infermieri garantiscono la valutazione dei bisogni assistenziali e l'erogazione di tutte le prestazioni infermieristiche necessarie.

Assistenza fisioterapica

Il terapista della riabilitazione fornisce prestazioni indirizzate al recupero dell'autonomia fisica o, in caso di esiti stabilizzati, al mantenimento delle funzioni residue mediante la rieducazione motoria, la terapia fisica e la chinesiterapia.

Assistenza alla persona

E' compito degli operatori socio assistenziali, presenti 24 ore al giorno, assicurare l'aiuto necessario per compiere gli atti quotidiani dell'igiene e della cura della persona, per il bagno o per la doccia settimanale, per gli spostamenti all'interno della struttura e, se necessario, per l'alimentazione.

L'assistenza agli ospiti viene erogata sulla base di quanto riconosciuto come buona pratica assistenziale da parte della letteratura internazionale specializzata e riassunta seconda una serie di protocolli che di sotto vengono elencati e dei quali si può prendere visione presso gli uffici della direzione.

Attività di animazione

Le attività di animazione quotidiana comprendono sia momenti collettivi come quelli destinati all'ascolto della musica, all'effettuazione di giochi o al festeggiamento delle diverse ricorrenze, che momenti riservati allo svolgimento di programmi individuali di recupero delle funzioni compromesse o di mantenimento delle capacità residue.

Servizio ristorazione

Particolare attenzione abbiamo voluto dedicare alla qualità dell'alimentazione dei nostri ospiti.

Abbiamo scelto con particolare cura i fornitori delle materie prime e nella preparazione dei pasti applichiamo in maniera rigorosa la normativa sull'autocontrollo (HACCP).

Due volte l'anno, in primavera ed in autunno, una commissione composta dal medico, dal dietologo e dal cuoco provvede a definire il menù, tenendo conto della stagionalità, dei gusti degli ospiti e della necessità di fornire una dieta equilibrata, facilmente digeribile ed adatta anche a persone con problemi di masticazione.

Colazione: latte e caffè o tè o yogurt con fette biscottate.
Merenda: Biscotti con tè o bevande fresche, yogurt, budino o gelato nella stagione estiva
A **pranzo** e **cena** il menù è composto da:

- 1 primo piatto del giorno e 3 alternative (pastina in brodo, riso o pasta in bianco, semolino)
- 1 secondo piatto del giorno e 3 alernative (carne macinata, affettati misti, formaggi misti)
- 1 contorno
- frutta di stagione
- acqua filtrata e vino

I pasti vengono serviti nei seguenti orari:

- colazione ore 8.30
- Pranzo ore 11.45/12.00
- merenda ore 16.00
- cena ore 18.00

In caso di bisogno la cucina fornisce diete speciali per le necessità alimentari derivanti da particolari patologie (diabetici, nefropatici, etc.).

ESEMPIO DI MENU' ESTIVO

GIORNO	PRANZO			CENA		
	PRIMO	SECONDO	CONTORNO	PRIMO	SECONDO	CONTORNO
LUNEDI	Risotto alla milanese	Scaloppine al limone	Puré	Crema di porri e patate	Mix di salumi e formaggi	Verdura cotta di stagione
MARTEDI	Ravioli pomodoro e basilico	Spezzatino patate e piselli	Verdure miste di stagione	Passato di verdure	Involtini di tacchino	Verdura cotta di stagione
MERCOLEDI	Penne all'ortolana	Lonza in salsa tonnata insalata	Insalata	Minestrina in brodo	Insalata di pollo	Puré
GIOVEDI	Risotto agli asparagi	Polpette alla pizzaiola	Verdure miste di stagione	Crema di verdure miste	Caprese	Verdura cotta di stagione
VENERDI	Spaghetti al tonno	Merluzzzo alla siciliana	Patate bollite o al forno	Minestrone	pizza	
SABATO	Fusilli alla portofino	Pollo in umido	Verdure miste di stagione	Brodo di pollo e vermicelli	Uova in camicia	Verdura cotta di stagione
DOMENICA	Linguine al pomodoro e basilico	Saltimbocca alla romana	Verdure miste di stagione	Minestrone di riso pesto	Mix di salumi	Puré

ESEMPIO DI MENU' INVERNALE

GIORNO	PRANZO			CENA		
	PRIMO	SECONDO	CONTORNO	PRIMO	SECONDO	CONTORNO
LUNEDI	Pasta con melanzane	Polpette	Puré	Passato di verdura	Frittata al forno	Verdura cotta di stagione
MARTEDI	Fusilli al pomodoro	Scaloppine al vino bianco	Verdure miste di stagione	Minestrina con carne trita e pastina	Fesa di tacchino al limone	Verdura cotta di stagione
MERCOLEDI	Farfalle con zucchine	Spezzatino di tacchino	Insalata	Minestrone di verdure miste intere	Mix di salumi	Puré
GIOVEDI	Polenta al sugo	Stracotto	Verdure miste di stagione	Crema di zucchine e ricotta	Formaggi misti	Verdura cotta di stagione
VENERDI	Pasta al tonno	Pesce bollito o al forno	Patate bollite o al forno	Minesta con piselli	Pizza	
SABATO	Risotto con zafferano	Cosce di pollo al forno	Verdure miste di stagione	Passato di verdure miste	Tortino di ricotta e verdure	Verdura cotta di stagione
DOMENICA	Lasagne al forno	Rotolo di carne al forno	Verdure miste di stagione	Crema di carote con ricotta	Mix di salumi	Puré

Servizio di parrucchiera donna e uomo

Il nostro personale di assistenza garantisce il regolare lavaggio dei capelli.

Per chi volesse usufruire anche di un servizio di taglio, messa in piega, permanente è presente un giorno alla settimana una parrucchiera a prezzi convenzionati .

Servizio di manicure e pedicure

Il nostro personale di assistenza garantisce il regolare taglio delle unghie delle mani e dei piedi.

Per situazioni particolari è possibile usufruire delle prestazioni di un manicure-pedicure diplomato a prezzi convenzionati.

Servizio lavanderia e guardaroba

La struttura provvede al lavaggio e stiratura della biancheria piana.

Per quanto riguarda la biancheria personale degli ospiti è previsto un servizio a pagamento i cui costi sono visionabili nel paragrafo " Costi e condizioni generali"

Assistenza spirituale

L'assistenza spirituale è garantita da un sacerdote presente in struttura un giorno alla settimana.

Comunicazioni telefoniche

E' possibile ricevere telefonate dall'esterno per l'ospite, previa specifica autorizzazione da parte delle Direzioni; l'addetto provvederà a trasferire la chiamata al piano in cui è accolta la persona, compatibilmente con le attività in corso, nei seguenti orari: dalle 12.30 alle ore 13.00, dalle 18.30 alle 19.00.

Reception

La Reception è funzionante tutti i giorni dalle 07.30 alle 19.30

La nomina dell'Amministratore di sostegno

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.

La struttura chiede e favorisce la procedura per la nomina di tale figura, mettendo a disposizione tutte le necessarie informazioni e documentazioni.

Trasporto in ambulanza

L'RSA "Il Naviglio" garantisce il trasporto in ambulanza solo in caso di urgenza.

In caso di visite specialistiche, di accertamenti diagnostici strumentali ed in caso di dimissioni ospedaliere il trasporto sarà a carico dell'ospite.

Onoranze funebri

In caso di decesso il nostro personale provvederà alla composizione e alla vestizione della salma nella Camera Mortuaria.

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 nella attigua sala d'attesa i famigliari troveranno un elenco telefonico della zona a disposizione per la consultazione (art. 33 Regolamento Reg. n. 6 del 9/11/04).

Presso la reception sono presenti i moduli per segnalare la eventuale presenza di persone, interne od estranee alla struttura, che propongano i servizi di una particolare impresa.

LA GIORNATA TIPO

Dalle ore 7:00 alle ore 8:00 Il risveglio

L' inizio della giornata è dedicato alla igiene personale ed alla cura della persona. Particolare attenzione viene prestata dal personale affinché l'ospite sia adeguatamente aiutato ad assolvere queste incombenze, garantendo nel contempo il mantenimento della sua autonomia.

Ore 8:00 la prima colazione

Servita in sala da pranzo. Agli ospiti allettati il servizio viene fornito in camera.

Ore 9:00 Il buongiorno

Il personale addetto all'animazione farà il giro dei piani per un primo saluto, per raccogliere informazioni e suggerimenti e per proporre le attività della giornata.

Dalle 9:45 alle 11:45 Le attività

Durante la mattina vengono proposte attività di gruppo sui 3 piani in presenza delle educatrici: giochi motori; tombolate, cineforum, laboratori cognitivi, laboratori di cucito, laboratori creativi e manuali, karaoke e ascolto musicale. Per gli ospiti più compromessi si prediligono attività individuali.

Ore 11:45/12:00 Il pranzo

Viene servito nelle sale da pranzo o, per gli ospiti allettati, in camera.

Dalle ore 13:00 alle ore 15:00 Il Riposo

Terminato il pranzo gli ospiti possono sostare in soggiorno o ritirarsi a riposare nelle proprie camere.

Dalle ore 15:00 alle ore 16:00 Le Attività

Per gli ospiti in salone c'è la possibilità di partecipare al laboratorio del ricordo e alla cura del sé.

Ore 16:00 La Merenda

Ore 18:00 La cena

A disposizione degli ospiti vi sono inoltre spazi per guardare la televisione, sia in compagnia che da soli (ogni stanza è infatti dotata di televisore), o semplicemente per far niente!

Durante la bella stagione è inoltre a disposizione dei nostri anziani un giardino attrezzato dove è possibile passeggiare, chiacchierare o sostare a prendere il fresco.

ORARI VISITE

I parenti e gli amici degli ospiti sono sempre ben venuti. Per loro la struttura è sempre aperta durante le ore diurne. Solo dalle ore 20 alle ore 8, per salvaguardare la tranquillità dei nostri ospiti, l'accesso alla residenza è permesso solo ai parenti di ospiti con particolari esigenze assistenziali e deve essere autorizzato dalla Direzione.

LE USCITE

L'Ospite può assentarsi dalla Residenza sia per brevi periodi, alcune ore, che per periodi più lunghi, alcuni giorni, se autorizzati dal medico responsabile e previa comunicazione scritta su apposito modulo reperibile presso la reception e da consegnare all'infermiera del piano. Si raccomanda per i tempi di entrata ed uscita di tener conto degli orari di apertura della struttura e di erogazione dei servizi.

ATTREZZATURE SANITARIE

La nostra struttura è dotata di elettrocardiografo, di apparecchio per la aerosolterapia, di impianto centralizzato l'ossigenoterapia, di aspiratore chirurgico e di pallone Ambu per la rianimazione. Tali attrezzature sono tutte a norma di legge e vengono periodicamente verificate per controllarne l'efficienza.

PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA

Tutti i giorni dalle ore 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 19.30 è possibile ricevere, presso la reception, le informazioni necessarie e ritirare la relativa modulistica.
È possibile visitare la struttura accompagnati dal nostro personale amministrativo nei seguenti giorni: dal lunedì al venerdì dalle 10.15 alle 11.45 e dalle 15.30 alle 16.45.
Alla domanda redatta su apposito modulo andrà allegata la scheda sanitaria compilata dal medico curante contenente in forma sintetica tutte le informazioni necessarie ad una valutazione dei bisogni assistenziali ed ad un primo inquadramento diagnostico e terapeutico.
Le richieste di ricovero, complete della documentazione richiesta, verranno valutate dal direttore e dal medico della struttura che verificherà il possesso dei requisiti previsti: età uguale o superiore a 65 anni (60 anni per la Residenzialità Leggera), condizione di non autosufficienza, assenza di patologie che controindichino la vita in comunità, presenza di bisogni assistenziali compatibili con la nostra disponibilità di tecnologie e di personale specialistico, residenza in Regione Lombardia.

LISTA D'ATTESA

Quando la richiesta di posti letto è superiore alle nostre disponibilità viene creata una lista d'attesa utilizzando come criteri, in ordine di priorità, la frequentazione di altre UDO della Società (es CDI), la residenza a Corsico, quella nell'ATS Milano Metropolitana ed, a parità di condizioni, la data di presentazione della domanda.
La direzione provvederà ad informare tempestivamente l'interessato o il familiare di riferimento sulla data in cui sarà possibile effettuare l'inserimento ed a concordarne le modalità.

IL CONTRATTO DI INGRESSO

Al momento dell'ingresso:

- viene sottoscritto congiuntamente il contratto d'ingresso che regola i rapporti giuridici ed economici fra l'ospite/famigliari obbligati e Gruppo Gheron;
- viene eventualmente raccolta la delega dell'ospite ad altri famigliari non sottoscrittori del contratto d'ingresso, di poter ricevere informazioni sul suo stato di salute.
- viene consegnata e sinteticamente illustrata la Carta dei Servizi della RSA, il codice etico ed il regolamento interno spiegando le principali regole di convivenza, i servizi forniti e le modalità di fruizione, i diritti dell'ospite e le modalità di gestione dei rapporti con i famigliari;

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

COSTI E CONDIZIONI GENERALI

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

- Primo piano e Secondo Piano**: € 87,00 (Es. IVA art. 10 n. 27-ter DPR n.633/1972),** e con l'applicazione del bollo previsto dalla normativa vigente in materia.
- Terzo Piano Protetto: **€ 97,00 (Es. IVA art. 10 n. 27-ter DPR n.633/1972),** e con l'applicazione del bollo previsto dalla normativa vigente in materia.

SERVIZI NON INCLUSI NELLA RETTA

- ***Servizio lavanderia per la biancheria personale***: € 2,62 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

- ***Servizio parrucchiera***:
  - taglio € 10,00
  - piega € 10,00
  - colore € 18,00
  - permanente € 20,00
  - shampoo € 5,00
- ***Servizio pedicure curativa/estetica*** : € 20,00
- ***Servizio manicure curativa/estetica***: € 10,00
- ***Servizio pedicure + manicure***: € 25,00.

Servizio trasporto in ambulanza a cura di operatore convenzionato:

- tariffa forfettaria urbana (compreso il trasporto all'Ospedale San Carlo) € 26,80
- tariffa forfettaria urbana da applicarsi per il trasporto A/R compresa 30 minuti di attesa € 41,65
- tariffa extraurbana per il percorso di A/R oltre a € 26.80 per il diritto di uscita € 0,60 al km
- fermo macchina € 20,00 all'ora
- servizi a vuoto € 26,80

Servizio trasporto in autovettura a cura di operatore convenzionato

- tariffa forfettaria urbana solo andata o solo ritorno (compreso il trasporto al San Carlo) € 25,00
- tariffa extraurbana solo andata o solo ritorno € 25,00 per il diritto di uscita + € 0,74 al km.

In caso di indisponibilità dei famigliari ad accompagnare il proprio congiunto per l'effettuazione delle visite specialistiche, l'RSA "Il Naviglio Grande" provvederà a mettere a disposizione un proprio operatore al costo di €21.00.

La fatturazione delle rette viene fatta mensilmente e fa riferimento al mese in corso e va saldata entro i primi 5 giorni.
Al momento dell'ingresso è previsto il versamento di un deposito cauzionale di € 1.000,00.
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. 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 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 30 giorni. In caso contrario verranno trattenuti 30 giorni di retta.

In caso di decesso dell'ospite la retta alberghiera verrà conteggiata fino al giorno di uscita dalla RSA.

La Direzione declina ogni responsabilità su oggetti preziosi o denaro lasciato in consegna all'ospite.
Nell'eventualità che le condizioni fisiche o mentali dell'ospite si modifichino in modo da diventare incompatibili con le caratteristiche assistenziali di questa residenza, la Direzione provvederà a darne comunicazione al famigliare di riferimento affinché disponga per il suo trasferimento in idonea struttura.
E' prerogativa del Responsabile Sanitario, previa adeguata informazione alla famiglia dell'ospite, la possibilità di disporre spostamenti interni alla struttura qualora se ne ritenga l'opportunità per mutate condizioni cliniche dell'ospite onde assicurare una più adeguata assistenza.

RICHIESTA DELLE COPIE DI CARTELLE CLINICHE E DI ALTRI DOCUMENTI SANITARI

La copia della documentazione clinica può essere rilasciata non prima del giorno di dimissione, entro il più breve tempo possibile, e comunque entro il termine massimo di 7 giorni decorrenti dal giorno di ricevimento della richiesta.

La copia della cartella clinica può essere richiesta direttamente all'ufficio amministrativo della RSA compilando l'apposito modulo oppure tramite posta o a mezzo fax allegando fotocopia di documento di riconoscimento del sottoscrittore.

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

- Invio telematico / caricamento su una chiavetta presentata dall'utente: 50 €;
- Caricamento su una chiavetta di nostra proprietà: 60 €;
- Stampa della cartella sanitaria: 1 € per pagina.

N.B. Per le cartelle cliniche antecedenti agli ultimi 5 anni, verrà applicato un sovrapprezzo di €10,00.

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

1 - Al paziente che la richiede e ritira personalmente

2 - A persona diversa dal titolare del documento (cartella clinica) dietro presentazione di una delega sottoscritta con allegata copia fotostatica di un documento di identità del sottoscrittore.

3 - Al paziente stesso qualora la richiesta sia stata inoltrata da persona diversa.

4 - Ai legittimi eredi o testamentari o legittimari, così come previsti dagli artt. 536 e ss c.c.

5 - All'unito civilmente o al convivente di fatto (L. 20/5/2016 n. 76)

6 - Al curatore di paziente inabilitato, previa esibizione di documentazione probatoria e dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà da cui risulti lo status di curatore.

7 - Al Direttore Medico di Presidio Ospedaliero ed al legale rappresentante di altra RSA.

8 - All'amministratore di sostegno (legge n. 6 del 9.1.2004) previa esibizione di un documento probatorio (copia decreto di nomina del Giudice tutelare).

9 - Al medico di base, che ha in cura il paziente, con esplicitazione nella richiesta di tale sua qualità (quale soggetto "titolare", ai sensi dell'art. 28 D. Lgs.196/03), dell'indispensabilità di accedere a tali documenti per la tutela dell'incolumità fisica e della salute del paziente e mediante contestuale presentazione di documentazione idonea a dimostrare il consenso scritto dell'interessato salvo autorizzazione generale del Garante.

10 - Agli organi giudiziari (P.M., G.I.P., Pretore, Nuclei di Polizia giudiziaria), su relativa formale richiesta.

11 - Ai periti d'ufficio, previa esibizione di copia del mandato conferito loro dal giudice.

12 - Al patrocinatore legale dell'avente diritto alla documentazione, che esibisca procura scritta.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

E' a disposizione degli ospiti e dei loro famigliari per accogliere reclami, osservazioni e suggerimenti. Il responsabile dell'Ufficio avrà cura di rispondere a tutte le segnalazioni entro il tempo massimo di tre giorni.

L'ufficio è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 17:00

E' inoltre possibile comunicare con questo ufficio utilizzando il modulo "osservazioni e suggerimenti" reperibile presso la reception e che può essere depositato nell'apposita cassetta.

LA SODDISFAZIONE DELL'OSPITE

E' nostra preoccupazione costante garantire che i servizi che vengono offerti soddisfino appieno le esigenze dei nostri clienti. Un prezioso aiuto in questo senso ci viene dal giudizio e dai suggerimenti che vengono forniti dagli ospiti e dai loro famigliari. Per facilitare la raccolta di questi pareri abbiamo predisposto un questionario anonimo che viene distribuito una volta all'anno e che alleghiamo in copia.
I risultati dell'indagine vengono successivamente esposti all'interno della RSA con l'indicazione delle iniziative che la Direzione intende intraprendere per migliorare quegli aspetti del servizio che risultano meno graditi.

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

La persona ha il diritto	La società e le istituzioni hanno il dovere
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Di accudire e curare l'anziano fin dov'è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e per la riabilitazione.

Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.

GHERON		***RSA NAVIGLIO GRANDE***		
QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI / FAMILIARI NELLE RESIDENZE SANITARIE ASSISTENZIALI				
ETA' E SESSO DELL'OSPITE	**— maschio**	**— femmina**	**ANNI _____**	
VIVE NELLA RESIDENZA DA:	**— meno di 6 mesi**	**— da 6 mesi a 2 anni**	**—— più di 2 anni**	**reparto/piano _____**
INDICARE LA PERSONA CHE COMPILA IL PRESENTE QUESTIONARIO	**— ospite**	**— familiare**		
1. E' SODDISFATTO DELL'ACCOGLIENZA E DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE IN RESIDENZA?	**—— molto**	**—— abbastanza**	**— poco**	**—— molto poco**
carta dei servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne)	**—— molto**	**—— abbastanza**	**— poco**	**—— molto poco**
Orari di apertura al pubblico della reception e accessibilità alle informazioni	**—— molto**	**—— abbastanza**	**— poco**	**—— molto poco**
2. E' SODDISFATTO DELL'AMBIENTE E DELLE STRUTTURE PRESENTI IN RESIDENZA?				
ambienti comuni: aspetto, comodità, temperatura, ventilazione, luminosità	**—— molto**	**—— abbastanza**	**— poco**	**—— molto poco**
camera personale: comodità, dimensione, arredo, temperatura, luminosità	**—— molto**	**—— abbastanza**	**— poco**	**—— molto poco**
3. E' SODDISFATTO DELLA CURA DEDICATA AD IGIENE PERSONALE E PULIZIA AMBIENTI ?				
cura dedicata all'igiene personale	**—— molto**	**—— abbastanza**	**— poco**	**—— molto poco**

pulizia dei servizi igienici e degli ambienti	**—— molto**	**—— abbastanza**	**— poco**	**—— molto poco**
4. E' SODDISFATTO DEL SERVIZIO RISTORAZIONE ?				
qualità dei pasti	**—— molto**	**—— abbastanza**	**— poco**	**—— molto poco**
quantità dei pasti	**—— molto**	**—— abbastanza**	**— poco**	**—— molto poco**
varietà del menù	**—— molto**	**—— abbastanza**	**— poco**	**—— molto poco**
possibilità di modificare i cibi in presenza di problemi di masticazione, di deglutizione o per i suoi problemi di salute	**—— molto**	**—— abbastanza**	**— poco**	**—— molto poco**
5. E' SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI LAVANDERIA?	**—— molto**	**—— abbastanza**	**— poco**	**—— molto poco**
6. E' SODDISFATTO DELL'ORGANIZZAZIONE DEGLI ORARI IN RESIDENZA?				
orari apertura alle visite	**—— molto**	**—— abbastanza**	**— poco**	**—— molto poco**
orari pasti	**—— molto**	**—— abbastanza**	**— poco**	**—— molto poco**
orari sonno/veglia	**—— molto**	**—— abbastanza**	**— poco**	**—— molto poco**
7. E' SODDISFATTO DELLA CORTESIA, PROFESSIONALITA' E SOLLECITUDINE DEL PERSONALE DI CURA ?				
ASA	**—— molto**	**—— abbastanza**	**— poco**	**—— molto poco**
INFERMIERI	**—— molto**	**—— abbastanza**	**— poco**	**—— molto poco**
COORDINATRICI	**—— molto**	**—— abbastanza**	**— poco**	**—— molto poco**
MEDICI	**—— molto**	**—— abbastanza**	**— poco**	**—— molto poco**
FISIOTERAPISTI	**—— molto**	**—— abbastanza**	**— poco**	**—— molto poco**
ANIMATORI - EDUCATORI	**—— molto**	**—— abbastanza**	**— poco**	**—— molto poco**
8. SI SENTE COINVOLTO NEL PROGRAMMA DI ASSISTENZA INDIVIDUALE (PAI)?	**—— molto**	**—— abbastanza**	**— poco**	**—— molto poco**

9. E' SODDISFATTO DELLE ATTIVITA' DI ANIMAZIONE?	**—— molto**	**—— abbastanza**	**— poco**	**—— molto poco**
10. E' SODDISFATTO DELLE ATTIVITA' DI FISIOTERAPIA?	**—— molto**	**—— abbastanza**	**— poco**	**—— molto poco**
11. E' SODDISFATTO DEL RISPETTO DELL'INTIMITA' E DELLA PRIVACY?	**—— molto**	**—— abbastanza**	**— poco**	**—— molto poco**
12. COME PERCEPISCE L'ATMOSFERA ED IL CLIMA EMOTIVO IN RESIDENZA?				
è soddisfatto del rapporto umano con gli altri ospiti/familiari?	**—— molto**	**—— abbastanza**	**— poco**	**—— molto poco**
è soddisfatto del rapporto umano con il personale che si occupa di lei?	**—— molto**	**—— abbastanza**	**— poco**	**—— molto poco**
percepisce cortesia, disponibilità ed umanità da parte del personale nei suoi confronti?	**— si**	**— no**	**— poco**	**—— molto poco**
13. HA MAI UTILIZZATO LO STRUMENTO CHE LA DIREZIONE LE METTE A DISPOSIZIONE PER SEGNALARE DISSERVIZI O RECLAMI, IL MODULO DI SEGNALAZIONE SEMPRE REPERIBILE IN RECEPTION ?				
	—— SI			**—— NO**

RSA NAVIGLIO GRANDE
OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……