



CARTA dei SERVIZI

Residenza Sanitaria Assistenziale VILLA DOSSEL

Via Mazzano, 12 – Caglio (CO)
Tel 031 67 72 47 – Fax 031 67 71 40 – villadossel@puntoservice.org



Cooperativa Sociale a r. l.

Indice

Indice	3
PREMESSA.....	4
PRESENTAZIONE.....	5
LINEE GUIDA.....	6
PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA.....	7
Caratteristiche generali	7
Ammissione alla Residenza.....	8
Ingresso in Struttura.....	9
Giornata tipo.....	11
L'Équipe assistenziale	11
Il Personale.....	12
Composizione del personale.....	12
Assistenza alla persona	12
Servizio infermieristico.....	13
Servizio di fisiokinesiterapia	14
Servizio socio-animativo.....	15
Servizio medico	16
Servizio di podologia, pedicure curativa, pedicure estetica e manicure.....	17
Servizio di parrucchiere	17
Assistenza Religiosa.....	17
Ristorazione.....	17
Pulizia.....	18
Servizio di manutenzione	18
Servizio di lavanderia biancheria piana	18
Servizio di lavanderia personale	18
Farmaci e presidi assorbenti.....	18
Direzione della Struttura	19
Servizi amministrativi	19
Hall – Reception - Centralino	19
Distributori automatici	20
Televisione e wi-fi	20
Giornali.....	20
Volontariato.....	20
Visite guidate	20
Servizio mortuario	20
Standard di Qualità	21
Politica della qualità.....	22
Somministrazione di questionari di customer satisfaction	22
L'Anziano Residente: Informazioni, Diritti e Doveri.....	23
Meccanismi di tutela e verifica	26
Il trattamento dei dati personali	27
Indicazioni per il ritiro della documentazione sanitaria	27
Come raggiungere la Residenza.....	28
Orari.....	28
Allegati	30

PREMESSA

L'Assemblea Mondiale sui problemi della condizione anziana, tenutasi a Vienna nel 1982, le cui conclusioni sono richiamate nel Documento Programmatico Parlamentare

"Progetto Obiettivo: Tutela e Salute dell'Anziano"

recita, nella raccomandazione n° 34:

"Ogni volta che il ricovero in un Istituto è necessario ed inevitabile per l'Anziano, occorre fare tutto il possibile per garantire una qualità di vita corrispondente alle condizioni esistenti nella comunità di origine, salvaguardando il pieno rispetto e la dignità umana, la fede, le esigenze, gli interessi e la vita privata dell'Anziano."

"Gli Stati dovranno definire regole che garantiscano un livello accettabile nella qualità dell'assistenza negli Istituti."

PRESENTAZIONE

La CARTA DEI SERVIZI rappresenta uno strumento insostituibile di tutela degli utenti, non solo garantendo una corretta informazione riguardo ai servizi offerti e alle modalità di accesso agli stessi, ma anche individuando i principi fondamentali (eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia) che si pongono alla base di tutti gli interventi e fissando gli obiettivi verso i quali vengono indirizzate le scelte operative.

I primi destinatari della CARTA DEI SERVIZI sono quindi gli utenti e i loro familiari, ma riteniamo che questo documento possa costituire uno strumento di indubbia utilità anche per tutti gli operatori impegnati nella gestione della Struttura, per le Istituzioni e per il Volontariato locale.

La "Carta" non ha la pretesa di rappresentare un documento definitivo, ma vuole piuttosto costituire un elemento di partenza, passibile certamente di integrazioni e aggiornamenti futuri, dettati dall'esperienza della gestione concreta della Residenza Sanitaria Assistenziale, nonché dai suggerimenti e dalle osservazioni che ci verranno dagli operatori, dagli utenti e dai loro famigliari.

Caresanablot, 01/01/2026

Punto Service Coop. Soc. a.r.l.
Legale rappresentante
Dott.ssa Stefania Repinto

LINEE GUIDA

La **Residenza Sanitaria Assistenziale** (RSA) rappresenta la risposta per l'anziano non autosufficiente che non può più essere assistito a domicilio anche a causa di particolari situazioni familiari e che non presenta patologie acute o necessità riabilitative tali da richiedere il ricovero in ospedale o in Istituto di Riabilitazione Geriatrico.

In RSA vengono erogate le seguenti prestazioni: assistenza medica e farmaceutica di base, fornitura di ausili per incontinenti, assistenza infermieristica e fisioterapica, assistenza alla persona, attività di animazione, servizi alberghieri, etc. Questi sono quindi studiati con particolare attenzione ai bisogni non solo sanitari, ma anche sociali, relazionali, culturali e riabilitativi dell'anziano, in accordo con i più recenti orientamenti che riconoscono il processo di invecchiamento come una fase particolare della vita, con una propria dimensione emotiva, psicologica e affettiva e non necessariamente come momento "patologico" o come "perdita".

È pertanto indispensabile che gli operatori, oltre alle conoscenze di ordine tecnico-professionale, riescano ad attingere anche a quel bagaglio di risorse umane che determinano la differenza tra un intervento strettamente professionale e un intervento umano-professionale, fondando tutte le proprie scelte operative sui seguenti principi generali:

1) **Operare all'interno della sfera di autonomia residue dell'Anziano:**

l'obiettivo fondamentale dell'intervento deve essere quello di "aiutare l'anziano ad aiutarsi", stimolandolo al mantenimento e al recupero delle proprie abilità fisiche e alla riscoperta delle proprie potenzialità latenti, e non certo quello di sostituirsi a lui in qualsiasi mansione.

2) **Stimolare l'Anziano ad essere attivo e partecipe,**

evitando per quanto possibile di imporre "programmi standard", ma cercando di soddisfare le richieste propositive dell'Ospite, per consentirgli di esperire ancora una partecipazione attiva alla propria esistenza.

3) **Procedere attraverso Piani Assistenziali Personalizzati,**

per non correre il rischio di adeguare in maniera troppo rigida i bisogni delle persone alle logiche dell'organizzazione tecnico-professionale.

4) **Considerare la RSA come un sistema aperto,**

mantenendo sempre vivi i contatti con la realtà esterna (gruppi di volontariato, associazioni, scuole, etc.) e gli scambi con il tessuto sociale.

5) **Operare attraverso un lavoro d'équipe:**

una buona collaborazione tra le diverse figure professionali impegnate nella gestione della Residenza è alla base di un intervento di qualità elevata. La compresenza di competenze e qualifiche differenti comporta la necessità che ogni operatore sappia interagire correttamente con gli altri e partecipare attivamente al lavoro multidisciplinare dell'équipe, senza ma sconfinare dal proprio ambito professionale.

CODICE ETICO

L'Ente si è dotato di un Codice Etico che fissa le regole di comportamento cui debbano attenersi i destinatari nel rispetto dei valori e dei principi etici enunciati dalla Legge e dai Regolamenti della Repubblica Italiana.

Il codice etico è consultabile c/o la Residenza ed è affisso in bacheca.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Caratteristiche generali

La Residenza "Villa Dossel" di Via Mazzano a Caglio è una struttura di **50 posti letto**, con le caratteristiche della **Residenza Sanitario Assistenziale** dove, in accordo con le normative regionali, vengono garantiti i seguenti servizi:

- abitativi di vitto ed alloggio a carattere alberghiero;
- assistenziali per il soddisfacimento delle esigenze della vita quotidiana ed il superamento delle condizioni di non autosufficienza;
- sanitari di base comprensivo delle prestazioni medico generiche, infermieristiche, riabilitative e farmaceutiche per il mantenimento ed 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 solitudine.

La struttura è accreditata e contrattualizzata per 50 posti letto. Nei posti letto accreditati e a contratto è previsto **un contributo del Servizio Sanitario Regionale**, a parziale copertura della retta complessiva, versato direttamente all'ente gestore della RSA secondo le modalità stabilite dalla normativa vigente.

La struttura è disposta **su 2 piani** ed un interrato ed è priva di barriere architettoniche.

I 50 ospiti sono accolti in **camere doppie e singole** predisposte per l'installazione di televisore, modernamente arredate e dotate d'impianto per il ricambio dell'aria.

Ogni singolo posto letto ed ogni bagno sono dotati di **sistema di chiamata d'emergenza**. In ogni camera è inoltre presente un punto d'erogazione dell'ossigeno medicale

Gli ampi soggiorni e locali destinati al pranzo e alle attività occupazionali e ricreative permettono il tranquillo svolgersi della vita quotidiana.

Nella palestra attrezzata, dotata di apparecchiature per fisiokinesiterapia, si esercita la riabilitazione e il mantenimento delle residue capacità fisiche e motorie.

I bagni attrezzati, presenti in ogni nucleo, oltre ai servizi igienici provvisti di maniglioni di appoggio, sono dotati di vasca da bagno attrezzata d'ultima generazione con accorgimenti ergonomici che tengono presente sia l'esigenza dell'Ospite che le difficoltà dell'operatore.

Il **piano terra**, fruibile da Ospiti e parenti, è sede di diversi locali:

- Hall / Reception
- Uffici amministrativi / Ufficio relazioni con il pubblico (URP)
- Palestra
- Locale polifunzionale / Luogo di culto
- Nucleo Protetto di 20 posti letto

Il **primo piano** è destinato all'accoglienza degli ospiti in RSA, è dotato di ampi locali destinati al pranzo e alle attività occupazionali e ricreative.

Al [piano seminterrato](#) infine è collocata la camera mortuaria.

Ammissione alla Residenza

L'RSA Villa Dossel è rivolta alla popolazione anziana residente in Regione Lombardia con almeno 65 anni di età compiuti e con diversi livelli di non autosufficienza. In caso di richiesta di ammissione da parte di Utenti con età inferiore ai 65 anni l'ingresso è consentito previa specifica "deroga" da parte dell'ATS competente territorialmente.

Per gli Utenti non residenti in Regione Lombardia l'ammissione potrà avvenire secondo disponibilità e con le modalità concordate con la direzione.

Utenti potenziali e loro familiari possono, facendone richiesta presso la direzione della struttura, effettuare visite guidate della Residenza accompagnati dal direttore stesso o da un suo delegato prima di inoltrare la domanda di ingresso, al fine di poter meglio valutare, in via preventiva, il gradimento degli ambienti, delle unità abitative e di quant'altro possa rappresentare elemento di giudizio da parte dell'utenza.

La direzione e gli uffici amministrativi forniranno informazioni riguardo la possibilità di ricorrere all'individuazione di un *amministratore di sostegno*, con illustrazione sulle modalità di nomina e sulle funzioni così come previsto dalla normativa vigente.

Il ricorso all'individuazione formale di un *amministratore di sostegno* è particolarmente consigliato nei casi di anziani con condizioni psicofisiche compromesse.

La direzione e gli uffici amministrativi forniscono informazioni circa la possibilità di accedere ad eventuali contributi pubblici.

Salvo ove diversamente previsto dalla normativa vigente, la procedura prevede una prima valutazione della domanda da parte dell'équipe della residenza che verifica l'appropriatezza del possibile ricovero. Una volta espresso il parere favorevole, la domanda d'ingresso, debitamente compilata, viene inserita nella lista d'attesa sulla base dell'incrocio di diversi criteri: urgenza del ricovero a seguito di segnalazioni da parte di Assistenti Sociali dei Comuni o delle Aziende Ospedaliere, ordine cronologico della domanda e compatibilità del posto libero con le esigenze sanitarie e sociali dell'Ospite.

La formalizzazione dell'ammissione avviene:

- con la sottoscrizione da parte dell'Ospite, unitamente al terzo/curatore o *amministratore di sostegno* o tutore, del "contratto di Ingresso e di ospitalità" della Residenza, comprensivo dell'attestazione di ricevuta della "carta dei servizi" e dell'accettazione degli obblighi del contraente in essa contenuti;
- con il contestuale versamento di un deposito cauzionale il cui importo è specificato nel tariffario allegato che sarà restituito, entro il giorno 30 del mese successivo a quello in cui il ricovero ha avuto termine, salvo situazione di morosità.

Documenti richiesti del futuro Ospite:

- Certificato di Residenza della persona interessata all'ingresso (originale).
- Documento di identità valido (fotocopia).
- Attestazione del codice fiscale (fotocopia).

- Originale tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale
- Originale certificato esenzione ticket
- Documentazione sanitaria recente (ricoveri in ospedale, esami, radiografie, etc. che risalgano al massimo a 12 mesi precedenti).
- Prescrizione e somministrazione farmacologica da parte della struttura dalla quale l'Ospite proviene, oppure da parte del medico curante.
- Dichiarazione del medico di base dalla quale risulti la insussistenza di malattie contagiose o situazioni pericolose e contrarie alla vita in comunità.
- Recapiti telefonici e di abitazione del parente, *amministratore di sostegno*, curatore e di almeno un altro parente.
- Eventuali altri presidi in uso, non previsti a carico della RSA in base alla normativa vigente. Tali presidi vanno consegnati al momento dell'ingresso in struttura, completi di relativa documentazione nel caso rilasciati dall'ATS.

La completezza della documentazione è indispensabile affinché l'équipe della Residenza possa avviare una corretta presa in carico del futuro Ospite sia sotto il profilo amministrativo sia sotto quello sanitario.

La direzione, nel concordare il giorno e l'ora dell'ingresso, comunica le modalità che verranno utilizzate per identificare ciascun indumento del futuro Ospite, fornendo inoltre delle indicazioni in merito alla composizione ed ai quantitativi del corredo.

Ingresso in Struttura

Gli ingressi in struttura sono programmati di norma in **un giorno feriale da lunedì a venerdì**, preferibilmente tra le 9.00 e le 12.00.

Il momento dell'ingresso di un Ospite in una Residenza Sanitaria Assistenziale rappresenta per l'individuo un passaggio importante, che determina un cambiamento a volte definitivo nella vita della persona stessa. La direzione garantirà che l'unità abitativa assegnata sia stata opportunamente igienizzata e preparata.

Al suo arrivo l'Ospite, con i suoi familiari, viene accolto dal direttore della Residenza e/o dallo stesso impiegato che lo ha incontrato nelle fasi pre-ingresso.

L'équipe sanitaria-assistenziale di accoglienza è composta da:

- il direttore sanitario e/o il medico presente
- l'infermiere professionale addetto ai ricoveri
- l'operatore sanitario di riferimento
- il fisioterapista
- l'assistente sociale/psicologo
- l'educatrice

Una volta accompagnato presso il posto letto assegnato l'operatore sanitario presente ha il compito di spiegare al nuovo Ospite il corretto utilizzo delle attrezzature in dotazione alla camera e al bagno annesso, soffermandosi in particolare sull'utilizzo del sistema di chiamate di emergenza.

Lo stesso operatore effettuerà un inventario del corredo applicando il sistema di individuazione di ciascun indumento.

Il medico, acquisita la documentazione clinica prodotta, sottopone l'Ospite ad un'accurata visita volta a verificare le sue condizioni psico-fisiche generali, compila la *Cartella Sanitaria* e somministra le scale di valutazione previste.

In collaborazione con l'infermiere rileva il peso dell'Ospite ed i suoi parametri vitali (quali la pressione arteriosa e la frequenza cardiaca). Terminata la visita il medico si occupa della stesura dell'esame obiettivo e della compilazione del *Foglio Terapia* che consegnerà immediatamente all'infermiere perché lo possa inserire nel quaderno delle terapie del nucleo dando le opportune indicazioni al personale coinvolto. In questa fase il medico comunicherà all'équipe la necessità di attuare diete speciali se necessario.

I componenti dell'équipe di piano, coordinati dal medico, raccolgono tutte le informazioni necessarie alla puntuale compilazione del Fascicolo Sanitario e Sociale (FaSaS), ognuno per la parte di propria competenza.

Nei primi giorni il fisioterapista e l'educatore completeranno la cartella riabilitativa e la cartella di animazione con le scale di valutazione previste formulando rispettivamente il progetto riabilitativo ed il progetto di socializzazione.

Nei tempi previsti dalla normativa viene formulato, con la collaborazione e la condivisione del familiare, un primo Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI) che verrà predisposto in modo completo con il Progetto Individuale entro 1 mese dall'ingresso, avendo riguardo in particolare alla documentazione sanitaria ed infermieristica, socio-assistenziale, riabilitativa e relazionale, nonché alle eventuali note attinenti alla storia dell'Ospite.

Il PAI rappresenta il momento di progettazione e verifica degli interventi messi in atto dalle diverse figure operanti al servizio di ogni singolo Ospite della struttura e in esso confluiscono tutte le informazioni che caratterizzano gli aspetti sanitari, assistenziali, motori, cognitivi e socio/relazionali della persona e da esso nascono i progetti di intervento multidisciplinari mirati alle esigenze ed ai bisogni del singolo Ospite. Successivamente il PAI andrà rinnovato in base alle caratteristiche ed alle esigenze di ogni singolo Ospite e comunque semestralmente e condiviso con l'Ospite e/o familiare/tutore/Amministratore di Sostegno.

Il medico infine predispone e compone il *Fascicolo Sanitario e Sociale*. All'interno del FaSaS sarà inserita la Scheda di Osservazione di Intermedia Assistenza (SOSIA), documento riassuntivo della condizione bio-psico-sociale dell'Ospite così come previsto dalla normativa regionale in vigore.

Il FaSaS in tutte le sue componenti sarà aggiornato e verificato periodicamente ed ogni qualvolta si renda necessario.

Il personale di assistenza segue con attenzione il primo periodo di soggiorno del nuovo entrato, in modo da facilitarne l'inserimento e la socializzazione con gli altri Residenti ed evitare l'isolamento. Lo accompagna all'interno della Residenza e pone attenzione a che familiarizzi con la struttura, gli ambienti, le sue regole ed i suoi servizi, indicando allo stesso le poche e semplici regole di vita della comunità. Durante il soggiorno è prevista la possibilità, previa autorizzazione del direttore della struttura, di effettuare variazioni di camera qualora dovessero intervenire elementi di incompatibilità tra i residenti di una stessa camera. Tale eventualità è attuabile anche su proposta della direzione per motivi organizzativi.

Giornata tipo

07.00 - 09.30	Le attività prevalenti sono: la sveglia, l'igiene personale, la colazione, la vestizione e la cura della persona. Le pratiche igienico-sanitarie, di norma, vengono svolte prima della colazione; non esistono però regole rigide e uguali per tutti.
08.00 - 09.00	Colazione. Di norma è servita nelle sale da pranzo, tuttavia è possibile in caso di necessità la distribuzione della colazione a letto con relativo aiuto all'assunzione della stessa.
09.00 - 11.30	Esecuzione dei rispettivi piani di lavoro, trattamenti infermieristici e riabilitativi, visite mediche, interventi programmati nei piani di lavoro; oppure gli Ospiti verranno coinvolti in attività di animazione, socializzazione, dialogo.
Dalle 11.30	Preparazione per il pranzo.
12.00 - 13.00	Pranzo.
13.00 - 15.00	Gli Ospiti che lo desiderano vengono messi a riposare, a letto o in poltrona.
Dalle 15.00	Inizia l'alzata degli Ospiti.
15.00 - 18.00	Gli Ospiti possono partecipare ad attività di animazione, socializzazione, attività ludico motorie, attività riabilitative.
16.00	Distribuzione della merenda.
Dalle 18.00	Preparazione e distribuzione della cena. Nel periodo estivo dalle 18.30.
Dalle 19.00	Gli Ospiti possono intrattenersi nei soggiorni per momenti di svago, TV, conversazioni varie mentre gli Ospiti che lo desiderano vengono preparati per la notte.
Dalle 20.45	Giro di controllo e distribuzione camomilla.

L'Équipe assistenziale

Per ogni nucleo è individuata una Équipe assistenziale formata dalle seguenti figure professionali:

- il medico incaricato della struttura
- infermiere professionale
- fisioterapista
- l'assistente sociale/psicologo
- educatore della struttura

L'équipe assistenziale di nucleo definisce gli interventi assistenziali da erogare ad ogni anziano tramite l'elaborazione di Progetti Assistenziali Individualizzati costruiti sulla base dei bisogni rilevati da ciascun Residente considerato nella sua complessità.

Il Progetto Assistenziale Individualizzato viene revisionato periodicamente e in ogni caso in base all'evoluzione della condizione dell'anziano.

Le attività di nucleo sono integrate all'interno della struttura da un programma di lavoro generale ed un regolamento che organizza e regola le funzioni dell'intera struttura. L'organizzazione e la supervisione di quanto sopra esposto è responsabilità della direzione.

Il Personale

Il personale della Residenza è al servizio degli Ospiti. Il Personale è tenuto ad agire nel rispetto dei diritti e dei desideri degli Ospiti, compatibilmente con le necessità di servizio programmate dalla direzione.

È fatto divieto agli operatori incassare mance da Ospiti e parenti.

È fatto divieto agli operatori fumare all'interno della struttura.

Al fine di garantire in ogni momento il riconoscimento degli operatori tutto il personale della Residenza ha l'obbligo di tenere visibile il tesserino di riconoscimento, dove sono riportati nome, cognome, qualifica e foto dello stesso.

Composizione del personale

La composizione del personale impiegato nella Residenza è definita in modo tale da garantire le prestazioni in conformità alla normativa vigente e alla carta dei diritti della persona anziana attualmente in vigore.

L'organizzazione di tutte le attività avviene secondo programmi di lavoro e linee guida che sono disponibili per la consultazione presso l'URP.

Assistenza alla persona

I servizi di assistenza alla persona, erogati tutti i giorni dell'anno, 24 ore al giorno, consistono fondamentalmente nelle seguenti attività:

Igiene personale

- Aiuto al residente a provvedere ogni giorno all'igiene del suo corpo.
- Cambi degli ausili monouso per incontinenza, effettuati secondo le singole esigenze.
- Rasatura della barba
- Taglio delle unghie (mani e piedi).

Assistenza motoria

L'Ospite, salvo nei casi prescritti dal medico incaricato, non rimane allettato durante la giornata. Il personale di assistenza aiuta il residente a rendersi autonomo in tutti i movimenti necessari: è previsto l'aiuto per l'alzata dal letto, la risistemazione a letto, la vestizione, la svestizione, la nutrizione (compreso l'eventuale aiuto nell'assunzione di cibo), la deambulazione e la riconduzione al reparto nel caso di anziani con problemi di orientamento e lucidità.

L'anziano viene inoltre aiutato a trascorrere un congruo numero di ore in ambienti comuni (pranzo e soggiorno) per favorire la socializzazione. Quando possibile, viene aiutato a trascorrere alcune ore all'aperto.

Nutrizione ed idratazione

Il personale adibito all'assistenza, attento all'osservanza delle eventuali prescrizioni del medico o del dietista, provvede alla distribuzione dei pasti e, ove necessario, alla nutrizione del residente stesso qualora non sia in grado di farlo in modo autonomo. I residenti impossibilitati a recarsi nella sala da pranzo vengono serviti nella propria camera e/o a letto.

Lo stesso personale provvederà nell'arco dell'intera giornata a garantire una corretta idratazione, stimolando gli Ospiti ad assumere liquidi con regolarità.

Supporto al servizio di animazione

Il personale assistenziale svolge un ruolo di supporto alle attività di animazione programmate, favorendo la partecipazione dei residenti alle attività stesse.

Attività di governo dell'ambiente

Il personale si occupa della cura e delle condizioni igieniche delle camere, provvedendo alla pulizia e al riassetto dello spazio riservato al residente, ovvero al rifacimento e al cambio del letto, al riordino e alla pulizia dell'armadio, della sedia, degli ausili, etc.

I Residenti sono autorizzati a tenere nelle camere oggetti e suppellettili personali.

Servizio infermieristico

Il servizio viene garantito nel rispetto dei parametri previsti della normativa vigente.

Gli infermieri che operano presso la struttura mantengono rapporti costanti con il personale medico e seguono il decorso di ogni evento morboso relazionando al medico e al direttore medico lo stato di salute degli anziani.

A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, gli infermieri svolgono le seguenti mansioni:

- somministrazione dei farmaci così come da prescrizione medica;
- esecuzione della terapia orale, iniettiva, infusiva;
- prelievi, cateterizzazioni;
- misurazione periodica della pressione;
- medicazioni varie, sorveglianza nutrizione enterale;
- trattamento piaghe da decubito;

- controllo e somministrazione dieta alimentare comprensivo dell'imboccamento o ausilio all'alimentazione;
- registrazione temperatura, polso, respiro, etc.;
- interventi di urgenza (respirazione artificiale, ossigenoterapia, massaggio cardiaco esterno, manovre emostatiche) seguiti da immediata richiesta di intervento medico;
- registrazione quotidiana in apposite cartelle sanitarie individuali;
- cura di tutta la documentazione sanitaria;
- raccolta conservazione ed invio al laboratorio di materiale per le ricerche diagnostiche.

Sono a disposizione degli infermieri strumenti informativi atti a creare un'ideale documentazione sanitaria per ogni residente.

Servizio di fisiokinesiterapia

Le prestazioni riabilitative comprendono "l'insieme di interventi senza i quali individui in compromesse condizioni di salute e comunque con disabilità di vario grado rischierebbero un tardivo ed incompleto recupero funzionale se non la perdita irreversibile delle funzioni compromesse".

La riabilitazione assume quindi un ruolo non soltanto terapeutico, ma anche preventivo volto ad evitare o almeno limitare l'ulteriore aggravamento del processo morboso o la disabilità permanente.

Per restituire agli anziani disabili un certo grado di autosufficienza si rendono necessarie strategie diversificate, mirate ad obiettivi limitati ma ugualmente efficaci nel migliorare, talvolta in maniera determinante, la qualità di vita in soggetti altrimenti destinati alla dipendenza totale.

In questo ambito si colloca l'operatore preposto che, sulla base delle indicazioni mediche, effettua esercizi di fisioterapia ortopedica, neuromotoria, respiratoria e vescicale.

A titolo esemplificativo vengono svolti:

- esercizi volti al miglioramento della mobilità articolare
- esercizi volti al mantenimento della mobilità articolare
- esercizi volti all'accrescimento della mobilità articolare
- esercizi volti al rafforzamento della muscolatura
- esercizi volti al miglioramento della resistenza fisica
- esercizi volti al miglioramento della coordinazione, etc.

Le attività possono essere svolte individualmente o in gruppo.

Il terapista svolge inoltre un'attività di supporto e consulenza al personale addetto all'assistenza di base ed al personale infermieristico operante nella struttura, allo scopo di ottenere una migliore capacità motoria dei residenti.

Servizio socio-animativo

Il servizio di animazione si basa essenzialmente su alcuni principi fondamentali:

- L'animazione lavora con e per le persone, non sulle persone; questo significa rendere l'Ospite attivo e partecipe in modo da soddisfare le sue richieste propositive ed assecondare le espressività creative.
- L'animazione lavora con persone; è importante quindi riconoscere che gli Ospiti sono soggetti che hanno diritto ad essere trattati con rispetto.
- L'animazione lavora con gli Ospiti in modo da stimolare e mantenere le capacità fisiche e mentali; in questa ottica è necessario creare un clima di amicizia e di collaborazione tra gli Ospiti, in modo da sollecitare e intensificare la loro partecipazione alle attività collettive.
- L'animazione lavora sul contesto nel quale gli Ospiti sono inseriti; a questo proposito è utile mantenere i contatti con la realtà esterna, quali gruppi di volontariato, associazioni, scolaresche, ma soprattutto rendere la Residenza un punto di incontro anche per i parenti e gli amici degli Ospiti, in modo da ottenere una valida ed efficace collaborazione che faccia sentire l'Ospite come a casa.

Partendo da questi principi, la Residenza si pone i seguenti obiettivi:

- **1° Obiettivo:** rendere la Residenza "a misura di Ospite".
L'Ospite deve potersi sentire come a casa propria, deve avere la possibilità di sentirsi a proprio agio nel muoversi in un ambiente consono alle proprie esigenze. Per ottenere questo obiettivo, il progetto animativo prevede la partecipazione attiva dell'Ospite ad una serie di attività/laboratori il cui scopo principale sarà la personalizzazione degli ambienti, partendo dalla stanza, passando dai corridoi, fino ad arrivare al soggiorno.
- **2° Obiettivo:** rendere la Residenza "aperta al mondo esterno".
L'Ospite non deve perdere il contatto con la realtà esterna, a rischio di sentirsi solo e abbandonato. Per questo scopo verranno coinvolte associazioni di volontari, che parteciperanno ad iniziative volte a stimolare la relazione e la socializzazione. Questi gruppi verranno affiancati anche dalla presenza di alcune suore delle vicine parrocchie, che avranno l'obiettivo di creare una rete di supporto per le esigenze religiose e spirituali. La presenza più importante, anche dal punto di vista affettivo per gli Ospiti, sarà sicuramente quella dei loro parenti ed amici, a cui verrà chiesto di partecipare attivamente a tutte le iniziative, sia quelle proposte, sia proponendone proprie.

I progetti animativi saranno quindi ideati in modo da creare un ambiente familiare per poter favorire la socializzazione tra gli Ospiti e successivamente con la rete di collaboratori esterni. Per ottenere questo sarà necessario stimolare l'interesse dell'Ospite nei riguardi dell'ambiente che lo circonda e verso le diverse iniziative proposte, stimolando nel contempo le capacità residue.

Potranno essere organizzate gite di un giorno o vacanze estive/invernali il cui costo non è compreso nella retta.

Le attività proposte possono essere, a titolo puramente indicativo, così schematizzate:

Attività artigianali

- lavorazione carta, stoffa o altro materiale
- pittura su carta, stoffa, ceramica, etc.

- creazione di piccoli oggetti
- lavori di collage
- lavori a maglia o uncinetto
- cucito
- coltivazione, giardinaggio

Attività sociali/culturali

- lettura del giornale con commento
- letture di brani (novelle, racconti, poesie) con commento
- ascolto di brani musicali
- visite a musei o a manifestazioni culturali
- rappresentazioni o spettacoli
- elaborazione di un giornalino interno
- incontri con gruppi esterni (scuole, altri gruppi di anziani, associazioni, etc.)

Attività ludico/creative

- gare di carte, dama, etc.
- giochi di vario genere (competitivi e non)
- ginnastica dolce
- feste
- canto/ballo
- corsi di interesse generale

Servizio medico

Il servizio viene garantito nel rispetto dei parametri della normativa vigente.

Il medico della struttura garantisce l'attività medica diurna di diagnosi e cura, ed in particolare si occupa di:

- effettuare tutte le prestazioni e redigere le eventuali certificazioni relative alla medicina di base;
- assicurare il raccordo con i presidi ospedalieri in caso di ricovero;
- provvedere alla tenuta ed all'aggiornamento per la parte sanitaria del FaSaS di ciascuno dei Residenti, anche ai fini di eventuali ricerche epidemiologiche dell'Agenzia di Tutela della Salute;
- partecipare agli incontri con gli altri operatori della Residenza Sanitaria Assistenziale al fine di programmare e verificare i Progetti Assistenziali Individualizzati;
- partecipare all'attuazione dei Progetti Assistenziali Individualizzati;
- partecipare alle iniziative di aggiornamento specifico sui temi concernenti l'assistenza agli anziani, predisposte dall'Agenzia di Tutela della Salute o da altre organizzazioni formative ed eventualmente segnalare la necessità di aggiornamento;
- partecipare agli incontri periodici per la verifica dell'attività svolta.

Il personale medico svolge anche [attività di coordinamento, consulenza organizzativa e controllo](#), in stretta collaborazione con la direzione della Residenza Sanitaria Assistenziale.

Servizio di podologia, pedicure curativa, pedicure estetica e manicure

Presso la struttura è attivo il servizio di podologia/pedicure curativa.

Il servizio viene programmato in relazione alle necessità degli Ospiti stabilite dall'equipe medica della RSA e sentito il parere del medico di struttura e/o del delegato.

I trattamenti vengono eseguiti da personale specializzato e non sono compresi nella retta.

Su richiesta e secondo disponibilità, possono essere erogate prestazioni di pedicure estetica e manicure curativa/estetica. Tali servizi non sono compresi nella retta.

Servizio di parrucchiere

Presso la struttura è attivo il servizio di parrucchiere.

Il servizio di shampoo taglio e piega, non è compreso nella retta.

Assistenza Religiosa

Viene garantito ai residenti il massimo livello di autodeterminazione possibile, nell'assoluto rispetto delle convinzioni, degli ideali politici, religiosi e morali di ognuno.

Nella Residenza viene celebrata la SS. Messa concordata ed organizzata con il parroco della zona e a richiesta dei residenti, viene somministrato il Sacramento della SS. Eucarestia, della Riconciliazione e dell'Unzione degli Infermi.

I residenti che professano religioni diverse da quella cattolica possono rivolgersi alla direzione della Residenza per i contatti con i Ministri degli altri culti.

Ristorazione

La gestione del servizio di ristorazione prevede la preparazione della colazione, del pranzo, della merenda e della cena. I pasti vengono preparati all'interno della struttura stessa negli appositi locali adibiti a cucina.

I menù sono elaborati da un dietologo, nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'utenza, e consentono una scelta da parte dei residenti sia in regime normale che dietetico. I menù sono esposti in modo da essere ben visibili ai Residenti e ai parenti.

Si riporta in allegato, a titolo meramente indicativo, un menù tipo (vedi allegato).

Nel caso in cui il medico incaricato reputi necessaria la permanenza a letto del residente, i pasti vengono serviti in camera. Sarà prevista una dieta speciale qualora venga richiesta dal medico.

La scelta delle portate previste dal menù viene effettuata e raccolta dagli Operatori Assistenziali sulle esigenze degli Ospiti e trasmessa ai responsabili della cucina.

I familiari, previo accordo con la direzione, possono consumare i pasti insieme al residente, preferibilmente nei giorni festivi. Il costo dei pasti dei visitatori non è compreso nella retta.

Pulizia

Tipi di intervento e organizzazione del servizio

Gli interventi di pulizia e sanificazione delle camere e dei locali comuni comprendono attività quotidiane e periodiche.

I lavori quotidiani sono eseguiti per quanto possibile al di fuori della normale attività al fine di non interferire con le attività previste dai programmi di lavoro e di evitare ai Residenti il benché minimo disagio.

Tutti i prodotti usati sono rispondenti alle normative vigenti. Per ciascun prodotto utilizzato sono disponibili a richiesta le caratteristiche tecniche (schede tecniche) ed i dati per la sicurezza nell'uso del prodotto (schede di sicurezza).

Tutte le attrezzature necessarie per l'esecuzione dei lavori di pulizia e sanificazione sono conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti.

Servizio di manutenzione

La manutenzione ordinaria e straordinaria di immobili ed impianti è affidata a primaria azienda.

Servizio di lavanderia biancheria piana

Il servizio è svolto in appalto da fornitore esterno.

Servizio di lavanderia personale

Il servizio di lavanderia personale dell'ospite può essere espletato con due modalità differenti:

- Al proprio a domicilio (il familiare si occupa direttamente di ritirare e riconsegnare i capi lavati)
- Servizio di lavanderia a pagamento, gestito direttamente dalla RSA da aggiungersi alla retta mensile in vigore (*tariffa indicate in allegato*).

Farmaci e presidi assorbenti

Sono forniti direttamente dalla struttura e inclusi nella retta.

Direzione della Struttura

Il direttore della struttura si occupa di:

- curare l'integrazione e la funzionalità dei vari settori operativi per il conseguimento dell'obiettivo sia in termini di soddisfacimento del residente, che di rispetto del budget economico di gestione;
- verificare l'efficacia e l'efficienza dei servizi erogati in termini qualitativi e quantitativi, e nel rispetto delle normative;
- accogliere suggerimenti/osservazioni/reclami dall'Ospite e dal familiare al fine di migliorare la qualità del servizio erogato;
- curare che tutto il personale e gli Ospiti operino e vengano a trovarsi sempre in condizioni di sicurezza ambientale e personale;
- rilasciare ogni anno agli Ospiti nei termini previsti la dichiarazione di cui alla DGR 21 marzo 1997, n. 26316.

Servizi amministrativi

I servizi amministrativi vengono svolti da personale che provvede alla fatturazione e agli incassi. Il personale amministrativo si fa carico anche di piccole incombenze di segretariato a favore dei Residenti (riscossioni, pagamenti, compilazione di domande, prenotazione visite mediche, disbrigo corrispondenza).

Hall – Reception - Centralino

La reception regola gli ingressi e le uscite ed è un punto di riferimento per l'Ospite e il suo familiare nel caso di informazioni o piccole necessità.

Durante la notte il servizio di vigilanza interna viene assicurato dagli operatori in turno.

Si precisa inoltre che la struttura è dotata di un impianto di chiamata che può essere attivato dal residente tramite il tasto di chiamata in dotazione ad ogni singolo posto letto. Tale impianto permette al personale di assistenza ed infermieristico di intervenire in modo tempestivo in caso di necessità.

Inoltre, presso la struttura è attivo un servizio di centralino che risponde alle chiamate provenienti dall'esterno.

Negli orari di chiusura del centralino le telefonate provenienti dall'esterno vengono deviate su un apparecchio cordless assegnato all'infermiere in servizio. Tale apparecchio può essere utilizzato anche in caso di emergenza per effettuare chiamate all'esterno dalla Residenza.

Gli orari di attivazione del servizio di reception e centralino sono esposti nelle bacheche della struttura.

Distributori automatici

Nella struttura sono presenti distributori automatici di bevande calde e fredde e di snacks.

Televisione e wi-fi

Oltre che nelle camere, nelle sale soggiorno dei nuclei della Residenza sono presenti televisori a disposizione dei Residenti; inoltre, la struttura dispone di una connessione WIFI free.

Giornali

La struttura provvede all'acquisto di quotidiani e riviste periodiche per l'uso della comunità.

Volontariato

La direzione della Residenza intende promuovere e valorizzare l'attività del volontariato, stipulando convenzioni, ai sensi della Legge n. 266/91 e della L.R. n. 22/93 con le associazioni iscritte nell'apposito albo regionale.

L'attività dei volontari è coordinata dal Medico Responsabile di struttura; i volontari, durante il loro servizio, sono identificabili dal cartellino di riconoscimento con foto.

Visite guidate

I familiari di norma hanno libero accesso durante tutta la giornata, salvo durante le ore notturne (dalle 20.00 alle 8.00) ove la presenza dei familiari (per es. condizioni conseguenti allo stato di salute dell'Ospite) dovrà necessariamente essere concordata e autorizzata dalla direzione.

Per motivi igienici e sanitari è vietato affollare le camere, usare i servizi igienici riservati agli ospiti e sedersi sui letti. I visitatori devono astenersi nel portare generi alimentari perché potrebbero essere controindicati rispetto alla dieta personale o al trattamento farmacologico in corso.

Durante le visite mediche e in occasione dell'igiene dell'Ospite, i parenti e i visitatori sono tenuti a non presenziare in camera.

Servizio mortuario

La procedura interna adottata a seguito del decesso dell'Ospite è la seguente:

- il personale sanitario, successivamente alla constatazione del decesso, provvede ad informare i familiari dell'Ospite;

- i familiari potranno immediatamente recarsi presso la Residenza (anche in orario notturno), dove, nel caso non lo abbiano già fatto, potranno scegliere liberamente l'impresa di onoranze funebri da contattare per la gestione delle esequie, consultando gli elenchi telefonici disponibili sia presso la sala d'attesa della camera ardente che presso la reception;
- il personale, con particolare cura e rispetto del defunto, provvede direttamente al trasferimento della salma dalla camera di degenza al luogo di osservazione (camera ardente) collocato al piano terra della Residenza, nel quale la salma stazionerà in attesa della procedura di accertamento di morte;
- avvenuto l'accertamento di morte da parte del medico della Residenza, l'impresa di onoranze funebri, liberamente e autonomamente scelta dai familiari, avrà libero accesso alla camera ardente della Residenza per le procedure inerenti alla funzione funebre.

La procedura sopra descritta è organizzata in ottemperanza e nel rispetto della Legislazione Regionale in materia di attività funebri e cimiteriali (Legge Regionale n° 22 del 18.11.2003 e Regolamento Regionale n° 6 del 09.11.2004), ed in particolare l'art. 4 comma 2 della Legge Regionale e l'art. 31 comma 2 del Regolamento Regionale nel quale è specificato che il conferimento dell'incarico e/o la negoziazione degli affari inerenti all'attività funebre (vendita di casse ed altri articoli funebri) deve avvenire unicamente nelle sedi autorizzate, o eccezionalmente su richiesta degli interessati, presso altro luogo.

Tali attività sono VIETATE all'interno delle strutture sanitarie e socio-sanitarie:

sottolineiamo che è fatto **divieto assoluto** al personale della Residenza di divulgare informazioni e dati sensibili relativi al defunto a qualsiasi esercente l'attività funebre (ditte, imprese, etc.).

Tutte le spese relative al funerale sono a carico dei familiari dell'Ospite. Per eventuali necessità o lamentele o per segnalare contatti non richiesti da parte di imprese funebri è possibile inoltrare reclamo all'Ufficio Relazioni con il Pubblico – URP.

Standard di Qualità

RILEVAZIONE CADUTE (% DI CADUTE RISPETTO ALLE PRESENZE)	Standard minimo aziendale: <=0,5%
RILEVAZIONE INVII AL PRONTO SOCCORSO E RICOVERI (% DI RICOVERI RISPETTO AGLI INVII AL PRONTO SOCCORSO)	Standard minimo aziendale: >=65%
INSORGENZA PIAGHE DA DECUBITO (% PIAGHE INSORTE RISPETTO ALLE PRESENZE)	Standard minimo aziendale: <= 0,1%
CAMBIO BIANCHERIA PIANA E BAGNO (MEDIA CAMBI E BAGNI EFFETTUATI)	Standard minimo aziendale: >=3%
IGIENE AMBIENTALE (% VERIFICHE POSITIVE E SUGLI AMBIENTI)	Standard minimo aziendale: >=90%
ATTIVITÀ DI PROGETTAZIONE E SCALE DI VALUTAZIONE (NUMERO AGGIORNAMENTI)	Standard minimo aziendale: >= 1/semestre
CORSI DI FORMAZIONE PERSONALE	Standard minimo aziendale: >=4/semestre
QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE (% GIUDIZI INFERIORI ALLA SUFFICIENZA)	Standard minimo aziendale: <=10%

Politica della qualità

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali della strategia aziendale della Residenza Villa Dossel tra i cui obiettivi figura:

la massima soddisfazione del cliente nel rispetto delle sue aspettative ed esigenze sia implicite che esplicite, in quanto componente essenziale della qualità complessiva dei servizi erogati.

Pertanto, il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la completa soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del nostro servizio.

Somministrazione di questionari di customer satisfaction

Ospiti/parenti

Sarà disponibile per Ospiti e parenti un questionario di soddisfazione (vedi allegato) secondo la nuova procedura dell'ATS Insubria con l'adozione di un unico questionario.

Tale questionario di semplice compilazione permetterà al direttore di verificare la qualità percepita da Ospiti e parenti. Il questionario è anonimo e presenta anche una parte in cui parenti/Ospiti possono dare consigli alla direzione. Alla riconsegna l'ufficio qualità analizzerà i risultati dei questionari in modo tale da poter apporre eventuali interventi correttivi.

Verranno inoltre confrontati graficamente i risultati ottenuti con quelli degli anni precedenti al fine di verificare il continuo miglioramento dei servizi erogati in struttura.

Il risultato dei questionari verrà affisso in bacheca e sarà discusso con parenti/ospiti. Verranno inoltre individuati i principali aspetti da migliorare e le modalità operative di raggiungimento degli obiettivi. Tale processo sarà pubblicizzato e condiviso con ospiti e parenti durante la sua attuazione.

Operatori

Con cadenza almeno annuale verrà sottoposto agli operatori un questionario di soddisfazione (vedi allegato). Tale questionario è di semplice compilazione e permetterà al direttore di verificare la motivazione degli operatori e il clima di lavoro in cui operano.

Il questionario è anonimo e presenta anche una parte in cui l'operatore può dare consigli.

Alla riconsegna l'ufficio qualità analizzerà i risultati dei questionari in modo tale da poter apporre eventuali interventi correttivi.

Verranno inoltre confrontati graficamente i risultati ottenuti con quelli degli anni precedenti al fine di verificare la continua crescita di motivazione degli operatori e del positivo clima di lavoro. Il risultato del questionario verrà reso visibile e discusso durante le riunioni periodiche con gli operatori.

L'Anziano Residente: Informazioni, Diritti e Doveri

Al fine di tutelare i propri Residenti e di salvaguardare la libertà di ognuno, la Residenza "Villa Dossel" ha definito alcune basilari regole di convivenza alle quali richiede di attenersi.

Diritto alla riservatezza

Rappresenta uno dei valori fondamentali per l'anziano Residente della Residenza a cui va riconosciuto il diritto di essere assistito nel pieno rispetto della propria dignità di individuo.

Il personale impiegato garantisce il rispetto della privacy dei residenti, non divulgando informazioni che li riguardino.

Le informazioni relative ai casi dei singoli Residenti sono discusse in sedi riservate e solo alla presenza del Residente, dei suoi familiari e del personale addetto all'assistenza.

Presenza dei familiari

I familiari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere dei residenti e per la loro accettazione della vita di comunità e, pertanto, la loro presenza è incoraggiata e stimolata.

Per rispetto della privacy dei Residenti e per consentire il lavoro agli operatori, i familiari ed amici sono invitati ad allontanarsi temporaneamente dalle camere durante la pulizia delle stesse, durante l'igiene, le medicazioni e le visite mediche dei residenti e dalle sale ristorazione durante la somministrazione dei pasti.

Pratiche Amministrative

Il personale amministrativo si fa carico di piccole incombenze di segretariato a favore dei residenti quali riscossioni, pagamenti, compilazione di domande, prenotazione visite mediche, disbrigo corrispondenza.

Custodia denaro e valori

L'Ente ha l'obbligo di accettare le carte-valori, il danaro contante e gli oggetti di valore purché dettagliatamente indicati su apposito modulo sottoscritto da entrambe le parti. L'ente può rifiutarsi di ricevere tali oggetti di valore soltanto se si tratti di oggetti pericolosi o che, tenuto conto dell'importanza e delle condizioni di gestione dell'RSA, abbiano valore eccessivo o natura ingombrante. L'Ente può esigere che la cosa consegnatagli sia contenuta in un involucri chiuso o sigillato. L'Ente non è invece responsabile di beni ed oggetti personali di proprietà dell'Ospite e non consegnati con le modalità sopra descritte.

Ai sensi dell'art. 1783-1786 c.c. l'Ente risponde:

1) quando le cose dell'Ospite gli sono state consegnate in custodia;

2) quando ha rifiutato di ricevere in custodia cose che aveva, ai sensi degli artt. 1783-1786 c.c., l'obbligo di accettare.

Il fumo

All'interno della Residenza, nel rispetto della normativa vigente, non è consentito fumare.

Orari destinati al riposo

Il residente e/o i Visitatori sono tenuti ad evitare rumori che possano recare disturbo agli altri Residenti nelle ore pomeridiane e notturne destinate al riposo.

Permessi di uscita e libertà personali

La Residenza garantisce assistenza e vigilanza ai Residenti ma non esercita alcuna misura coercitiva o di restrizione della loro libertà personale. Tutti i Residenti possono uscire liberamente dalla Residenza (soli o accompagnati in relazione alla loro condizione di autosufficienza e di autonomia funzionale) previo avviso del personale, comunicazione dell'orario di rientro compilazione e firma dell'apposito modulo.

Recesso e risoluzione del contratto

Il rapporto giuridico che si instaura tra l'Ente Gestore della Residenza e l'Ospite è a tempo determinato:

- per una durata pari a 3 anni prorogabile automaticamente per uguale periodo in caso di mancato recesso da una delle parti, da comunicarsi con un preavviso di almeno 30 giorni

oppure

- per una durata inferiore a 3 anni

Qualora l'Ospite e/o il terzo intenda / intendano recedere dal **contratto d'ingresso ed Ospitalità**, dovrà / dovranno dare preavviso all'Ente con comunicazione scritta almeno 30 giorni prima della data determinata ed entro il medesimo termine l'Ospite deve lasciare la RSA. Il mancato rispetto del termine di preavviso comporta il pagamento di una somma pari alla retta giornaliera per il numero dei giorni del mancato preavviso.

In caso di decesso la retta viene calcolata come segue: nel caso di decesso se lo stesso avviene tra l'1 e il 15 sarà dovuto il 50% della retta, se avviene tra il 16 ed il 31 sarà dovuta la retta per intero.

Resta fermo l'obbligo da parte dell'Ospite e/o del Terzo di corrispondere le eventuali rette arretrate e maturate fino alla data indicata nella disdetta come termine del ricovero o, in caso di ritardo nell'allontanamento dell'Ospite, fino al giorno della dimissione dello stesso.

L'Ente ha facoltà di recedere dal **contratto d'ingresso ed ospitalità** e di dimettere l'Ospite qualora lo stesso tenga una condotta gravemente incompatibile con la vita comunitaria,

commetta ripetute e gravi infrazioni alle regole della RSA e qualora le condizioni dell'Ospite siano di grave pregiudizio per la sicurezza degli altri Ospiti o per la propria (a titolo esemplificativo in caso di peggioramento delle condizioni cognitive in tal caso l'Ospite verrà indirizzato in un centro specializzato per il trattamento delle demenze). La direzione dovrà comunicare l'insorgere delle condizioni di incompatibilità dell'Ospite, all'Ospite/al terzo/al tutore/al curatore/all'*Amministratore di Sostegno* indicato nel contratto e le dimissioni avverranno non prima di giorni 7 (sette) dall'avvenuta comunicazione di cui sopra ed in forma assistita dal Comune e dall'ATS.

Altri casi in cui l'Ente ha facoltà di recedere dal Contratto d'Ingresso ed Ospitalità e di dimettere l'Ospite:

- In caso di mancato pagamento nei termini stabiliti dal Contratto d'Ingresso ed Ospitalità, l'Ospite e/o il Terzo è/sono tenuto/tenuti a corrispondere gli interessi di ritardato pagamento nella misura del tasso legale e comunque, in caso di mancato pagamento entro 10 giorni dalla scadenza, il contratto si intende risolto di diritto e l'Ospite ha l'obbligo di lasciare la RSA entro 3 giorni, fatto salvo il diritto dell'Ente di trattenere il deposito cauzionale a soddisfazione totale o parziale di eventuali suoi crediti nei confronti dell'Ospite e/o del Terzo ed eventualmente di agire presso le competenti sedi per il recupero dei crediti stessi.
- Qualora l'Ospite venga dimesso per ritardato o mancato pagamento, in ottemperanza alla normativa vigente, l'Ente si attiva affinché le dimissioni avvengano in forma assistita dal Comune o dalla ATS e non prima di giorni 3 (tre) dall'avvenuta comunicazione al Comune di Residenza dell'Ospite affinché il medesimo Comune e l'ATS possano prestare la necessaria assistenza.
- In caso di dimissioni o trasferimento ad altra struttura verrà rilasciata dal medico della Residenza una lettera di dimissione. Inoltre il medico fornirà la propria disponibilità a contattare telefonicamente il nuovo curante dell'anziano al fine di assicurare la continuità delle cure.
- In ogni altro caso previsto dalle Leggi.

Urna per i consigli e le segnalazioni

Al fine di migliorare i servizi offerti e renderli il più possibile adeguati alle esigenze dei Residenti viene istituita un'urna nella quale i Residenti e i loro familiari possono fare pervenire consigli, segnalare eventi ed episodi o fare considerazioni di qualunque tipo.

Richiesta di informazioni

La richiesta di informazioni relative ai servizi offerti, alle modalità di accesso, agli orari, etc. possono essere richieste presso l'ufficio relazioni con il pubblico c/o la reception – URP.

Consenso informato

L'Ospite ed i suoi familiari sono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile riguardo alle cure e procedure medico-assistenziali messe in atto nella Residenza. All'atto dell'ingresso viene richiesto di sottoscrivere apposito modulo circa il consenso informato alle cure.

Rette e costi dei servizi non inclusi nella retta

Per quanto riguarda le rette applicate e i servizi non inclusi nella retta si rimanda al tariffario allegato. L'Ospite e/o il Terzo/ tutore/ curatore/ amministratore di sostegno prende/prendono atto del fatto che nel corso del ricovero la retta possa subire delle variazioni. Dette variazioni devono essere comunicate all'Ospite e/o al Terzo/ tutore/curatore/amministratore di sostegno per iscritto almeno 30 giorni prima dell'applicazione delle nuove tariffe, dando quindi allo stesso la facoltà di recedere dal contratto nel termine tassativo e perentorio di trenta giorni dal ricevimento della relativa comunicazione dell'Ente Gestore. In caso di mancato esercizio del diritto di recesso entro il suddetto termine perentorio, i Contraenti danno sin d'ora per accettato l'ammontare dell'adeguamento.

Le assenze temporanee comprensive dei ricoveri ospedalieri sono disciplinate come segue: le assenze, anche se programmate, e la mancata fruizione per qualsivoglia motivo dei servizi oggetto del presente contratto, non danno diritto a rimborsi o diminuzioni dei compensi pattuiti per retta. Gli stessi continueranno a decorrere come se l'Ospite fosse presente e usufruisse di tutti i servizi.

Meccanismi di tutela e verifica

La Residenza garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'Ospite anche attraverso la possibilità, offerta a quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento degli operatori che ritenga non conformi a criteri di correttezza, cortesia e qualità del servizio.

Ufficio Preposto

Gli eventuali reclami possono essere presentati all'Ufficio relazioni con il Pubblico –URP situato al piano terra, zona hall presso gli uffici amministrativi da lunedì a venerdì (escluso festivi) dalle 08.30 alle 16.00. Vi è inoltre la possibilità di effettuare segnalazione tramite il modulo "reclami" (vedi allegato) da imbucare nell'apposita urna situata all'ingresso, tutti i giorni dalle ore 8.00 alle ore 20.00.

Funzioni

L'ufficio relazioni con il pubblico provvede a dare al residente/familiare immediata risposta per le segnalazioni e i reclami che si presentano di immediata soluzione o più agevole definizione. Nei casi più complessi, i reclami vengono trasmessi alla direzione, che raccolte informazioni in merito si attiva per risolvere il reclamo coinvolgendo le funzioni aziendali competenti. Il residente/familiare riceveranno, su richiesta, risposta scritta al reclamo in tempi variabili in relazione alla complessità dei fatti e comunque entro 10 gg. dalla formalizzazione del reclamo (vedi allegato).

Modalità di presentazione del reclamo

Il residente o i suoi familiari possono presentare reclamo:

- inviando lettera in carta semplice presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico

- tramite colloquio con il Direttore.
- utilizzando l'apposito modulo "reclami" da imbucare nell'apposita urna situata al piano terra, zona hall, accanto alla bacheca delle comunicazioni.

Ufficio di Pubblica Tutela (UPT)

Si ricorda inoltre che Ospiti e familiari possono rivolgersi all'Ufficio di Pubblica Tutela (UTP) per segnalare disservizi, criticità o limitazioni nella fruizione delle prestazioni.

L'ufficio ha sede in via O. Rossi, 9 – Varese (Padiglione Centrale);

Tel. 0332277544;

e-mail: pubblicatutela@ats-insubria.it.

Il trattamento dei dati personali

Punto Service Coop. Soc. a r.l. si impegna a trattare i dati personali degli Ospiti nel rispetto del D. Lgs. 196/2003 e del Regolamento Europeo n. 2016/679 "GDPR". I dati sono conservati presso la sede legale sita in Via Vercelli 23/A - 13030 Caresanablot (VC) oltre che presso la Struttura; in entrambi i casi, i dati possono essere conservati in forma cartacea e/o su supporto informatico. I dati degli Ospiti vengono comunicati esclusivamente ai soggetti competenti per l'espletamento dei servizi offerti presso la Residenza, con garanzia di tutela dei diritti dell'interessato.

Indicazioni per il ritiro della documentazione sanitaria

Le notizie e le informazioni di carattere sanitario sono soggette al vincolo del segreto professionale e d'ufficio (art. 622 e 326 del Codice penale) e alla normativa sulla tutela dei dati personali (D. Lgs. 196/2003 e Regolamento Europeo n. 2016/679 "GDPR").

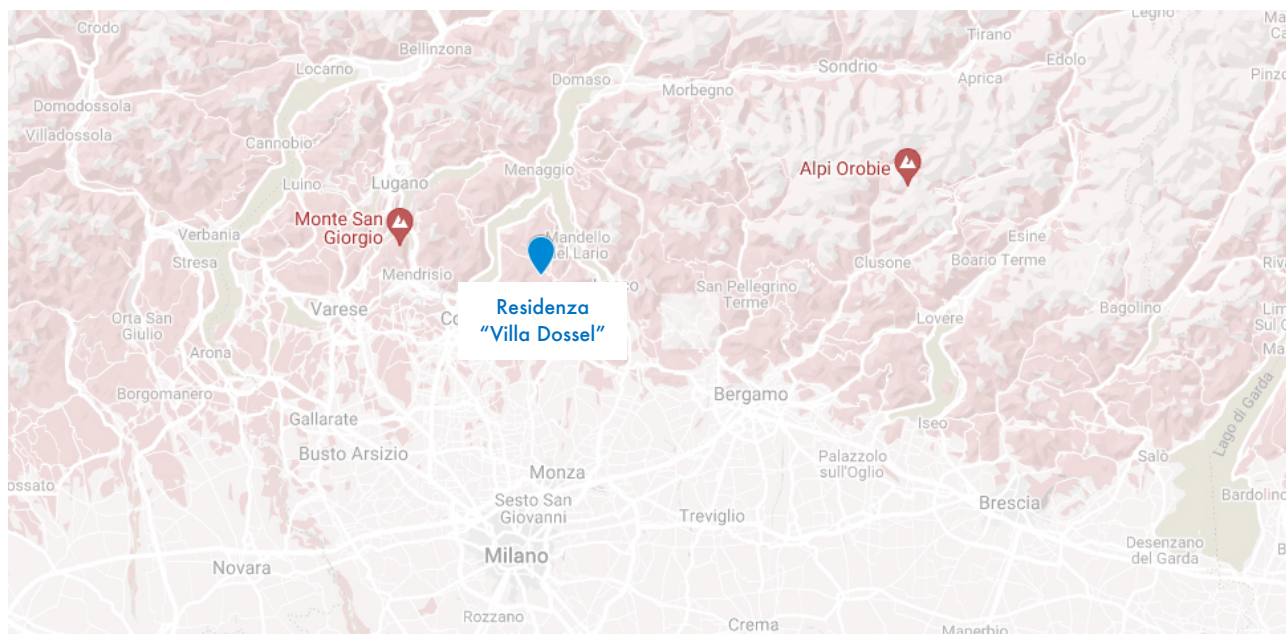
Pertanto, le copie autenticate delle cartelle cliniche o di altra documentazione sanitaria possono essere consegnati soltanto agli aventi diritto, ossia: intestatario o soggetto da esso delegato, tutore, curatore, fiduciario, amministratore di sostegno, erede.

Ai sensi della vigente normativa in materia di semplificazione delle certificazioni amministrative, l'accertamento dell'identità dell'avente diritto può avvenire attraverso l'esibizione di un documento di riconoscimento in corso di validità, ovvero tramite l'invio della copia fotostatica del documento stesso.

Le richieste possono essere presentate direttamente dagli aventi diritto presso la Direzione della Residenza, oppure possono essere inoltrate a mezzo di posta ordinaria, fax o posta elettronica certificata. Le richieste devono essere corredate dall'indicazione della qualifica (intestatario o soggetto delegato, tutore, curatore, fiduciario, amministratore di sostegno, erede), dalla copia del documento d'identità dell'avente diritto e, all'occorrenza, dall'atto di delega, nomina di Amministratore di sostegno/Tutore/Curatore/Fiduciario oppure dalla dichiarazione sostitutiva di atto notorio per Eredi.

La documentazione sanitaria verrà consegnata entro il termine di 7 giorni dalla richiesta, prorogabili a 30 per integrazioni, presso la Direzione, previo pagamento dei diritti di segreteria esposti nel tariffario.

Come raggiungere la Residenza



Indicazioni per raggiungere Caglio

La Residenza Villa Dossel, sita in Via Mazzano n.12, si trova a pochi passi dalla piazza Vittorio Emanuele, dove ci sono le fermate degli autobus.

In auto

Dall'autostrada: Autostrada Milano - Laghi verso Como, prendere l'uscita di Como e seguire indicazioni per Albese - Erba.

Alla rotonda indicante Lecco Longone al Segrino si devia per quest'ultima indicazione e costeggiando il lago del Segrino si giunge a Canzo, proseguendo sulla SP41 fino allo svincolo con Via Monti di Sera, proseguire lungo via Roma e svoltare a sinistra in Via Mazzano.

Con i mezzi pubblici

Ferrovie Nord - Linea Milano/Asso - Stazione di Asso e autobus ASF Autolinee

Orari

Centralino e reception

Il servizio di centralino/reception viene garantito dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 20.00.

Il sabato, la domenica e i festivi dalle 14.00 alle 18.00.

Nelle fasce orarie in cui non sarà presente il personale del servizio, verrà garantito l'accesso alla Residenza e la comunicazione telefonica con l'esterno.

Tel. 031 67 72 47 - Fax. 031 67 7140

E-mail: villadossel@puntoservice.org

Ufficio Relazione con il Pubblico

È situato al piano terreno nell'Area della Reception

Orario di apertura: dal lunedì al venerdì (escluso festivi) dalle 08.30 alle 16.00

Visite parenti/conoscenti

L'accesso nella struttura per le visite ai Residenti è consentito tutti i giorni dell'anno dalle ore 08.00 alle 20.00.

Ogni Residente può ricevere visite, invitare parenti/conoscenti nei locali comuni. È necessario però che tali visite non siano di ostacolo alle attività della struttura e siano tali da non compromettere il rispetto dei diritti degli altri Residenti.

Pasti

I pasti vengono distribuiti nei seguenti orari:

Colazione: dalle ore 08.00

Pranzo: dalle ore 12.00

Merenda: dalle ore 16.00

Cena: dalle ore 18.00 (dalle ore 18.30 nel periodo estivo)

Amministrazione di sostegno: una formula di tutela a favore della persona anziana

Ai sensi dell'art. 404 del Codice Civile possono beneficiare dell'amministrazione di sostegno le persone che, per effetto di un'infermità ovvero di una menomazione fisica o psichica, si trovano nell'impossibilità anche parziale o temporanea di provvedere ai propri interessi.

Pertanto l'Amministratore di sostegno (figura che è stata introdotta dalla Legge 09.01.2004 n. 6, che ha novellato il Codice Civile) può rappresentare sia persone dotate di capacità giuridica parziale, sia persone totalmente incapaci di agire, ancorché in possesso di capacità di intendere e di volere, sebbene assai limitata.

Informazioni relative a tale importante forma di tutela, possono essere richieste alla:

Ufficio di Protezione Giuridica (UPG) ASST Lariana:

Operatore di riferimento: Francesco Sbarbaro

Contatti: Tel 0315854195 Cell. 3485634141

E-mail: francesco.sbarbaro@asst-lariana.it

Dichiarazioni ai fini fiscali

L'Ente si impegna in conformità alla normativa nazionale e regionale vigente, a rilasciare la certificazione del pagamento della retta ai fini fiscali, per i servizi di compartecipazione dell'Ospite nei termini utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

Allegati

- Procedura accoglienza, presa in carico dell'ospite
- Procedura dimissione dell'ospite
- Menù
- Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione degli ospiti nelle RSA
- Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione dei familiari nelle RSA
- Questionario operatori
- Modulo comunicazione (commenti/segnalazioni/reclami)
- Consenso informato relativo al passaggio al medico della struttura
- Documento per il consenso informato alle cure in RSA
- Tariffario
- Carta dei diritti della persona anziana
- Domanda di inserimento unificata e scheda sanitaria di ingresso



Residenza "VILLA DOSSEL"

Via Mazzano, 12
Caglio (CO)

Tel. 031 67 72 47
Fax. 031 67 71 40

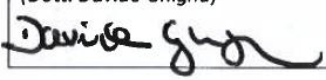
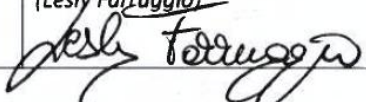
villadossel@puntoservice.org



PUNTO SERVICE
Cooperativa Sociale a r.l.

PROCEDURA GESTIONE ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO DELL'OSPITE

PS_Lombardia_PROC. 4.0

REVISIONE	DATA	MODIFICHE
0	31/01/2025	Prima emissione del documento
REDATTO DA	VERIFICATO DA	VALIDATO DA
Direzione Medica (Dott. Davide Ghigna) 	Responsabile Qualità (Lesly Farruggio) 	Risk Manager - RM (Dott. Sergio Gambetterra) 

	PROCEDURA GESTIONE ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO DELL'OSPITE	PS_ Lombardia_ PROC. 4.0
PUNTO SERVICE Cooperativa Sociale a r.l.		

Sommario

SCOPO	1
APPLICABILITÀ.....	1
RESPONSABILITÀ.....	1
PREMESSA	1
DESCRIZIONE DELL'ATTIVITA' E MODALITA' OPERATIVE	1
1. Accoglienza.....	1
2. Ulteriori informazioni	2
3. Variazione di camera	2
4. P.I. (Piano individuale) e del P.A.I. (Piano Assistenziale Individualizzato)	3
5. FASAS.....	3
BIBLIOGRAFIA.....	3

	PROCEDURA GESTIONE ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO DELL'OSPITE	PS_ Lombardia_ PROC. 4.0
PUNTO SERVICE Cooperativa Sociale a r.l.		Pag. 1 di 3

SCOPO

Questa procedura fornisce e descrive i passaggi necessari a gestire in maniera ottimale l'accoglienza e l'inserimento di un nuovo Ospite in struttura.

APPLICABILITÀ

La presente procedura si applica ai seguenti servizi della Regione Lombardia:

- **RSA "ANNA E GUIDO FOSSATI" di Monza;**
- **RSA e Centro Diurno "I PIOPI" di Dresano;**
- **RSA e CURE INTERMEDIE "VILLA DOSSEL" di Caglio;**
- **RSA "Opera Pia Magistris" di Valmadrera.**

RESPONSABILITÀ

Le responsabilità sono descritte all'interno della seguente procedura.

PREMESSA

La fase di ingresso e inserimento in Struttura dell'anziano, rappresenta una delle fasi più delicate di tutto il percorso compiuto dalla Persona all'interno della Residenza.

L'Ospite (sia cognitivo che non cognitivo) percepisce l'istituzionalizzazione come un reale cambiamento della sua quotidianità, in termini di libertà e autonomia.

L'anziano ricoverato è infatti una persona fragile, che rischia di subire passivamente il momento di ingresso in Struttura.

Partendo da questo punto di vista è evidente che le modalità, le tempistiche e la qualità dell'accoglienza possono influenzare la qualità (ed in alcuni casi anche l'aspettativa) di vita dell'Ospite.

Non bisogna dimenticare che anche i familiari, AdS e Tutore Legale sono coinvolti in questo processo e frequentemente rappresentano un aspetto critico da gestire, poiché vivono questo momento come un insuccesso personale, con sensi di colpa e di abbandono che si manifestano attraverso atteggiamenti diffidenti e sospettosi nei confronti della Struttura.

Pertanto, un' accoglienza adeguata e ben organizzata serve a rassicurare sia il nuovo ospite che i familiari/caregivers/AdS/Tutore Legale.

È fondamentale ricordare e tenere sempre presente che ogni Persona porta con sé non solo un aspetto sanitario-assistenziale ma anche una storia, un vissuto e un nucleo familiare sofferente.

Bisogna tener conto di questa pluralità di caratteristiche e bisogni profondamente umani, per iniziare un rapporto soddisfacente e di collaborazione tra l'ospite-nucleo familiare/caregiver/Ad/Tutore Legale e la Struttura.

D'altra parte, sia l'Ospite che il mondo che gli gravita attorno, deve imparare a conoscere e a fare proprie tutte le regole, scritte e non scritte, che regolano la vita comunitaria.

Si tratta quindi di un processo di conoscenza reciproca e globale, che deve essere accuratamente seguito e monitorato.

DESCRIZIONE DELL'ATTIVITA' E MODALITA' OPERATIVE

1. Accoglienza

Il momento dell'ingresso dell'Ospite, proprio per quanto detto sopra, rappresenta un passaggio importante che determina un cambiamento, a volte definitivo, nella vita della persona stessa. Per questo motivo è fondamentale che il potenziale Ospite ed i suoi familiari/caregiver/AdS/Tutore Legale, vengano informati dettagliatamente dal personale preposto circa:

- la tipologia di utenza che accoglie la Struttura;
- i servizi erogati in termini qualitativi e quantitativi;
- le rette praticate;
- la possibilità di accedere a contributi pubblici;

	PROCEDURA GESTIONE ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO DELL'OSPITE	PS_ Lombardia_ PROC. 4.0
PUNTO SERVICE Cooperativa Sociale a r.l.		Pag. 2 di 3

- la possibilità di chiedere l'intervento del difensore civico, in tutti i casi in cui sia negato o limitata la fruibilità delle prestazioni;
- la possibilità di accedere all'ufficio di relazioni con il pubblico, all'ufficio di pubblica tutela dell'ATS competente.

È data inoltre, la possibilità di visitare la Struttura per prendere visione di camere, locali comuni e aree esterne e verificare così il gradimento degli ambienti, sempre nel rispetto delle procedure.

Prima dell'inserimento, al fine di consentire un'adeguata accoglienza dell'Ospite, i Familiari/Caregivers o suoi delegati, prendono contatto con la Direzione e/o l'Assistente Sociale e gli uffici amministrativi, al fine di sbrigare le pratiche burocratiche e fornire informazioni sull'Ospite circa:

- dati anagrafici;
- dati sociali (abitudini di vita, hobby, esigenze spirituali etc.);
- stato di salute;
- situazione economica;
- situazione familiare.

Tali informazioni potranno essere raccolte, ove possibile, nel corso di una visita domiciliare pre-ingresso, durante un incontro con il familiare e l'Ospite oppure, attraverso la segnalazione da parte di strutture o Enti competenti. Tutte le informazioni raccolte saranno trasmesse al personale di competenza per ruolo e mansione al trattamento dei dati stessi.

Stabilito il giorno d'ingresso dell'Ospite, il personale preposto informerà gli operatori tramite comunicazione scritta, indicando il giorno dell'ingresso e la stanza assegnata.

Il personale incaricato dovrà verificare che la stanza, il letto, l'unità abitativa, il bagno e l'armadio siano stati adeguatamente preparati per l'arrivo del nuovo Ospite.

L'Ospite e la Famiglia riceveranno la Carta dei Servizi, ed il personale preposto alla fase di accoglienza registrerà l'elenco sia dei documenti ricevuti dall'Ospite entrante, sia di quelli a lui consegnati assumendo evidenza dello scambio di informazioni.

Al momento dell'ingresso il personale preposto all'accoglienza, con la collaborazione del nuovo Ospite e/o dei suoi familiari/caregivers/AdS/Tutoli Legali, completerà la documentazione al fine dell'assunzione di tutte le informazioni ritenute necessarie per conoscere l'Ospite sotto i vari aspetti.

L'Ospite verrà accompagnato dal personale designato a visitare la struttura, verranno mostrati tutti gli spazi ed i locali comuni, dedicando maggior attenzione alla camera da letto.

L'operatore mostrerà al nuovo Ospite il corretto utilizzo del bagno, dei comandi per il letto e del campanello di chiamata.

L'Ospite successivamente verrà sottoposto a visita medica volta a verificare le sue condizioni psico-fisiche generali e verranno date indicazioni specifiche agli operatori attraverso la compilazione della documentazione presente nel Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario dell'ospite.

2. Ulteriori informazioni

È necessario raccogliere i recapiti telefonici delle persone di riferimento dell'Ospite da contattare in caso di necessità ed emergenza.

Nel caso in cui non esistano persone di riferimento sarà necessario segnalare i recapiti telefonici dei Servizi Sociali.

3. Variazione di camera

Durante il soggiorno è prevista la possibilità, previa autorizzazione del Direttore Sanitario e del Direttore di Struttura, di effettuare variazioni di camera, qualora dovessero intervenire elementi di incompatibilità.

Tale eventualità è attuabile anche su proposta della Direzione per motivi organizzativi.

	PROCEDURA GESTIONE ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO DELL'OSPITE	PS_ Lombardia_ PROC. 4.0
PUNTO SERVICE Cooperativa Sociale a r.l.		Pag. 3 di 3

Tale trasferimento viene eseguito secondo procedura specifica:

Proc. 07-Lombardia - **“GESTIONE DIMISSIONE DELL’OSPITE E TRASFERIMENTI INTERNI ALLA Udo”**

4. P.I. (Piano individuale) e del P.A.I. (Piano Assistenziale Individualizzato)

Dopo un periodo di osservazione dall’ingresso, e comunque entro e non oltre 30 giorni dall’accoglienza e presa in carico dell’ospite, l’équipe multidisciplinare provvede alla stesura del P.I. (Piano individuale) e del P.A.I. (Piano assistenziale individualizzato) analizzando i problemi e definendo i bisogni dell'ospite.

5. FASAS

All’ingresso dell’Ospite è predisposto il Fascicolo Socio-Assistenziale e Sanitario (FASAS) dello stesso.

Il FASAS è l’insieme unitario della documentazione sociosanitaria relativa all’assistito, e si articola in diverse sezioni atte a rendere evidenza del progetto di presa in carico dell’Ospite, degli interventi pianificati ed attuati, nel rispetto della situazione individuale e relazionale dello stesso, assicurati dall’Unità d’Offerta.

Il FASAS si articola nelle seguenti sezioni:

- anamnestiche;
- analisi/valutazione: tale sezione, costantemente aggiornata, comprende la documentazione riferita ad aspetti sanitari, assistenziali e psicosociali che attestano le valutazioni cliniche, relazionali e delle abilità funzionali dell’ospite e che contiene le scale di valutazione, le valutazioni dei diversi professionisti in funzione del bisogno rilevato, e che riguardano l’area medica, psicologica, sociale, infermieristica, riabilitativa, educativo/animativa e dell’assistenza tutelare;
- percorso dell’Ospite nell’Unità d’Offerta;
- costituiscono parte indispensabile di tale sezione la presenza:
 - del P.I. (Progetto Individuale);
 - del P.A.I. (Piano assistenziale individualizzato);
 - del Diario Clinico Integrato;
 - fogli unici di terapia farmacologica ove prevista;
- modulistica comprendente i seguenti moduli:
 - tutela della privacy redatti secondo la normativa vigente;
 - consenso informato per gli specifici atti sanitari preposti;
 - documentazione (anche in copia) relativa alla tutela giuridica della persona, se ed ove prevista.

Essendo in uso il Fascicolo Sanitario Elettronico (CUW), la documentazione socio-sanitaria (FASAS) del singolo ospite è consultabile anche a livello informatico e riproducibile su richiesta, seguendo specifica procedura:

“PROCEDURA MODALITA’ DI COMPILAZIONE, CONSERVAZIONE E ARCHIVIAZIONE DEL FASAS”

BIBLIOGRAFIA

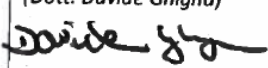
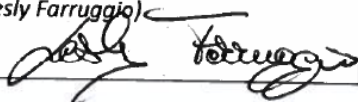
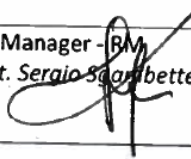
- DGR 7435/2001.
- DGR 12618/2003.
- DGR 1765/2014.
- DGR 2569/2014.
- DGR 19883/2004.
- DGR 3383/2015.



PUNTO SERVICE
Cooperativa Sociale a r.l.

PROCEDURA GESTIONE DIMISSIONE DELL'OSPITE E TRASFERIMENTI INTERNI ALLA Udo

PS_Lombardia_PROC. 42.0

REVISIONE	DATA	MODIFICHE
0	31/01/2025	Revisione integrale del documento
REDATTO DA	VERIFICATO DA	VALIDATO DA
Direzione Medica (Dott. Davide Ghigna) 	Responsabile Qualità (Lesly Farruggio) 	Risk Manager - RM (Dott. Sergio Scambetterra) 

	PROCEDURA GESTIONE DIMISSIONE DELL'OSPITE E TRASFERIMENTI INTERNI ALLA UdO	PS_ Lombardia_ PROC. 42.0
PUNTO SERVICE Cooperativa Sociale a r.l.		

Sommario

SCOPO	1
APPLICABILITÀ.....	1
RESPONSABILITÀ.....	1
DESCRIZIONE DELL'ATTIVITA' E MODALITA' OPERATIVE	1
DIMISSIONE OSPITE	1
1. Trasferimento in altra struttura o ritorno al domicilio.....	1
2. Trasferimento ospite presso altre UdO.....	2
RACCOLTA DELLA DOCUMENTAZIONE CARTACEA IN CASO DI DIMISSIONE	2
TRASFERIMENTO OSPITE ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA	2
BIBLIOGRAFIA.....	3

	PROCEDURA GESTIONE DIMISSIONE DELL'OSPITE E TRASFERIMENTI INTERNI ALLA UdO	PS_ Lombardia_ PROC. 42.0
PUNTO SERVICE Cooperativa Sociale a r.l.		Pag. 1 di 3

SCOPO

Il presente documento ha l'obiettivo di fornire gli elementi necessari per effettuare in modo corretto:

- l'eventuale dimissione di un ospite;
- l'eventuale gestione di un trasferimento interno alla Residenza di un ospite.

APPLICABILITÀ

La presente procedura si applica ai seguenti servizi della Regione Lombardia:

- **RSA "ANNA E GUIDO FOSSATI" di Monza;**
- **RSA e Centro Diurno "I PIOPI" di Dresano;**
- **RSA e CURE INTERMEDIE "VILLA DOSSEL" di Caglio;**
- **RSA "Opera Pia Magistris" di Valmadrera.**

RESPONSABILITÀ

Le responsabilità sono descritte all'interno della seguente procedura.

DESCRIZIONE DELL'ATTIVITA' E MODALITA' OPERATIVE

DIMISSIONE OSPITE

1. Trasferimento in altra struttura o ritorno al domicilio

In caso di trasferimento presso:

- altra struttura,
- ritorno al proprio domicilio,

è necessario garantire la continuità del processo assistenziale.

L'addetto alla reception informa il personale circa l'ufficialità delle dimissioni richieste.

Sarà cura del personale stesso a:

- raccogliere e ordinare tutti gli effetti personali dell'Ospite in modo che siano disponibili per il giorno delle dimissioni;
- raccogliere la documentazione clinica consegnata al momento dell'ingresso e tutta la documentazione clinico-assistenziale utile alla dimissione;
- assicurarsi che le dimissioni avvengano seguendo una continuità di cura: il personale informerà i parenti circa le necessità dell'Ospite, consegnerà lettera di dimissioni firmata dal Medico e offrirà assistenza per eventuale trasporto.

Il Medico prepara per il giorno della dimissione la relazione clinica di dimissione che deve contenere:

- dati dell'ospite e data di ingresso in Residenza;
- anamnesi dell'ospite;
- condizioni cliniche e delle autonomie all'ingresso;
- epicrisi del periodo trascorso in Residenza, comprendente l'evoluzione clinica, delle autonomie e del quadro cognitivo relazionale;
- terapia alla dimissione;
- eventuale attivazione di dimissioni protette.

Laddove possibile, è opportuno archiviare copia delle dimissioni controfirmata dall'Ospite o di chi fa le veci, per dare evidenza dell'avvenuta consegna.

Andranno inoltre restituiti all'Ospite od ai suoi parenti o di chi ne fa le veci:

- eventuali farmaci di sua proprietà;

	PROCEDURA GESTIONE DIMISSIONE DELL'OSPITE E TRASFERIMENTI INTERNI ALLA UdO	PS_ Lombardia_ PROC. 42.0
PUNTO SERVICE Cooperativa Sociale a r.l.		Pag. 2 di 3

- ausili personali antecedenti all'ingresso per la mobilitazione, la postura o altri ausili.

L'Assistente Formato, se richiesto o in caso di evidenti difficoltà, aiuta il familiare nella raccolta degli effetti personali dell'Ospite.

2. Trasferimento ospite presso altre UdO

Il trasferimento presso altre Unità di Offerta, genera parziale interruzione della continuità assistenziale, qualora l'UdO di destinazione e quella di partenza non siano nella medesima Struttura.

I Responsabili di Struttura saranno quindi incaricati di prendere accordi formali, per poi condividere quanto di interesse, con l'UdO accogliente circa:

- documentazione sanitaria,
- documentazione amministrativa/legale,
- tempi e modalità di trasferimento.

Al fine di garantire il benessere psicofisico dell'Ospite, cercando il più possibile di diminuire fonti di disturbo e disagio, è necessario che tutti gli operatori interessati vengano opportunamente coinvolti nel processo.

RACCOLTA DELLA DOCUMENTAZIONE CARTACEA IN CASO DI DIMISSIONE

Al momento della dimissione di un Ospite, tutte le figure professionali coinvolte nel processo di cura sono tenute a raccogliere tutti gli eventuali documenti cartacei e verificare la completezza della documentazione di competenza su CUW.

Successivamente il Coordinatore Infermieristico e/o il Medico della struttura provvederà ad archiviare, la documentazione relativa all'Ospite, che dovrà essere conservata in un luogo chiuso secondo le disposizioni di legge in vigore.

La Direzione Sanitaria e Gestionale per la parte amministrativa, provvederanno alla chiusura della pratica su CUW.



La dimissione dell'Ospite dovrà essere accompagnata:

- dalla lettera del Direttore Sanitario attestante le condizioni cliniche;
- della terapia in corso, indirizzata al Direttore Sanitario della nuova Residenza o al Medico di Medicina Generale;
- dei farmaci e degli ausili di proprietà dell'Ospite.

TRASFERIMENTO OSPITE ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA

I trasferimenti interni degli Ospiti all'interno della Residenza non generano interruzioni alla continuità assistenziale dell'Ospite e sono definiti discrezionalmente dall'équipe Sanitaria della Struttura responsabile dell'intero processo. Sebbene per l'esecuzione del trasferimento interno non sia richiesta autorizzazione formale da parte dell'Ospite stesso o dei Caregivers/AdS/Tutore/Curatore, se né da comunicazione, così da salvaguardare il benessere psicofisico dell'Ospite, evitare di destabilizzarne la quotidianità e le abitudini e infine garantire il coinvolgimento dei familiari al piano di assistenza.

Inoltre, la Direzione o suo delegato comunica a tutto il personale il trasferimento.

Nel caso in cui il trasferimento sia finalizzato alla salvaguardia e alla sicurezza dell'Ospite o di chi con lui condivide la stanza, il Direttore Sanitario e/o in sua assenza il Medico in turno o reperibile, possono autorizzare in emergenza lo spostamento, che comunque dovrà poi essere rivalutato dall'équipe multidisciplinare nell'arco, al massimo, delle 48 ore seguenti.

	PROCEDURA GESTIONE DIMISSIONE DELL'OSPITE E TRASFERIMENTI INTERNI ALLA UdO	PS_ Lombardia_ PROC. 42.0
PUNTO SERVICE Cooperativa Sociale a r.l.		Pag. 3 di 3

BIBLIOGRAFIA

- DGR 7435/2001.
- DGR 12618/2003.
- DGR 1765/2014.
- DGR 2569/2014.
- DGR 19883/2004.
- DGR 3383/2015.

	1 SETTIMANA		2 SETTIMANA	
	PRANZO	CENA	PRANZO	CENA
LUN	RISOTTO ALLA MILANESE COTECHINO LENTICCHIE	RAVIOLI IN BRODO AFFETTATI MISTI CAROTE PREZZEMOLATE*	SPAGHETTI ALLA PUTTANESCA TACCHINO ARROSTO* CARCIOFI*	MINISTRONE CON RISO AFFETTATI MISTI E FORMAGGI MELANZANE GRIGLIATE
MAR	PENNETTE BROCCOLI E PANCETTA* TACCHINO ALL'ARANCIA* FINOCCHI*	MINESTRA DI FARRO E CECI* BRESAOLA CARCIOFI*	RISOTTO ALLA PARMIGIANA NUGGETS* PATATE	VELLUTATA DI VERDURE* BASTONCINI DI PESCE* TRIS DI VERDURE*
MER	PASTA AI 4 FORMAGGI ARISTA DI MAIALE ALLE ERBE* CAVOLFIORI GRATINATI	RISO ALL'INGLESE POLPETTE* ZUCCHINE TRIFOLATE*	PENNE SALSICCIA E PEPERONI* MANZO ALLA PIZZAIOLA ZUCCHINE*	PASSATO DI VERDURA CON CROSTINI* FRITTATA DI PATATE CAVOLINI DI BRUXELLES*
GIO	PASTA IN BIANCO SPEZZATINO DI VITELLO* / GORGONZOLA POLENTA	CREMA DI VERDURE* BASTONCINI DI PESCE* FAGIOLINI*	TAGLIATELLE AL POMODORO SPEZZATINO DI VITELLO* POLENTA*	RISOTTO ALL'INGLESE BRESAOLA VERDURE AL VAPORE*
VEN	TAGLIATELLE AL POMODORO FILETTO DI PLATESSA* ZUCCHINE GRIGLIATE	MINESTRA DI CEREALI PIZZA SPECK E ZOLA SPINACI	FARFALLE AI GAMBERETTI* MERLUZZO GRATINATO* FAGIOLINI AL BURRO*	ZUPPA FARRO E VERDURE* PIZZA MARGHERITA CAROTE*
SAB	RISOTTO ALLA PARMIGIANA SPINACINE* PATATE AL FORNO*	VELLUTATA DI VERDURE* FRITTATA DI CIPOLLE FAGIOLINI IN INSALATA*	RISOTTO CON SALSICCIA E ZAFFERANO BOCCONCINI DI POLLO ALLE OLIVE* ZUCCHINE TRIFOLATE	ZUPPA DI CIPOLLE UOVA AL POMODORO CAVOLFIORI*
DOM	LASAGNE ALLA BOLOGNESE* VITELLO AL FORNO* VERDURE GRIGLIATE* TORTA AL LIMONE*	MINESTRA CON PASTA AFFETTATI E FORMAGGI CAROTE*	PIZZOCCHERI COSCE DI POLLO* PATATE AL FORNO* DOLCE	TORTELLINI IN BRODO CAPRINI SALE E PEPE SPINACI ALL'

* Alcuni alimenti potrebbero essere congelati/surgelati dall'origine

Alternative

Primi piatti: pastina in brodo / pasta in bianco o al pomodoro / riso in bianco

Secondi piatti: prosciutto cotto / formaggio / carne trita

Contorni: insalata / purè / pomodori

Frutta – dessert: frutta fresca / frutta cotta / mousse di frutta

Dieta omogenea

Dieta tritata

Per ragioni tecnico organizzative il menù potrà subire variazioni

NB: le preparazioni potrebbero contenere allergeni

Reg. UE 1169/2011: per qualsiasi informazione su sostanze e allergeni è possibile consultare l'apposita documentazione che verrà fornita, a richiesta, dal personale del centro cottura.

	3 SETTIMANA		4 SETTIMANA	
	PRANZO	CENA	PRANZO	CENA
LUN	RISOTTO AI FUNGHI* LONZA AL LATTE* CAROTE*	MINESTRA DI FARRO E ZUCCA* MISTO DI FORMAGGI FAGIOLINI*	PASTA AI 4 FORMAGGI SPINACINE* CARCIOFI*	RISO E PREZZEMOLO FORMAGGI MISTI E PROSCIUTTO CRUDO CAVOLINI DI BRUXELLES*
MAR	PASTA ALL'AMATRICIANA COTECHINO LENTICCHIE	PASSATO DI VERDURA* CON CROSTINI HAMBURGER* CARCIOFI*	RISOTTO ALLA PARMIGIANA COTECHINO LENTICCHIE	CREMA DI CIPOLLE* HAMBURGER* CAROTE PREZZEMOLATE*
MER	FARFALLE PANNA E PROSCIUTTO ARROSTO ALLE MELE* CAVOLFIORI GRATINATI*	RISO ALL'INGLESE POLPETTONE SPINACI*	FARFALLE AI FUNGHI* TACCHINO AL FORNO* MELANZANE GRIGLIATE*	RISOTTO ALL'INGLESE FRITTATA CAVOLFIORIO*
GIO	GNOCCHI AL RAGÙ* POLPETTE IN UMIDO* PATATE AL FORNO*	MINESTRA D'ORZO UOVA SODE BROCCOLI*	LASAGNE ALLA BOLOGNESE* ARROSTO DI VITELLO PATATE AL FORNO	PASTA E FAGIOLI* BASTONCINI DI PESCE* PISELLI*
VEN	SPAGHETTI AI FRUTTI DI MARE* PLATESSA AL FORNO* ZUCCHINE E PEPERONI	VELLUTATA DI VERDURE* PIZZA CAROTE AL BURRO*	RISOTTO ALLA PESCATORA* MERLUZZO GRATINATO* TRIS DI VERDURE*	VELLUTATA DI VERDURE* PIZZA FAGIOLINI*
SAB	PASTA PASTICCIA SCALOPPINE* AL GORGONZOLA TRIS DI VERDURE*	TORTELLINI IN BRODO FORMAGGI MISTI FAGIOLINI*	PIZZOCCHERI* COTOLETTA DI POLLO* PEPERONI GRIGLIATI	MINESTRA DI CEREALI BRESAOLA BROCCOLETTI*
DOM	PASTA ALLE ZUCCHINE CASSOEULA* POLENTA TORTA	PASTA E FAGIOLI* BRESAOLA FINOCCHI*	PASTA AL POMODORO SPEZZATINO* / GORGONZOLA POLENTA DOLCE	RAVIOLI IN BRODO UOVA SODE CAROTE*

* Alcuni alimenti potrebbero essere congelati/surgelati dall'origine

Alternative

Primi piatti: pastina in brodo / pasta in bianco o al pomodoro / riso in bianco

Secondi piatti: prosciutto cotto / formaggio / carne trita

Contorni: insalata / purè / pomodori

Frutta – dessert: frutta fresca / frutta cotta / mousse di frutta

Dieta omogenea

Dieta tritata

Per ragioni tecnico organizzative il menù potrà subire variazioni

NB: le preparazioni potrebbero contenere allergeni

Reg. UE 1169/2011: per qualsiasi informazione su sostanze e allergeni è possibile consultare l'apposita documentazione che verrà fornita, a richiesta, dal personale del centro cottura.

	1 SETTIMANA		2 SETTIMANA	
	PRANZO	CENA	PRANZO	CENA
LUN	PASTA ALLA SORRENTINA CON BASILICO SALAMELLA AL ROSMARINO* POMODORI	PASSATO DI VERDURA* CON CROSTINI NUGGETS DI POLLO* FAGIOLINI*	PENNETTE ALLA GRECA* PORCHETTA AL FORNO* CAROTE* AL VAPORE	PASSATO DI VERDURA* AFFETTATO DI TACCHINO E FORMAGGIO INSALATA DI FARRO
MAR	LASAGNE ALLA BOLOGNESE* HAMBURGER DI POLLO* PISELLI ALLA PARIGINA*	MINESTRA DI RISO* AFFETTATI E FORMAGGI ZUCCHINE*	INSALATA DI PASTA TIEPIDA MANZO ALL'INGLESE CON RUCOLA SPINACI AL VAPORE	MINISTRONE DI VERDURE* SALAME COTTO E ASIAGO TRIS DI VERDURE*
MER	PASTA ZUCCHINE E SPECK ARISTA ALL'ACETO BALSAMICO* FAGIOLINI*	RAVIOLI IN BRODO CAPRESE VERDURA COTTA*	RISOTTO PROVOLA E PANCETTA MELANZANE ALLA PARMIGIANA POMODORI	TORTELLINI IN BRODO INVOLTINI DI PROSCIUTTO ZUCCHINE* AL VAPORE
GIO	RISO PILAF AL CURRY E VERDURE* ARROSTO DI TACCHINO* MELANZANE AL FUNGHETTO	STRACCIATELLA MOSTARDA E TALEGGIO CAROTE* AL VAPORE	ORECCHIETTE AL RAGÙ* ARROSTO DI TACCHINO* PISELLI* ALLA PARIGINA	VELLUATA DI ZUCCHINE* BRESAOLA E BRIE FAGIOLINI*
VEN	PASTA ALLE VONGOLE* INSALATA DI MARE* ZUCCHINE* AL VAPORE	RISI E BISI* HAMBURGER VEGETARIANI* FINOCCHI AL BURRO*	FUSILLI TONNO E CAPPERI* FILETTI DI MERLUZZO CON POMODORINI* TRIS DI VERDURE*	RISO E LATTE POLPETTE DI RICOTTA E SPINACI FINOCCHI AL VAPORE*
SAB	GNOCCHI AL PESTO E FAGIOLINI SPINACINE* VERDURE GRATINATE*	PASTINA IN BRODO PIZZA AL PROSCIUTTO FAGIOLINI AL VAPORE*	PASTA DELLO CHEF INSALATA DI POLLO* CAROTE* ALL'OLIO	CREMA DI LEGUMI MISTI* PIZZA ZUCCHINE TRIFOLATE*
DOM	RISOTTO AGLI ASPARAGI* PUNTA DI VITELLO AL FORNO PATATE AL FORNO* DOLCE	CREMA DI VERDURE* AFFETTATO MISTO MACEDONIA DI VERDURE	CREPPELLE AI FUNGHI E PROSCIUTTO* COSCIOTTO DI MAIALE AL FORNO* VERDURE ALLA GRIGLIA* DOLCE	CREMA DI ASPARAGI* PROSCIUTTO CRUDO E MOZZARELLA PATATE PREZZEMOLATE

* Alcuni alimenti potrebbero essere congelati/surgelati dall'origine

Alternative

Primi piatti: pastina in brodo / pasta in bianco o al pomodoro

Secondi piatti: formaggi / prosciutto cotto

Contorni: insalata / purè

Frutta – dessert: frutta fresca / frutta cotta / mousse di frutta / yogurt

Dieta omogenea

Dieta tritata

Per ragioni tecnico organizzative il menù potrà subire variazioni

NB: le preparazioni potrebbero contenere allergeni

Reg. UE 1169/2011: per qualsiasi informazione su sostanze e allergeni è possibile consultare l'apposita documentazione che verrà fornita, a richiesta, dal personale del centro cottura.

	3 SETTIMANA		4 SETTIMANA	
	PRANZO	CENA	PRANZO	CENA
LUN	PENNE ALLA NORMA CON MELANZANE CORDON BLEU* SPINACI AL VAPORE*	MINISTRONE CON RISO* TRIS DI FORMAGGI FAGIOLI IN INSALATA*	FUSILLI ALLA PUTTANESCA* ARROSTO DI CONIGLIO* ERBETTE AL VAPORE	MINISTRONE DI VERDURE* HAMBURGER VEGETALE* FAGIOLI IN INSALATA
MAR	PASTA ALLA CRUDAIOLA E BASILICO COSCE DI POLLO AL FORNO* PISELLI*	PASSATO DI VERDURE* WURSTEL AL FORNO ZUCCHINE*	RISOTTO CON ZUCCHINE E SPECK SCALOPPINE AL VINO BIANCO* TRIS DI VERDURE* AL VAPORE	VELLUTATA DI CECI* CAPRESE CAVOLFIORI*
MER	COUS COUS CON VERDURE* TAGLIATA DI MANZO OLIO E LIMONE PEPERONI, MELANZANE E ZUCCHINE*	PASTA E PATATE* HAMBURGER VEGETARIANI* POMODORI	PASTA ALLE VERDURE SALTATE E BASILICO* MANZO ALL'INGLESE E RUCOLA CAROTE AL BURRO*	TORTELLINI IN BRODO SFOGLIA DI PROSCIUTTO E FORMAGGIO* FINOCCHI*
GIO	PASTA ALLA GENOVESE CAPRESE CAROTE ALL'OLIO*	RAVIOLINI DI MAGRO IN BRODO AFFETTATI MISTI BROCCOLI*	RAVIOLINI DI MAGRO AL POMODORO LONZA IN SALSA TONNATA* PATATE E FAGIOLINI*	VELLUTATA DI ZUCCHINE* ARROSTO DI TACCHINO FREDDO POMODORI
VEN	PASTA AGLIO, OLIO E PEPERONCINO FILETTO DI PESCE GRATINATO* FINOCCHI*	MINISTRA DI VERDURA* SFOGLIA RUSTICA* FAGIOLINI ALL'OLIO	PENNETTE ALLO SCOGLIO* CROCCHETTE DI MERLUZZO* SPINACI*	PASSATO DI VERDURE* FORMAGGIO E SALAME COTTO INSALATA DI FARRO
SAB	RISOTTO ALLA MILANESE POLPETTE* AL VINO BIANCO MACEDONIA DI VERDURE*	ZUPPA D'ORZO* PIZZA FARCITA ERBETTE AL VAPORE*	INSALATA DI PASTA TIEPIDA* POLLO AL FORNO* POMODORI IN INSALATA	CREMA DI FUNGHI* PIZZA FAGIOLINI*
DOM	LASAGNE ALLE VERDURE* REALE DI VITELLO AGLI AROMI* PATATE AL FORNO* DOLCE	PASTINA POLPETTE RICOTTA E SPINACI* CAROTE*	RISOTTO DELLO CHEF GRIGLIATA DI CARNE* PATATE AL FORNO* DOLCE	SEMOLINO PROSCIUTTO CRUDO E MOZZARELLA CAROTE*

* Alcuni alimenti potrebbero essere congelati/surgelati dall'origine

Alternative

Primi piatti: pastina in brodo / pasta in bianco o al pomodoro

Secondi piatti: formaggi / prosciutto cotto

Contorni: insalata / purè

Frutta – dessert: frutta fresca / frutta cotta / mousse di frutta / yogurt

Dieta omogenea

Dieta tritata

Per ragioni tecnico organizzative il menù potrà subire variazioni

NB: le preparazioni potrebbero contenere allergeni

Reg. UE 1169/2011: per qualsiasi informazione su sostanze e allergeni è possibile consultare l'apposita documentazione che verrà fornita, a richiesta, dal personale del centro cottura.

QUESTIONARIO SODDISFAZIONE OSPITE

Gentile Signora/e,

è per noi importante offrire un servizio che risponda realmente alle esigenze dei nostri Ospiti, lavorando ogni giorno perché la Residenza sia un luogo accogliente dove si incontrino professionalità, qualità e disponibilità. Per questo Le chiediamo cortesemente di compilare un breve questionario di soddisfazione e di offrirci i suoi suggerimenti a riguardo.

Data di consegna ____ / ____ / ____

Età dell'ospite: _____	Sesso: ☐ M ☐ F
Vive nella Residenza da:	
☐ meno di 6 mesi	☐ da 6 mesi a 2 anni
☐ da più di 2 anni	☐ da oltre 4 anni

Indicare una valutazione riguardo gli aspetti seguenti con un punteggio da 1 (massima soddisfazione) a 6 (massima insoddisfazione).

Quanto è soddisfatto della disponibilità del personale?					
<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

Quanto è soddisfatto del comportamento tenuto dal Personale Medico?					
<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

Quanto è soddisfatto del comportamento tenuto dal Personale Infermieristico?					
<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

Quanto è soddisfatto del comportamento tenuto dal Personale Assistenziale?					
<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

Quanto è soddisfatto del comportamento tenuto dal Personale Fisioterapico?					
<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

Quanto è soddisfatto del comportamento tenuto dal Personale Animazione?					
<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

Quanto è soddisfatto del comportamento tenuto dal Personale Amministrativo?					
<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

Quanto è soddisfatto dell'assistenza ricevuta dal Personale Medico?					
<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

Quanto è soddisfatto dell'assistenza ricevuta dal Personale Assistenziale?					
<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

Quanto è soddisfatto dell'assistenza ricevuta dal Personale Fisioterapico?					
<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

Quanto è soddisfatto dell'assistenza ricevuta dal Personale Animazione?					
<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

Quanto è soddisfatto dell'assistenza ricevuta dal Personale Amministrativo?

<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

Quanto è soddisfatto della qualità dei pasti?

<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

Quanto è soddisfatto delle quantità dei pasti?

<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

Quanto è soddisfatto della varietà del menù?

<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

Quanto è soddisfatto della pulizia della camera?

<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

Quanto è soddisfatto del confort della camera?

<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

Quanto è soddisfatto del servizio di lavanderia?

<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

Quanto è soddisfatto degli orari di visita?					
<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

Quanto è soddisfatto complessivamente del servizio?					
<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

Suggerimenti

Data di compilazione ____ / ____ / ____

La ringraziamo per la disponibilità ed il tempo dedicato, il nostro staff è sempre a disposizione per qualsiasi necessità.

QUESTIONARIO SODDISFAZIONE FAMILIARE

Gentile Signora/e,

è per noi importante offrire un servizio che risponda realmente alle esigenze dei nostri Ospiti, lavorando ogni giorno perché la Residenza sia un luogo accogliente dove si incontrino professionalità, qualità e disponibilità. Per questo Le chiediamo cortesemente di compilare un breve questionario di soddisfazione e di offrirci i suoi suggerimenti a riguardo.

Data di consegna ____ / ____ / ____

Chi compila il questionario?

☐ coniuge ☐ figlio/a ☐ nipote ☐ altro (specificare) _____

Ogni quanto viene in Residenza?

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

Ha avuto precedenti esperienze in RSA?

☐ SI ☐ NO

Qual è l'età del suo familiare ospite della RSA?

☐ fino a 64 ☐ 65-74 anni ☐ 75-84 anni ☐ più di 84 anni

Il suo familiare Ospite è?

☐ maschio ☐ femmina

Da quando è Ospite della Residenza?

☐ meno di 6 mesi ☐ da 6 mesi a 2 anni ☐ da più di 2 anni ☐ da più di 4 anni

Indicare una valutazione riguardo gli aspetti seguenti con un punteggio da 1 (massima soddisfazione) a 6 (massima insoddisfazione).

Quanto è soddisfatto delle informazioni ricevute dal personale circa le condizioni del suo familiare?					
<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

Quanto è soddisfatto della disponibilità del Personale Amministrativo?					
<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

Quanto è soddisfatto della disponibilità del Personale Medico?					
<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

Quanto è soddisfatto della disponibilità del Personale Infermieristico?					
<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

Quanto è soddisfatto della disponibilità del Personale Assistenziale?					
<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

Quanto è soddisfatto della disponibilità del Personale Fisioterapico?					
<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

Quanto è soddisfatto della disponibilità del Personale Animazione?					
<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

Quanto è soddisfatto della professionalità del Personale Medico?

<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

Quanto è soddisfatto della professionalità del Personale Infermieristico?

<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

Quanto è soddisfatto della professionalità del Personale Assistenziale?

<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

Quanto è soddisfatto della professionalità del Personale Fisioterapico?

<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

Quanto è soddisfatto della professionalità del Personale Animazione?

<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

Quanto è soddisfatto del servizio di lavanderia?

<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

Quanto è soddisfatto del servizio di pulizia?

<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

Quanto è soddisfatto della varietà dei menù?

<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

Comlessivamente quanto è soddisfatto di come la RSA assiste il suo familiare?					
<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

Qual è la cosa che apprezza di più in questa RSA?

Qual è la cosa che apprezza di meno in questa RSA?

Data di compilazione ____ / ____ / ____

La ringraziamo per la disponibilità ed il tempo dedicato, il nostro staff è sempre a disposizione per qualsiasi necessità.

QUESTIONARIO SODDISFAZIONE OPERATORI

Data di consegna ____ / ____ / ____

Da quanto tempo lavora nel nostro servizio?

☐ 1 mese

☐ 6 mesi

☐ più di 1 anno

Ha ricoperto il ruolo in altre Strutture?

☐ SI

☐ NO

Indicare una valutazione riguardo gli aspetti seguenti con un punteggio da 1 (massima soddisfazione) a 6 (massima insoddisfazione).

Quanto è soddisfatto del rapporto instaurato con i propri colleghi?

molto soddisfatto

molto insoddisfatto

1

2

3

4

5

6

Giudica positivamente il rapporto con i suoi responsabili?

molto soddisfatto

molto insoddisfatto

1

2

3

4

5

6

Quanto giudica positivamente l'organizzazione del lavoro?

molto soddisfatto

molto insoddisfatto

1

2

3

4

5

6

Quanto giudica positivamente i turni di lavoro?

molto soddisfatto

molto insoddisfatto

1

2

3

4

5

6

Quanto ritiene che gli strumenti operativi e di verifica a sua disposizione siano adeguati?

molto soddisfatto

molto insoddisfatto

1

2

3

4

5

6

Quanto segnala eventuali difficoltà nello svolgimento della sua mansione?

molto soddisfatto

molto insoddisfatto

1

2

3

4

5

6

Quanto giudica positivamente il rapporto con gli ospiti e i familiari?

molto soddisfatto

molto insoddisfatto

1

2

3

4

5

6

Quanto ha riscontrato difficoltà nel gestire l'emotività di questi soggetti?

molto soddisfatto

molto insoddisfatto

1

2

3

4

5

6

Quali argomenti vorrebbe trattare in un prossimo corso di formazione?

Osservazioni

Suggerimenti

Data di compilazione ____/____/____

Spettabile Direzione

 , ____ / ____ / ____**Oggetto: Comunicazione**

Il/La sottoscritt _____ , in qualità di parente-delegato
dell'Ospite Sig.ra/Sig _____
con la presente inoltro alla direzione:

Osservazioni

Suggerimenti

Reclami

Firma _____

Consenso informato relativo al passaggio al medico della Struttura

Le disposizioni regionali vincolano l'erogazione delle tariffe sanitarie alle strutture, alla assunzione del medico della struttura da parte dell'ospite, al momento dell'entrata in Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA).

Le RSA ricevono la tariffa sanitaria per gli ospiti non autosufficienti e si impegnano a fornire adeguata assistenza infermieristica e riabilitativa, a secondo delle necessità; inoltre le strutture erogano direttamente l'assistenza medica e farmaceutica e gli ausili per incontinenti.

Quanto sopra comporta la cancellazione dagli elenchi del proprio medico di Medicina Generale.

Consapevole di queste esigenze, esprimo il mio consenso per il passaggio ai medici della struttura ed esprimo il mio consenso alla cura da parte degli stessi.

Data ____/____/____

L'Ospite o chi ne fa le veci

Informativa per il trattamento dei dati personali ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE n. 2016/679

Gentile ospite,

La informiamo, ai sensi degli artt. 13 e 14 Regolamento UE n. 2016/679 e del D.Lgs. 10 agosto 2018, n. 101, che i dati personali e quelli appartenenti a categorie particolari (art. 9 del Regolamento UE n. 2016/679) che Lei riguardano e da Lei forniti potranno essere oggetto di trattamento, nel rispetto delle normative sopra richiamate e degli obblighi di riservatezza, con le modalità e per le finalità di seguito riportate.

1) Titolare del trattamento

Punto Service Coop. Soc. a r.l., con sede a Caresanablot (VC), in Via Vercelli 23/A – e-mail privacy@puntoservice.org, e nella persona del suo legale rappresentante pro tempore garantisce il rispetto della disciplina in materia della protezione dei dati personali fornendo le seguenti informazioni circa il trattamento dei dati comunicati o comunque raccolti.

2) Oggetto del trattamento

Ai sensi dell'art. 4 punto 2 del Regolamento UE n. 2016/679, per trattamento di dati personali si intende "qualunque operazione o complesso di operazioni, compiute con o senza l'ausilio processi automatizzati e applicate ai dati personali o insieme di dati personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione".

Segnaliamo che le informazioni di carattere sanitario, così come le informazioni contenute nelle cartelle sanitarie, sono soggette al vincolo di segreto professionale e d'ufficio (artt. 326 e 622 c.p.) ed alla normativa sulla tutela dei dati personali.

3) Destinatari dei dati personali

La informiamo che i Suoi dati saranno conservati presso la nostra sede, oltre che presso la Struttura/Servizio del quale Lei è ospite, e saranno comunicati esclusivamente ai soggetti competenti per l'espletamento dei servizi necessari ad una corretta gestione del rapporto, con garanzia di tutela dei diritti dell'interessato. I suoi dati saranno trattati, in particolare, dalle seguenti categorie di soggetti:

- dipendenti e collaboratori del Titolare, in qualità di persone autorizzate al trattamento;
- soggetti diversi dall'interessato (tutore/curatore/amministratore di sostegno/fiduciario) che siano stati indicati all'interno dell'apposito modulo ovvero sulla base della normativa vigente in materia;
- Società terze o altri soggetti che svolgono alcune attività in outsourcing per conto del Titolare, nella loro qualità di responsabili esterni del trattamento in forza di regolare contratto in essere tra le parti;
- soggetti cui la comunicazione sia obbligatoria per legge che tratteranno i suoi dati quali Titolari.

4) Oggetto del trattamento

Il Titolare tratterà i suoi Dati Personali per il conseguimento di finalità precise e solo in presenza di una specifica base giuridica prevista dalla legge applicabile in materia di privacy e protezione dei dati personali. Nello specifico, i dati verranno trattati per finalità connesse alle reciproche obbligazioni

derivanti dal rapporto di cura e assistenza con Lei instaurato ed il Titolare tratterà i suoi Dati Personali solo quando ricorre una o più delle seguenti basi giuridiche:

- in presenza del suo consenso libero, specifico, informato, inequivocabile ed espresso al trattamento;
- ove fosse necessario all'adempimento delle obbligazioni previste dal rapporto obbligatorio in essere;
- in presenza di un legittimo interesse del Titolare;
- in forza di un obbligo di legge a trattare i Dati Personali a cui il Titolare debba soggiacere;
- in esecuzione di obbligo di interesse pubblico.

Il trattamento dei dati, nell'ambito dell'esecuzione del rapporto di cura e di assistenza in essere con l'interessato, è finalizzato all'attuazione dei seguenti adempimenti:

- Predisposizione di un programma finalizzato alla stabilizzazione clinica e, ove possibile, al recupero e al miglioramento funzionale dell'interessato
- Attività di diagnosi e/o cura e/o prestazioni assistenziali e/o prestazioni diagnostiche e/o prestazioni riabilitative connesse alla patologia
- Raccolta di informazioni necessarie per la gestione e la tutela della salute dell'interessato e alle prestazioni socio – sanitarie – riabilitative
- Predisposizione di un programma finalizzato all'offerta di servizi anche di tipo alberghiero (ove previsto)
- Comunicazioni legate alla tutela dell'incolumità fisica e della salute dell'interessato
- Gestione di servizi derivanti dall'attività di Farmacia e Parafarmacia
- Gestione di servizi derivanti dalle attività residenziali di Servizi Sociali territoriali
- Adempimento degli obblighi derivanti dal rapporto di cura e assistenza in essere
- Eventuali richieste da parte del Committente (ove presente) legate all'erogazione del servizio
- Eventuali richieste da parte di organi di controllo ispettivi
- Eventuale fatturazione
- Adempimenti legati all'osservanza di specifici obblighi di legge
- Eventuale recupero crediti
- Eventuale contenzioso

5) Modalità di trattamento

Il trattamento dei Suoi Dati Personali è realizzato per mezzo delle operazioni indicate all'art. 4 punto 2 del Regolamento UE n. 2016/679 e precisamente: raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, estrazione, utilizzo, cancellazione e distruzione dei dati. Il trattamento dei dati avverrà mediante strumenti, cartacei ed elettronici, idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza e potrà essere effettuato anche attraverso strumenti automatizzati atti a memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi.

La informiamo, inoltre, che i dati personali a Lei riferibili saranno:

- trattati in modo lecito e secondo correttezza;
- raccolti e registrati per scopi determinati, espliciti e legittimi ed utilizzati in altre operazioni del trattamento in termini compatibili con tali scopi;
- esatti e, se necessario, aggiornati;
- pertinenti, completi e non eccedenti rispetto alle finalità per le quali sono stati raccolti o successivamente trattati;
- conservati in una forma che consenta l'identificazione dell'interessato per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi sono stati raccolti o successivamente trattati.

6) Periodo di conservazione dei dati

I Dati Personali oggetto di trattamento per le finalità di cui sopra saranno conservati nel rispetto dei principi di proporzionalità e necessità, e comunque fino a che non siano state perseguite le finalità del trattamento.

I Suoi Dati Personali saranno conservati di norma fintanto che sussista il rapporto obbligatorio con il Titolare, fatta salva la gestione dei dati in ipotesi di eventuali contestazioni o reclami, quali ad esempio quelle aventi ad oggetto l'adempimento delle prestazioni richieste, e l'eventuale conservazione degli stessi, laddove necessaria, ai fini della gestione di azioni giudiziali in corso e all'adempimento di specifici obblighi di legge. In ogni caso Punto Service Coop. Soc. a r.l. pratica regole che impediscono la conservazione dei dati a tempo indeterminato e limita quindi il tempo di conservazione nel rispetto del principio di minimizzazione del trattamento dei dati.

7) Trasferimento dei dati

I dati personali sono conservati su archivi elettronici ubicati in Italia. In qualsiasi caso i dati personali non saranno mai diffusi.

8) Natura del conferimento dei dati e conseguenze del rifiuto di rispondere

Fermo restando che Lei ha il diritto di opporsi, in tutto o in parte:

- per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
- al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

Il conferimento dei dati è facoltativo, ma ricordiamo che Punto Service Coop. Soc. a r.l. non può prescindere nell'espletamento dei propri compiti di tutela sanitaria e nell'esecuzione delle procedure amministrative dall'acquisire direttamente da Lei o tramite altra documentazione medica in Suo possesso o tramite accertamenti o visite tutti i dati relativi alla persona assistita, ritenuti utili ai fini clinici. In mancanza del conferimento di dati, Punto Service Coop. Soc. a r.l. non può accogliere la richiesta di prestazione dei servizi.

All'uopo si specifica che l'acquisizione dei dati che Le sono stati o Le potranno essere richiesti è presupposto indispensabile per l'evasione delle attività richieste e che l'eventuale rifiuto di fornire i dati a Lei richiesti al momento della raccolta, può comportare l'oggettiva impossibilità per la scrivente di instaurare o di condurre regolarmente con Lei un rapporto di cura e assistenza.

9) Diritti dell'interessato

La informiamo che, in relazione ai predetti trattamenti, Lei potrà esercitare i diritti di cui agli artt. 15-21 del Regolamento UE n. 2016/679 e, precisamente, ha il diritto di ottenere dal Titolare la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che La riguardano e, in tal caso, di ottenere l'accesso ai dati personali e alle seguenti informazioni:

- le finalità del Trattamento;
- le categorie di dati personali in questione;
- i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati;
- il periodo di conservazione dei dati personali previsto;
- l'esistenza del diritto dell'interessato di chiedere al Titolare la rettifica, la cancellazione, la limitazione del Trattamento dei dati personali che lo riguardano o di opporsi al loro Trattamento; o qualora i dati non siano raccolti presso l'interessato, tutte le informazioni disponibili sulla loro origine; o l'esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione e, almeno in tali casi,

informazioni significative sulla logica utilizzata, nonché l'importanza e le conseguenze previste di tale trattamento per l'interessato.

10) Diritto di revoca del consenso

Lei ha il diritto di revocare il proprio consenso in qualsiasi momento. La revoca del consenso non pregiudica la liceità del trattamento basata sul consenso prima della revoca.

11) Modalità di esercizio dei diritti

In ogni momento sarà possibile esercitare i diritti di cui agli artt. 15-21 del Regolamento UE n. 2016/679 (anche utilizzando l'apposito modulo per l'istanza messo a disposizione dal Garante su www.garanteprivacy.it) inviando e-mail all'indirizzo privacy@puntoservice.org.

12) Reclamo

Le ricordiamo che, qualora ritenga che il trattamento dei dati che La riguardano abbia violato le disposizioni del Regolamento, potrà sempre proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali oppure all'autorità del paese in cui risiede abitualmente, lavora ovvero del luogo in cui si sarebbe verificata la presunta violazione.

13) Nomina del Responsabile della Protezione dei Dati

Il Responsabile della Protezione dei dati (DPO) designato da Punto Service, ai sensi e per gli effetti dell'art. 37 del Regolamento UE n. 2016/679, è IPQ Tecnologie Srl, contattabile all'indirizzo e-mail ipq@ipq.it o per posta (all'attenzione di) Responsabile della protezione dei dati di Punto Service, Via Vercelli 23/A, 13030 Caresanablot (VC).

Per presa visione

L'interessato _____

Il legale rappresentante dell'interessato _____

Il caregiver/referente individuale dell'interessato _____

TARIFFARIO

La retta giornaliera a carico dell'Ospite è pari a:

- € 91,64 (novantuno/64) comprensivo di IVA per degenza in camera doppia
- € 109,96 (centonove/96) comprensivo di IVA per degenza in camera singola
- € 73,97 (settantatre/97) comprensivo di IVA in camera doppia per gli Ospiti residenti nei Comuni convenzionati
- € 83,35 (ottantatre/35) comprensivo di IVA in camera singola per gli Ospiti residenti nei Comuni convenzionati

Il servizio di lavanderia indumenti personali è offerto come extra a euro 3,30 die.

Sarà disponibile un servizio fisioterapico aggiuntivo con un tariffario dedicato.

Il pagamento della retta mensile dovrà avvenire con SDD entro e non oltre il giorno 5 del mese in corso.

Ogni altra modalità di pagamento diversa da quelle ordinarie predette deve essere concordata con l'Ente. Entro lo stesso termine dovrà avvenire il pagamento delle spese relative ai servizi extra retta usufruiti nel mese precedente.

All'atto della sottoscrizione del contratto di ingresso ed ospitalità ed al perfezionamento dello stesso, è richiesto il versamento di un deposito cauzionale pari a euro 1.000,00 (mille/00) che sarà restituito entro il giorno 30 del mese successivo a quello in cui il ricovero ha avuto termine, salvo situazione di morosità o non rispetto del termine di preavviso.

Servizi compresi nella retta:

I servizi sanitario assistenziali

I servizi sanitario assistenziali (secondo quanto stabilito nel Piano Assistenziale Individuale e nel rispetto della normativa vigente):

- Assistenza medica
- Assistenza di base 24h/24h
- Assistenza infermieristica 24h/24h
- Assistenza riabilitativa
- Animazione

I servizi di supporto alla persona

- Assistenza religiosa
- Servizi amministrativi
- Custodia denaro e valori
- Servizio mortuario (escluse le spese e l'organizzazione dei funerali)

I servizi alberghieri

- Ristorazione completa (colazione, pranzo, merenda e cena, bevande incluse), secondo quanto previsto dal menù della RSA e/o dall'équipe medica della RSA
- Pulizia degli ambienti e manutenzione aree verdi
- Lavanderia e stireria di biancheria piana (esclusi gli indumenti personali)
- Hall – Reception – Centralino
- Televisori nei soggiorni comuni e relativi oneri, WIFI
- Riscaldamento di tutti gli ambienti

Servizi non compresi nella retta:

- Servizio di barbiere e parrucchiere su richiesta dell'ospite
- Servizio di podologia/pedicure curativa su richiesta dell'ospite
- Etichettatura dei capi all'ingresso in struttura
- Servizio lavanderia indumenti personali
- Trasporti sanitari e sociali (prezzo in base al chilometraggio e alla sosta)
- Consumazioni ai distributori automatici di bevande e snack (è possibile richiedere la "chiavetta accumula credito" previo versamento di una cauzione di € 2,50)
- I pasti consumati dai visitatori
- Visite specialistiche
- Le spese e l'organizzazione dei funerali
- Gite di una giornata
- Diritti di segreteria per copie cartelle cliniche
- Spese di incasso per pagamento effettuato tramite assegno
- Servizi non previsti dalla normativa vigente
- Tutto quanto non esplicitamente previsto nell'art. 3 del "Contratto d'Ingresso ed Ospitalità".

I prezzi dei servizi non compresi nella retta sono i seguenti:

- Servizio di barbiere/parrucchiere ed estetista secondo listino affisso
- Servizi di podologia/pedicure curativa secondo listino affisso
- Servizio lavanderia indumenti personali (escluso lavanderia e stireria di capi che necessitano di trattamento a secco e/o professionale): 3,30 €/die
- Etichettatura dei capi: € 50,00 una tantum all'ingresso in struttura
- Pasto visitatori: menu ordinari € 15,00; eventuali pasti speciali seguiranno listino specifico
- Copia cartelle cliniche: € 0,50 a pagina; oppure chiavetta USB euro 50,00
- Spese di incasso per pagamento effettuato tramite assegno o bonifico bancario: €6,00
- Spese insoluto a partire dal secondo SDD scoperto: €4,50

N.B. I prezzi dei servizi si intendono + IVA se dovuta ai termini di legge.

Si comunica inoltre che la Società ha stipulato alcune convenzioni che prevedono il diritto a tariffe agevolate con importanti Enti, aziende, organizzazioni, istituti clinici e Aziende Ospedaliere.

Per maggiori dettagli è possibile rivolgersi alla Direzione. I servizi sociali del Comune sono a disposizione dell'Ospite per dare informazioni circa la possibilità di accedere a forme di integrazione economica.

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

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

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residence sanitario-assistenziali, 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 della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- **il principio "di giustizia sociale"**, enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;

- **il principio "di solidarietà"**, enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;

- **il principio “di salute”**, enunciato nell'articolo 32 della nostra Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La persona anziana al centro di diritti e di doveri

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

La persona ha il diritto	La società e le Istituzioni hanno il dovere
di sviluppare e conservare la propria individualità e libertà.	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di “correggerle”, e di “deriderle”, senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.

di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta 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.
di vivere con chi desidera.	di favorire, per quanto possibile la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
di avere una vita di relazione.	di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

La tutela dei diritti riconosciuti

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. È constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

È necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

**SCHEDA DI INSERIMENTO**☐

RSA

☐

CDI

☐

MINIALLOGGI

☐RICHIESTA DI
INVALIDITA'***CERTIFICAZIONE DEL MEDICO CURANTE***

Informazioni anagrafiche

Nome _____

Cognome _____

Nato a _____ il ____ / ____ / ____

Residente _____ via/piazza _____ n° _____

Parte per il Medico curante

Anamnesi patologica
remota
oltre alle comuni
informazioni relative a
patologie pregresse,
specificare eventuali
aspetti psicologici e/o
comportamentali noti che
hanno richiesto terapie
specifiche (es. sindromi
depressive, stati
maniacali, alterazioni della
personalità, abuso
alcoolico, tabagismo)

Malattie infettive note
epatiti, TBC, malattie
sessualmente trasmesse

Situazione clinica attuale
patologie in atto
condizioni invalidanti

Dispositivi in uso	Catetere vescicale Sondino naso-gastrico PEG Catetere venoso centrale Pace-maker ICD (defibrillatore) Tracheostomia Stomie Broncoaspirazione Porth-a-cath Ossigenoterapia (ossigeno liquido; concentratore; stroller; altro) Ventilatore per Sindrome apnee notturne del sonno Ventilatore per insuff. respiratorie gravi
Ausili/presidi in uso Carrozzina, letto ortopedico, materassino antidecubito, tutori	
• Lesioni da decubito • Ferite chirurgiche in trattamento Specificare sede, estensione, tipo di trattamento in atto e persona dedicata alla cura (Infermiere, familiare, altro)	
Terapia in atto Oltre ai farmaci tradizionali, specificare se il paziente ha in atto piani terapeutici attivi, terapia del dolore (<i>specificare se oppiacei o farmaci con ricetta ministeriale</i>), diete particolari (per insufficienza renale; celiachia; altro) ALLERGIE	
Cadute negli ultimi sei mesi	☐ Sì ☐ No
Interventi programmati necessità di valutazioni o accertamenti strumentali periodiche, es. visite specialistiche, ecografie o altre indagini strumentali, dialisi, chemioterapia, emotrasfusioni.	☐ No ☐ Sì specificare

	Stato nutrizionale		☐ Nella norma ☐ Variazioni ponderali negli ultimi sei mesi Note
	Giudizio sulla stabilità clinica	☐ Stabile	nessun particolare problema o con problemi che necessitano monitoraggio clinico a d intervalli > 60 gg.
		☐ Moderatamente stabile	con problemi che necessitano monitoraggio clinico ogni 30-60 giorni
		☐ Moderatamente instabile	con problemi che necessitano monitoraggio clinico ad intervalli di più di una volta al mese ma meno di una volta alla settimana
		☐ Instabile	con problemi che necessitano monitoraggio clinico quotidiano
		☐ Acuzie	con problemi che necessitano di più monitoraggi quotidiani

	Compilare in caso di richiesta di accertamento degli stati di invalidità civile, condizioni visive e sordomutismo	<i>Il paziente è in grado di compiere gli atti quotidiani della vita:</i> Si ☐ No ☐ <i>Si richiede visita domiciliare:</i> Si ☐ No ☐

data

.....

firma

.....


☐ RSA

☐ CDI

☐ MINIALLOGGI

☐ RICHIESTA DI
INVALIDITA'
SCHEDA DI INSERIMENTO

Informazioni anagrafiche

Nome _____

Cognome _____

Nato a _____ il ____ / ____ / ____

Residente _____ via/piazza _____ n° _____

Professione, pensione, invalidità

Professione svolta in passato _____

Pensione SI' NO Ente erogatore _____

Invalidità SI' NO Codice invalidità _____

Modalità di gestione del reddito

Anziano stesso ☐Familiare ☐Amministratore ☐Altro ☐

Persona/familiare di riferimento

Altri familiari (indicando sia familiari che possono o potrebbero dare sostegno)

Medico di Assistenza Primaria

Dott./Dott.ssa _____

Tel.....

Servizi di supporto in atto (assistente domestica, ADI, servizio pasti a domicilio, CDI, ecc...)

Provenienza

Domicilio, Ospedale, SDR, RSA, altro

Parte per la famiglia/caregiver

Diete particolari	NO ☐ SI' ☐ Specificare_____
Comportamenti auto lesivi	NO ☐ SI' ☐ Specificare_____
Fumo	NO ☐ SI' ☐
Alcol	NO ☐ SI' ☐
Interessi attuali Lettura, TV, contatti con amici/parenti, attitudini manuali	
Capacità di nutrirsi	Autonomo ☐ Necessita di stimolo o sorveglianza ☐ Deve essere imboccato ☐
Masticazione	Normale ☐ Difficoltà per cibi duri ☐ Mangia solo cibi molli ☐ Non si alimenta per bocca ☐
Protesi dentarie	NO ☐ SI' la usa ☐ SI' ma non la usa ☐
Piccola igiene personale (lavarsi le mani, faccia, braccia, farsi la barba, tagliarsi le unghie)	Autonomo ☐ Parzialmente autonomo ☐ Non autonomo ☐
Bagno/doccia	Autonomo ☐ Parzialmente autonomo ☐ Non autonomo ☐

Parte per la famiglia/caregiver

Continenza vescicale	Continente ☐ Non continente ☐ Uso di pannoloni ☐ Catetere ☐
Continenza intestinale	Continente ☐ Non continente ☐ Uso di pannoloni ☐ Stomia ☐
Uso dei servizi igienici	Autonomo ☐ Parzialmente autonomo ☐ Non autonomo ☐
Capacità di vestirsi	Autonomo ☐ Parzialmente autonomo ☐ Non autonomo ☐
Vista	Normale ☐ Con lenti ☐ Ipo visus/cecità ☐
Udito	Integro ☐ Con ausilio ☐ Ipoacusia/sordità ☐
Capacità di leggere	SI' ☐ NO ☐
Capacità di scrivere	SI' ☐ NO ☐
Linguaggio	Normale ☐ Alterato ☐

Parte per la famiglia/caregiver

Mobilità	Normale ☐ Con ausilio ☐ Protesi ☐ Allettato ☐
Capacità di salire le scale	Normale ☐ Con ausilio ☐ Non in grado ☐
Trasferimento letto/carrozzina/poltrona	Autonomo ☐ Con aiuto ☐ Non in grado ☐
Uso della sedia a rotelle	NO ☐ SI' ☐ Autonomo nell'uso SI' ☐ NO ☐
Ausili utilizzati	Nessuno ☐ SI' ☐ Specificare quali _____ Di proprietà ☐ Fornito da _____ Il ____/_____/____
Accetta la terapia	NO ☐ SI' ☐
Assume la terapia autonomamente	NO ☐ SI' ☐
Sonno - riposo	Normale ☐ Disturbato ☐ Insonnia ☐

Parte per la famiglia/caregiver

Aggressività	SI' ☐
	NO ☐
	A volte ☐
Tendenza alla fuga/perdersi	SI' ☐
	NO ☐
	A volte ☐
Cadute negli ultimi 6 mesi	SI' ☐
	Numero cadute_____
	NO ☐
Utilizza una contenzione	SI' ☐
	Specificare_____

	NO ☐
Previsione di contatti con il paziente (es. n° di visite alla settimana che i familiari ritengono di poter effettuare)	

ALL'ATTO DEL RICOVERO, SI RACCOMANDA DI CONSEGNARE TUTTA LA DOCUMENTAZIONE SANITARIA DELL'OSPITE

data

firma

.....

.....