



CARTA dei SERVIZI

Residenza OPERA PIA MAGISTRIS

Via Manzoni, 7 – 23868 Valmadrera (LC)
Tel. 0341 58 13 80 – amm.magistris@puntoservice.org



Cooperativa Sociale a r. l.

Indice

PREMESSA.....	4
PRESENTAZIONE	5
LINEE GUIDA.....	6
CENNI STORICI.....	7
PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA.....	8
Caratteristiche generali.....	8
Ammissione alla Residenza	8
Ingresso in Struttura	10
Preparazione della Camera	11
Giornata tipo.....	11
Riconoscimento degli operatori	12
Assistenza diretta all'ospite	12
Assistenza infermieristica.....	13
Assistenza medica	13
Assistenza fisioterapica.....	13
Direzione della Struttura.....	14
Animazione.....	14
Volontari.....	14
Assistenza religiosa	15
Ristorazione.....	15
Servizio di Lavanderia Personale	15
Lavanderia	15
Pulizia e Sanificazione	16
Servizio amministrativo.....	16
Reception	16
Servizio trasporti.....	17
Giornali e riviste	17
Televisione.....	17
Distributore automatico bevande.....	17
Introduzione agli standard e modalità di verifica	17
Standard di Qualità	18
Somministrazione di questionari di customer satisfaction.....	18
L'Anziano Residente: Informazioni, Diritti e Doveri.....	19
Meccanismi di tutela e verifica	22
Il trattamento dei dati personali	23
Come raggiungere la Residenza.....	23
Orari.....	24
Visita all'ospite.....	24

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 DEI SERVIZI 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, nonché dai suggerimenti e dalle osservazioni che ci verranno dagli operatori, dagli Utenti e dai loro famigliari.

Caresanablot, maggio 2026

Punto Service Coop. Soc.a.r.l.
L'Amministratore Delegato
Dott.ssa Stefania Repinto

LINEE GUIDA

Le **RSA di mantenimento** sono strutture appositamente dedicate al sollievo ed alla cura degli anziani; sono destinate a soggetti anziani ultrasessantacinquenni in condizione di non autosufficienza o ridotta autosufficienza, con un elevato livello di dipendenza dal punto di vista socio-assistenziale, e che necessitano di essere ospitate in via definitiva all'interno di una struttura assistenziale.

I servizi erogati nella RSA di mantenimento 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 mai 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.

CENNI STORICI

La storia della struttura ha origine a Valmadrera il 16 agosto 1916, quando viene redatto un testamento che prevede la donazione di un immobile in via Manzoni 7-8, destinato a diventare un piccolo ospedale per persone bisognose e malate. Insieme alla casa vengono lasciati anche titoli, azioni e proprietà per finanziare l'adattamento dello stabile, l'acquisto di arredi e l'avvio delle attività.

La gestione del lascito viene affidata alla Congregazione di Carità, un organismo laico e pubblico che rappresenta l'antenato dei moderni servizi sociali, e che successivamente, nel secondo dopoguerra, prenderà il nome di Ente Comunale Assistenza (E.C.A.). In quel periodo operano sul territorio anche altre istituzioni benefiche, successivamente riunite sotto la stessa gestione.

Nel tempo, la struttura evolve, passando da ricovero temporaneo a luogo di assistenza permanente. A partire dall'8 maggio 1918 viene organizzata la distribuzione gratuita di pasti per le persone in difficoltà, segnando l'inizio di un servizio sociale più ampio.

Nel 1958 viene istituito un comitato per la realizzazione di una nuova sede, con l'obiettivo di creare un ospizio moderno, in grado di accogliere circa 50 persone, suddivise tra autosufficienti e non-autosufficienti. I lavori per la nuova struttura si svolgono tra il 1962 e il 1964, mantenendo la stessa collocazione originaria.

Con il tempo, la struttura subisce vari interventi di miglioramento. Nel 1976, con la soppressione dell'E.C.A., la gestione passa al Comune attraverso l'Ufficio delle Politiche Sociali. Negli anni successivi, grazie anche al contributo di alcune famiglie benefattrici, vengono effettuati ampliamenti e adeguamenti.

Tra la fine degli anni '90 e il 2000 la struttura viene profondamente rinnovata per rispondere alle nuove normative di sicurezza e per migliorare il comfort degli ospiti. Viene realizzato un terzo piano, nuovi spazi comuni e migliorati i servizi interni.

Negli anni successivi proseguono i lavori di adeguamento alle normative, in particolare in materia di sicurezza e antincendio, con interventi che si concludono nel 2012. La struttura, oggi denominata RSA "Opera Pia Magistris", accoglie 63 ospiti non autosufficienti suddivisi su tre piani, con tutti i posti letto accreditati e contrattualizzati con Regione Lombardia.

Dal 1° luglio 2025, la gestione della struttura è affidata a Punto Service, società specializzata nella gestione di servizi socio-sanitari.

PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA

Caratteristiche generali

La Residenza "Opera Pia Magistris" si trova a Valmadrera in via Manzoni 7, nel cuore della città, a poche decine di metri da Piazza Mons. Citterio.

La Residenza "Opera Pia Magistris" è una RSA di 63 p.l. tutti accreditati e contrattualizzati da Regione Lombardia. I posti sono suddivisi su 3 piani residenziali e organizzati in 3 nuclei. Dal 2025 sono in corso lavori di ristrutturazione di una parte del 3° piano per ampliare di 6 unità i posti letto. L'edificio che ospita l'R.S.A. risponde a tutte le norme strutturali e gestionali indicate e richieste dal piano sanitario regionale e dalle normative vigenti ed opera sotto il controllo e la vigilanza esercitate dall'ATS della Brianza per conto della Regione Lombardia.

La RSA "Opera Pia Magistris" offre all'anziano bisognoso di assistenza un servizio di ospitalità a tempo indeterminato.

La posizione centrale della struttura permette all'anziano ospite di sentirsi ancora protagonista della vita sociale, culturale e religiosa della comunità di Valmadrera: nelle immediate vicinanze della Residenza si trovano la Chiesa Parrocchiale S. Antonio Abate, il Centro polifunzionale di Villa Ciceri, il Centro Culturale Fatebenefratelli, il Cinema Teatro Parrocchiale, il Palazzo comunale e l'Ufficio Postale oltre a banche e esercizi commerciali.

L'edificio, che affaccia direttamente su via Manzoni, è costituito da **4 piani fuori terra e da un piano seminterrato**.

La struttura è così organizzata:

PIANO TERRA: ingresso, portineria, uffici amministrativi, aree comuni, cucina e refettorio principale.

PRIMO PIANO: n. 22 posti letto (10 camere doppie + 2 singole)

SECONDO PIANO: n. 26 posti letto (12 camere doppie + 2 singole)

TERZO PIANO: n. 21 posti letto (8 camere doppie + 1 tripla + 2 singole).

PIANO SEMINTERRATO: riservato ai locali tecnici, agli spogliatoi del personale e alla palestra. Dal piano seminterrato è possibile raggiungere un piccolo e riservato spazio verde.

Ammissione alla Residenza

La RSA Opera Pia Magistris è rivolta alla popolazione anziana residente in Regione Lombardia con almeno 65 anni di età compiuti e con diversi livelli di non autosufficienza.

Per gli utenti non residenti in Regione Lombardia l'ammissione potrà avvenire secondo disponibilità e con le modalità concordate con la Direzione; sono previste modalità di accesso e tariffe agevolate per i Residenti del Comune di Valmadrera nel rispetto della convenzione in essere. "

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.

L'ammissione in struttura avverrà a seguito di valutazioni sull'appropriatezza del ricovero da parte del Direttore e dell'Equipe sanitaria della Residenza.

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 comprensiva dell'attestazione di ricezione della Carta dei Servizi e dell'accettazione degli obblighi del contraente in essa contenuti;
- con il contestuale versamento di un deposito cauzionale di 1000€ da effettuare entro le 24 ore successive all'ingresso che sarà restituito, entro il giorno 30 del mese successivo a quello in cui il ricovero ha avuto termine, salvo situazione di morosità.

Al momento dell'ingresso si dovrà presentare copia dei seguenti documenti:

- Certificato di Residenza della persona interessata all'ingresso (originale).
- Documento di Identità valido (fotocopia).
- Attestazione del Codice Fiscale (fotocopia).
- Tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale (originale).
- Certificato esenzione ticket (originale).
- 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 proprio 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 di almeno due parenti.
- Eventuali presidi in uso che vanno consegnati al momento dell'ingresso in struttura, completi di relativa documentazione nel caso rilasciati dall'ASL.

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

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'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.

Preparazione della Camera

Prima dell'ingresso del nuovo Residente, la camera viene opportunamente preparata.

L'Ospite, se lo gradisce, previo consenso della Direzione, può inserire mobili, quadri ed altro a Lui particolarmente gradito, in modo da personalizzare la propria camera.

Il Personale della Residenza si comporta in modo che il residente abbia il pieno possesso della propria camera, e si senta, per quanto possibile, come in casa Sua.

Giornata tipo

La presa in carico dell'ospite e l'erogazione dei servizi descritti ai punti precedenti, avviene nel rispetto di protocolli operativi adottati dalla struttura, validati dal Medico Responsabile e periodicamente aggiornati.

L'organizzazione dell'assistenza all'ospite attuata in RSA., consente la definizione della seguente "giornata tipo":

Dalle 07.00 Risveglio, igiene personale, vestizione e mobilitazione.

08.30 Prima colazione.

09.30 Possibilità di partecipare alla S. Messa.

Dalle 10.00 Attività di animazione, riabilitazione e prosecuzione attività assistenziali.

12.15	Pranzo.
Dalle 13.00	Messa a letto pomeridiana per gli ospiti desiderosi di riposo. Gli altri ospiti possono trattenersi negli spazi comuni.
Dalle 14.00	Prosecuzione attività assistenziali e di riabilitazione.
Dalle 14.30	Inizio attività di animazione.
15.45	Merenda.
18.15	Cena.
Dalle 19.00	Trasferimento nelle camere; preparazione per il riposo notturno e adeguato posizionamento degli ospiti a letto. Gli ospiti che lo desiderano possono intrattenersi nei soggiorni TV

Riconoscimento degli operatori

Gli operatori, in possesso del titolo professionale richiesto per il loro ruolo, sono identificabili tramite tesserino di riconoscimento che riporta l'intestazione della RSA., nome e cognome, qualifica e fotografia.

Assistenza diretta all'ospite

L'attività, garantita 24 ore su 24, poggia sulla competenza e sulla disponibilità degli operatori assistenziali in possesso di specifico attestato professionale.

Questo tipo di assistenza viene attuata al fine di mantenere e/o recuperare il benessere psico-fisico dell'anziano, supplendo alla sua carenza di autonomia nelle funzioni personali essenziali, igienico-sanitarie e relazionali.

Gli interventi diretti all'ospite sono pianificati e personalizzati secondo modalità concordate dall'equipe multidisciplinare e trascritte nel Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.) redatto per ogni anziano ospitato.

Si precisa inoltre che la struttura è dotata di un impianto di chiamata acustica e luminosa 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.

Assistenza infermieristica

L'assistenza infermieristica è garantita 24 ore su 24 da infermieri professionali.

Questo tipo di servizio comprende le seguenti mansioni:

- somministrazione di terapie medico-farmacologiche di varia natura;
- applicazione delle medicazioni, raccolta dei campioni biologici, effettuazione dei prelievi ematici, rilevazione dei parametri vitali;
- cura dell'igiene personale;
- distribuzione delle vivande e assistenza durante i pasti;
- sorveglianza ininterrotta degli anziani ospiti della struttura.

L'infermiere professionale di turno è il referente per gli operatori assistenziali e per le attività che si svolgono nei reparti.

Assistenza medica

È garantita assistenza medica dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.00.

Il medico specialista in fisiatria accede alla struttura periodicamente e/o su richiesta.

All'interno della RSA si eseguono elettrocardiogrammi e prelievi ematici, successivamente inviati a laboratori d'analisi accreditati dal Sistema Sanitario Nazionale (S.S.N.).

Eventuali consulenze specialistiche ed esami strumentali richiesti dal personale medico vengono effettuati presso centri convenzionati con il S.S.N.

Per qualsiasi informazione riguardante lo stato di salute dell'ospite, i parenti possono rivolgersi direttamente ai medici, previo appuntamento stabilito attraverso l'Infermeria.

In assenza del medico, l'infermiere professionale di turno provvederà a fornire chiarimenti circa le condizioni del paziente, limitatamente a quanto di sua competenza.

Assistenza fisioterapica

L'assistenza fisioterapica è realizzata da tecnici della riabilitazione presenti a turno nella Residenza Sanitaria, durante i giorni feriali.

Nell'ambito di questa attività, vengono eseguiti trattamenti motori individuali personalizzati, esercizi che mirano al recupero delle funzioni motorie residue e a ristabilire la flessibilità delle articolazioni; sono programmabili attività di addestramento all'utilizzo degli ausili giudicati più opportuni in base alle prescrizioni del medico fisiatra.

Vengono inoltre effettuati interventi di ginnastica di gruppo e terapie fisiche con apparecchiature elettromedicali.

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.

Animazione

Il Servizio di Animazione è garantito dal lunedì al venerdì in orari sia mattutini che pomeridiani ed è eseguito da educatori professionali.

Le iniziative promosse dagli educatori professionali devono integrarsi con le attività sanitarie ed assistenziali, nel tentativo di assolvere un compito molto complesso: valorizzare la persona anziana, facendo affiorare dalla sua interiorità quello che ancora può dare a se stessa e agli altri; aiutare il singolo ad inserirsi nella struttura che lo ospita favorendo la socializzazione; intraprendere e mantenere una piacevole relazione con tutti gli ospiti; promuovere iniziative sempre stimolanti per il ben-essere degli ospiti della struttura e per un vantaggioso impiego del tempo libero. Collabora con il servizio animazione il gruppo "Il tempo di dare" - Volontari Casa di Riposo Opera Pia Magistris, di Valmadrera (vd. Volontariato).

Volontari

Fin dal 1984, sulla base di una convenzione stipulata con il Comune di Valmadrera, all'interno della R.S.A. ha sede un'associazione di volontari che opera all'insegna della solidarietà e senza fini di lucro, ora denominata "*Il tempo di dare*" - *Volontari Casa di Riposo Opera Pia Magistris*.

L'associazione è iscritta regolarmente nel Registro regionale del Volontariato, con decreto del Presidente della Regione Lombardia, n. 12862 del 13.06.1988.

L'azione di quanti prestano la loro opera in regime di volontariato, parallelamente alle più generali attività di animazione, è finalizzata all'organizzazione di momenti ricreativi, laboratori utili all'esercizio della manualità, feste in occasione di ricorrenze, e brevi gite.

I volontari collaborano inoltre con gli operatori della R.S.A. intervenendo come supporto al momento del servizio pasti agli ospiti.

Assistenza religiosa

L'attività delle Consorelle, pur beneficiando di un'assoluta autonomia, è perfettamente armonizzata con i ritmi complessi della RSA, nel pieno rispetto degli orari che scandiscono la vita quotidiana degli anziani e le mansioni assegnate agli operatori. Gli ospiti possono usufruire di una cappella dedicata al culto, sita a piano terra, alla quale hanno libero accesso e dove è possibile seguire le funzioni religiose che animano la Parrocchia di Valmadrera, attraverso un sistema di trasmissione radio.

In particolari occasioni, quali festività e ricorrenze significative, un sacerdote è presente nella struttura per la celebrazione della S. Messa e l'amministrazione dei Sacramenti.

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

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 struttura è dotata di un'attrezzata cucina dove vengono preparati i pasti dei diversi momenti alimentari (colazione – pranzo – merenda – cena).

Le derrate alimentari utilizzate per la produzione delle pietanze sono esclusivamente fornite da ditte che possano dimostrarne la genuinità e la qualità elevata.

Agli ospiti viene proposto un menù-tipo giornaliero, periodicamente aggiornato (consultare la scheda allegata).

Gli orari dei pasti:

- Colazione ore 8.30
- Pranzo ore 12.15
- Merenda ore 15.45
- Cena ore 18.15

Servizio di Lavanderia Personale

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

- al proprio domicilio (il familiare si occupa direttamente di ritirare e riconsegnare i capi lavati);
- servizio di lavanderia interno, vedi paragrafo successivo.

Lavanderia

Il servizio è svolto in appalto da fornitore esterno, prevede il cambio della biancheria piana e la restituzione settimanale degli effetti personali (biancheria intima ed indumenti) dei Residenti dopo accurato lavaggio ad acqua e stiratura.

La ditta incaricata garantisce la più scrupolosa separazione tra biancheria pulita e biancheria sporca.

La sostituzione della biancheria sporca con quella pulita viene eseguita dal personale addetto in base all'effettiva necessità determinata da norme igienico sanitarie; si garantisce inoltre l'impiego di prodotti biodegradabili, con la concentrazione di tensioattivi prevista dalla normativa vigente e con caratteristiche anti allergiche.

Tutta la biancheria personale è dotata di sistema "microchip" utile a identificare il proprietario e facilitare la riconsegna della stessa dopo il lavaggio.

Gli operatori provvedono alla raccolta dei capi sporchi, avendo cura di separare in sacchi diversi:

- la biancheria personale degli ospiti che utilizzano servizio fornito dall'RSA;
- la biancheria personale degli ospiti che non utilizzano servizio fornito dall'RSA (il familiare si occupa direttamente di ritirare e riconsegnare i capi lavati);
- la biancheria piana.

Pulizia e Sanificazione

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 amministrativo

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).

Reception

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.

Orari: da Lunedì a Venerdì dalle ore 8.00 alle ore 12.30, dalle ore 14.00 alle ore 19.00, Sabato e Domenica dalle ore 8.00 alle ore 18.30 (orario continuato).

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

Servizio trasporti

(spesa non inclusa nella retta di ricovero)

In base a una convenzione che il Comune di Valmadrera ha stipulato con la Croce Rossa Italiana, sono previste tariffe agevolate per il trasporto degli ospiti da e verso i presidi sanitari (per eventuali accertamenti clinici o ricoveri), quando il trasferimento non possa essere effettuato con i mezzi ordinari a disposizione della struttura o non sia già a carico del S.S.N..

Giornali e riviste

Sono disponibili per la lettura: un quotidiano locale, nonché una rivista settimanale. Fra le attività di animazione è prevista la lettura di gruppo.

Televisione

Negli spazi della struttura adibiti ad uso comune sono posizionati alcuni apparecchi televisivi. Nelle camere, previa autorizzazione della Direzione, è consentito l'utilizzo di televisori e/o radio di piccole dimensioni, purché dotati di cuffie auricolari senza fili.

Distributore automatico bevande

(spesa non inclusa nella retta di ricovero)

Al piano terra della R.S.A. sono collocati due distributori (a pagamento) di bevande calde e fredde.

Introduzione agli standard e modalità di verifica

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali della strategia aziendale di Punto Service 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.

Al fine del raggiungimento di tale obiettivo, la Residenza "Opera Pia Magistris" dichiara in modo trasparente sia gli indicatori di qualità che verranno valorizzati all'interno della struttura sia gli standard da raggiungere per realizzare in concreto tale valorizzazione, nonché definisce gli strumenti e le modalità di rilevazione dei dati relativi ad ogni standard.

Teniamo a precisare che abbiamo definito gli standard sulla base dell'esperienza acquisita nella gestione di Residenze per Anziani: tali standard rappresentano ovviamente un punto di partenza suscettibile di variazione ed aggiornamenti.

Verranno pertanto programmate ed effettuate verifiche periodiche al fine di riesaminare gli obiettivi posti e valutare il livello dei risultati ottenuti. In particolare, durante la prima verifica, sulla base dei dati rilevati, verranno definiti i tempi di attuazione degli obiettivi fissati, tempi che verranno di volta in volta monitorati ed eventualmente ridefiniti durante le verifiche successive.

Standard di Qualità

Il sistema di qualità aziendale ha individuato degli indicatori mensili che permettono la verifica qualitativa delle prestazioni erogate a favore dell'Utente:

RILEVAZIONE CADUTE (% DI CADUTE RISPETTO ALLE PRESENZE)	Standard minimo aziendale: $\leq 0,5\%$
RILEVAZIONE INVII AL PRONTO SOCCORSO E RICOVERI (% DI RICOVERI RISPETTO AGLI INVII AL PRONTO SOCCORSO)	Standard minimo aziendale: $\geq 65\%$
INSORGENZA PIAGHE DA DECUBITO (% PIAGHE INSORTE RISPETTO ALLE PRESENZE)	Standard minimo aziendale: $\leq 0,1\%$
CAMBIO BIANCHERIA PIANA E BAGNO (MEDIA CAMBI E BAGNI EFFETTUATI)	Standard minimo aziendale: $\geq 3\%$
IGIENE AMBIENTALE (% VERIFICHE POSITIVE E SUGLI AMBIENTI)	Standard minimo aziendale: $\geq 90\%$
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: $\leq 10\%$

Somministrazione di questionari di customer satisfaction

Ospiti/parenti

Con cadenza annuale verrà sottoposto agli Ospiti/parenti un questionario di soddisfazione (vedi a titolo semplificativo l'allegato).

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 condiviso con parenti/Ospiti.

Operatori

Con cadenza annuale verrà sottoposto agli operatori un questionario di soddisfazione (vedi a titolo semplificativo l'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 condiviso 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 "Opera Pia Magistris" 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 involucro 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 L'R.S.A. "Opera Pia Magistris", ai sensi dell'art. 51 della legge n° 3 del 16/01/2003, non è possibile fumare in nessun ambiente.

Copertura assicurativa

L'RSA "Opera Pia Magistris" è impegnata a stipulare e mantenere idonea copertura assicurativa a tutela della responsabilità civile per i possibili danni cagionati all'Ospite - anche causati involontariamente in conseguenza di fatti accidentali e/o imputabili a negligenza, imprudenza o imperizia - derivanti dalla presenza in struttura. Si precisa che le condizioni di cui alla polizza assicurativa non prevedono franchigie opponibili ai terzi danneggiati.

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 e comunicazione dell'orario di rientro.

Dimissioni

La Direzione della RSA, in ottemperanza a quanto disposto dall'art. 5 del vigente Regolamento Interno, approvato dal Consiglio Comunale con delibera n. 12 del 28.02.2005, può dimettere l'ospite inserito nei seguenti casi:

- a. disdetta scritta da parte dell'ospite o suo familiare o avente causa con un preavviso minimo di 15 giorni;
- b. disdetta scritta da parte della RSA a seguito di variazione delle condizioni di salute, certificate dal Medico Responsabile, tali da rendere la struttura non più idonea ad assistere l'ospite. In questo caso le dimissioni sono eseguite dopo che l'ospite o suo familiare o avente causa avrà/avranno individuato una struttura più adeguata e comunque non oltre 30 giorni dalla disdetta;
- c. mancato pagamento della retta di ricovero per oltre due mesi. La dimissione dell'ospite avverrà entro e non oltre il 15° giorno dalla comunicazione di disdetta;
- d. gravi o ripetute inadempienze all'interno della R.S.A. nei confronti di altri ospiti, degli operatori, dei visitatori quali comportamenti violenti, furto o dolo, molestie sessuali. La dimissione dell'ospite avverrà entro e non oltre il 15° giorno dalla comunicazione di disdetta;
- e. il sistematico rifiuto da parte dell'ospite o suo familiare o avente causa di accettare le indicazioni assistenziali previste dal PAI nelle sue articolazioni e/o la trasgressione sistematica delle norme comportamentali di cui all'art. 3 del Regolamento Interno. La dimissione dell'ospite avverrà entro e non oltre il 15° giorno dalla comunicazione di disdetta;
- f. per decesso dell'ospite. I familiari dovranno provvedere direttamente al servizio funebre, con libera scelta dell'impresa di pompe funebri. Alla famiglia verrà corrisposto rimborso pari ai giorni non usufruiti.

Nei casi di cui ai punti b, c, d ed e, la struttura attiverà il comune di residenza dell'ospite e l'ATS al fine di garantire che le dimissioni avvengano in forma assistita e secondo il principio della continuità assistenziale; a tale scopo, al momento delle dimissioni, il Medico Responsabile provvederà a consegnare all'ospite una lettera di dimissione contenente una relazione sui principali problemi clinici e funzionali, sull'evoluzione della situazione durante il ricovero e sui risultati dei controlli effettuati.

In tutti i casi di dimissione dell'ospite, verranno restituiti i documenti consegnati al momento del ricovero e la documentazione sanitaria personale.

Urna per i consigli/suggerimenti

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, i loro familiari, i volontari possono fare pervenire consigli, segnalare eventi ed episodi o fare considerazioni di qualunque tipo. Le eventuali segnalazioni prevenute vengono discusse in occasione delle riunioni programmate della Direzione della struttura.

Richiesta di informazioni

La richiesta di informazioni relative ai servizi offerti, alle modalità di accesso, agli orari, etc. possono essere richieste presso la Reception.

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 costi dei servizi non inclusi nella retta si rimanda al tariffario allegato.

Meccanismi di tutela e verifica

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dall'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 propria 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, sociosanitario e socioassistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

Ufficio Preposto

Gli eventuali reclami possono essere presentati all'Ufficio Relazioni con il Pubblico –URP.

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 7 gg. dalla formalizzazione del reclamo.

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;
- in forma anonima tramite lettera in carta semplice o su apposito modulo da inserire nella cassetta preposta collocata nell'atrio del piano terra;
- tramite colloquio con il Direttore.

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.

Come raggiungere la Residenza



Valmadrera può essere raggiunta:

- in auto, da Milano (distanza circa 50 km.) attraverso la SS36, da Como (distanza circa 26 km.) attraverso SS342 e SS36, da Lecco (distanza circa 6 km.) attraverso la SS36 o la SS583. In prossimità della struttura sono disponibili diverse aree di parcheggio pubbliche non a pagamento.
- in treno, attraverso la linea ferroviaria di Trenord Lecco-Molteno-Monza-Milano. Giunti alla Stazione ferroviaria di Valmadrera, raggiungere, attraverso il sottopasso pedonale dedicato, via Roma, quindi Piazza Mons. Citterio ed infine via Manzoni (distanza circa 500 metri).
- in autobus, mediante linea C140 Como-Erba-Lecco: da Como fermata di Via dell'Asilo (distanza 100 metri), da Lecco fermata di via Manzoni/Monumento ai Caduti (antistante alla RSA)

Orari

Centralino

Il servizio di centralino viene garantito

- da Lunedì a Venerdì dalle ore 8.00 alle ore 12.30, dalle ore 14.00 alle ore 19.00;
- Sabato e Domenica dalle ore 8.00 alle ore 18.30 (orario continuato).

Telefono 0341 58 13 80

www.puntoservice.org

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

Gestito dal personale di Reception negli orari di apertura del servizio

- da Lunedì a Venerdì dalle ore 8.00 alle ore 12.30, dalle ore 14.00 alle ore 19.00;
- Sabato e Domenica dalle ore 8.00 alle ore 18.30 (orario continuato).

Nei rimanenti orari i riferimenti sono il coordinatore o l'infermiere in turno.

Visita all'ospite

Negli spazi comuni a piano terra: tutti i giorni dalle ore 8.00 alle ore 20.00.

L'ingresso fuori-orario dei famigliari è consentito solo in particolari circostanze e previa autorizzazione rilasciata dall'infermiere professionale di turno. La rigidità della procedura è finalizzata a garantire un tranquillo e regolare svolgimento delle attività assistenziali dirette agli ospiti e dei lavori di pulizia degli ambienti.

Qualora un parente volesse accompagnare un ospite all'esterno della struttura, può farlo comunicando il giorno e l'ora stabiliti all'infermiere professionale di turno, il quale provvederà a consegnare all'accompagnatore l'eventuale terapia farmacologica da somministrare all'anziano; l'avvenuto rientro dell'ospite dovrà poi essere comunicato in Infermeria.

Come conoscerci meglio

La RSA “Opera Pia Magistris” offre a chiunque ne faccia richiesta una preziosa occasione d'incontro; attraverso una visita guidata è possibile conoscere meglio la struttura, i servizi proposti e gli operatori impegnati a favore degli ospiti. Il Direttore e il Referente Amministrativo, in orari d'ufficio (dal lunedì al venerdì, nella fascia oraria di apertura al pubblico), sono a disposizione di chi desidera fissare un appuntamento per la programmazione della visita. Il personale addetto, oltre a mostrare gli ambienti della Residenza Sanitaria, fornirà le spiegazioni utili e necessarie ad illustrare il complesso delle attività assistenziali prestate e provvederà alla consegna della Carta dei Servizi o di altro materiale informativo.



Residenza
“Opera Pia Magistris”
Via Manzoni, 7
23868 Valmadrera (LC)

Tel. 0341 58 13 80

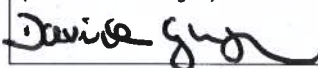
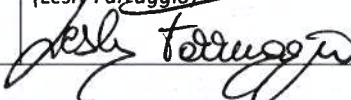
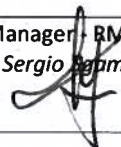
amm.magistris@puntoservice.org



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) 

Questo documento è di proprietà di Punto Service Cooperativa Sociale a r.l. e non può essere riprodotto, usato o reso noto a terzi senza autorizzazione scritta alla Cooperativa.




PUNTO SERVICE
Cooperativa Sociale a r.l.

PROCEDURA
GESTIONE ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO DELL'OSPITE

PS_ Lombardia_
PROC. 4.0

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 PIOPPI" di Dresano;**
- **RSA "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.

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

	1 SETTIMANA		2 SETTIMANA	
	PRANZO	CENA	PRANZO	CENA
LUN	PASTA ALLA CARBONARA SCALOPPINE AL VINO SPINACI SALTATI* FRUTTA FRESCA DI STAGIONE	PASTA PATATE E PORRI * TALEGGIO CAVOLFIORI * FRUTTA COTTA	PASTA ALL'AMATRICIANA* PANATINE DI POLLO* VERDURE GRIGLIATE* FRUTTA FRESCA DI STAGIONE	ZUPPA D'ORZO* INVOLTINI CALDI DI PROSCIUTTO FAGIOLINI* FRUTTA COTTA
MAR	PASTA IN BIANCO POLENTA BRASATO FRUTTA SCIROPATA	CREMA DI LENTICCHIE COPPA/SALAME COTTO FAGIOLINI* FRUTTA FRESCA DI STAGIONE	POLENTA SPEZZATINO IN UMIDO* CAVOLFIORI GRATINATI* SUCCO ALL'ARANCIA	PASSATO DI VERDURA* FORMAGGIO SPALMABILE SPINACI* FRUTTA FRESCA DI STAGIONE
MER	RISOTTO ALLA MILANESE POLLO AL FORNO * CAROTE* FRUTTA FRESCA DI STAGIONE	TORTELLINI IN BRODO FRITTATA CON PATATE ZUCCHINE* FRUTTA COTTA	PASTA ALLA BOLOGNESE* FRITTATA CAROTE* FRUTTA FRESCA DI STAGIONE	RISO E PREZZEMOLO * PETTO DI TACCHINO AFFETTATO FINOCCHI* FRUTTA COTTA
GIO	PASTA AL PESTO HAMBURGER ALLA VALDOSTANA* BROCCOLI AGLIO E OLIO* FRUTTA FRESCA DI STAGIONE	MINISTRONE DI VERDURE CON RISO* PANCETTA/PROSCIUTTO COTTO BIETOLE* FRUTTA FRESCA DI STAGIONE	PIZZOCCHERI BRESAOLA IN CARPACCIO ZUCCHINE* FRUTTA FRESCA DI STAGIONE	PASTINA IN BRODO ROBIOLA BIETOLE* FRUTTA FRESCA DI STAGIONE
VEN	PASTA AL SALMONE FIGURINE DI MERLUZZO* FINOCCHI* FRUTTA FRESCA DI STAGIONE	PASTA E PATATE* BRIE CAVOLFIORI* FRUTTA COTTA	PASTA TONNO E OLIVE MERLUZZO AL FORNO GRATINATO * CAVOLFIORI* FRUTTA FRESCA DI STAGIONE	CREMA DI ZUCCHINE* SFOGLIA RICOTTA E SPINACI* BROCCOLI* FRUTTA COTTA
SAB	PASTA ZAFFERANO E SPECK ARISTA AL LATTE CAROTE* FRUTTA FRESCA DI STAGIONE	ZUPPA DI VERDURE* POLLO LESSO * SPINACI* FRUTTA FRESCA DI STAGIONE	RISOTTO AL RADICCHIO BOLLITO DI CARNE CAROTE* FRUTTA FRESCA DI STAGIONE	SEMOLINO SALAME/BRIE FAGIOLINI* FRUTTA FRESCA DI STAGIONE
DOM	LASAGNE ALLA BOLOGNESE* ARROSTO DI VITELLO* CIPOLLINE BORETTANE* FRUTTA FRESCA DI STAGIONE	PASTINA IN BRODO MORTADELLA DI BOLOGNA FAGIOLINI ALL'OLIO* FRUTTA COTTA	CREPPELLE PROSCIUTTO E FORMAGGIO* POLLO AL FORNO * PATATE DUCHESSA* FRUTTA FRESCA DI STAGIONE	TORTELLINI IN BRODO RICOTTA AROMATICA FINOCCHI* FRUTTA COTTA

* Alcuni alimenti potrebbero essere congelati/surgelati dall'origine

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.

Alternative:

primi piatti: pastina in brodo, pasta in bianco, pasta al pomodoro – **secondi piatti:** formaggi, affettati – **contorni:** insalata, purè – **frutta/dessert:** frutta fresca, frutta cotta, mousse di frutta.

	3 SETTIMANA		4 SETTIMANA	
	PRANZO	CENA	PRANZO	CENA
LUN	RISOTTO ALLO ZAFFERANO CORDON BLEU* FAGIOLINI* FRUTTA FRESCA DI STAGIONE	MINISTRA DI VERDURE CON PASTA* SALAME COTTO/PROSCIUTTO COTTO PATATE LESSE* FRUTTA COTTA	PASTA AL POMODORO SALSICCIA AL FORNO PURÈ FRUTTA FRESCA DI STAGIONE	ZUPPA DI LEGUMI PETTO DI TACCHINO AFFETTATO CAROTE* FRUTTA COTTA
MAR	PASTA ALL'OLIO GORGONZOLA POLENTA FRUTTA SCIROPATA	PASSATO DI VERDURE POLLO LESSO CAROTE PREZZEMOLATE* FRUTTA FRESCA DI STAGIONE	POLENTA SPEZZATINO DI TACCHINO* CAVOLFIORI GRATINATI * SUCCO ALL'ARANCIA	VELLUTATA DI ASPARAGI FORMAGGIO FRESCO BIETOLE* FRUTTA FRESCA DI STAGIONE
MER	PIZZA HAMBURGER* BROCCOLI* FRUTTA FRESCA DI STAGIONE	CREMA DI ASPARAGI BASTONCINI DI PESCE* SPINACI* FRUTTA COTTA	RISOTTO ALLA ZUCCA* FRITTATA SPINACI* FRUTTA FRESCA DI STAGIONE	RAVIOLI IN BRODO MORTADELLA FINOCCHI* FRUTTA COTTA
GIO	PASTA PUTTANESCA* PETTO DI POLLO AL LIMONE* FAGIOLINI* FRUTTA FRESCA DI STAGIONE	PASTA E FAGIOLI SPECK/PROSCIUTTO COTTO BIETOLE* FRUTTA FRESCA DI STAGIONE	PASTA ALL'AMATRICIANA COSCE DI POLLO AL FORNO* CAROTE* FRUTTA FRESCA DI STAGIONE	RISO E BISI * INVOLTINI CALDI PROSCIUTTO FORMAGGIO ZUCCHINE* FRUTTA FRESCA DI STAGIONE
VEN	RISOTTO E GAMBERETTI* FILETTO DI MERLUZZO* VERDURE GRIGLIATE* FRUTTA FRESCA DI STAGIONE	SEMOLINO FRITTATA FAGIOLI CANNELLINI FRUTTA COTTA	PASTA AL PESTO E POMODORO MERLUZZO IMPANATO* CAVOLFIORI* FRUTTA FRESCA DI STAGIONE	PASTA E FAGIOLI TALEGGIO FAGIOLINI* FRUTTA COTTA
SAB	TAGLIATELLE ALLA BOSCAIOLA* (SALSICCIA E FUNGHI) POLPETTE AL FORNO* PISELLI* FRUTTA FRESCA DI STAGIONE	MINISTRONE DI VERDURE* INVOLTINI CALDI AL PROSCIUTTO SPINACI* FRUTTA FRESCA DI STAGIONE	PASTA ALLA NORMA* POLPETTONE* BIETOLE* FRUTTA FRESCA DI STAGIONE	CREMA DI CAROTE* TORTA SALATA* FINOCCHI* FRUTTA FRESCA DI STAGIONE
DOM	RAVIOLI DI CARNE AL RAGÙ* ARROSTO DI MAIALE VERDURE AL FORNO* FRUTTA FRESCA DI STAGIONE	CREMA DI ZUCCHINE* RICOTTA FAGIOLINI* FRUTTA COTTA	CRESPELLE ALLE VERDURE* ARROSTO DI TACCHINO* PATATE AL FORNO* FRUTTA FRESCA DI STAGIONE	PASTINA IN BRODO CRESCENZA BROCCOLI* FRUTTA COTTA

* Alcuni alimenti potrebbero essere congelati/surgelati dall'origine

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.

Alternative:

primi piatti: pastina in brodo, pasta in bianco, pasta al pomodoro – **secondi piatti:** formaggi, affettati – **contorni:** insalata, purè – **frutta/dessert:** frutta fresca, frutta cotta, mousse di frutta

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

Complessivamente quanto è soddisfatto di come la RSA assiste il suo familiare?

molto soddisfatto

molto insoddisfatto

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 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: <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F		
Vive nella Residenza da:			
<input type="checkbox"/> meno di 6 mesi	<input type="checkbox"/> da 6 mesi a 2 anni	<input type="checkbox"/> da più di 2 anni	<input type="checkbox"/> 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?

molto soddisfatto

molto insoddisfatto

1

2

3

4

5

6

Quanto è soddisfatto del comportamento tenuto dal Personale Animazione?

molto soddisfatto

molto insoddisfatto

1

2

3

4

5

6

Quanto è soddisfatto del comportamento tenuto dal Personale Amministrativo?

molto soddisfatto

molto insoddisfatto

1

2

3

4

5

6

Quanto è soddisfatto dell'assistenza ricevuta dal Personale Medico?

molto soddisfatto

molto insoddisfatto

1

2

3

4

5

6

Quanto è soddisfatto dell'assistenza ricevuta dal Personale Assistenziale?

molto soddisfatto

molto insoddisfatto

1

2

3

4

5

6

Quanto è soddisfatto dell'assistenza ricevuta dal Personale Fisioterapico?

molto soddisfatto

molto insoddisfatto

1

2

3

4

5

6

Quanto è soddisfatto dell'assistenza ricevuta dal Personale Animazione?

molto soddisfatto

molto insoddisfatto

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?

molto soddisfatto

molto insoddisfatto

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

Quanto è soddisfatto complessivamente del servizio?

molto soddisfatto

molto insoddisfatto

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 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?

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

Giudica positivamente il rapporto con i suoi responsabili?

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

Quanto giudica positivamente l'organizzazione del lavoro?

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

Quanto giudica positivamente i turni di lavoro?

<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
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: Reclamo**

Il/La sottoscritt _____, in qualità di parente-delegato dell'Ospite Sig.ra/Sig. _____ con la presente segnala il seguente disservizio:

- Data e ora dell'evento _____

- Personale aziendale coinvolto (leggere su tesserino di riconoscimento)

- Descrizione dell'evento:

Rimanendo in attesa di ricevere chiarimenti in merito all'oggetto, si porgono cordiali saluti.

Firma _____

La Direzione una volta assunte le informazioni necessarie, risponderà alla richiesta entro 30 giorni dal ricevimento della presente, tramite colloquio con i richiedenti, oppure con risposta scritta. Qualora si rendesse necessario un periodo di tempo maggiore ai 30 giorni per terminare la raccolta di informazioni, la Direzione comunicherà per iscritto il tempo ancora necessario all'Istruttoria.

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 circoscrittibile 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.

<p>di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.</p>	<p>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.</p> <p>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.</p>
<p>di vivere con chi desidera.</p>	<p>di favorire, per quanto possibile la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.</p>
<p>di avere una vita di relazione.</p>	<p>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.</p>
<p>di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.</p>	<p>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.</p>
<p>di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.</p>	<p>di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.</p>
<p>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.</p>	<p>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.</p>

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.

TARIFFARIO

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

- Camera doppia in posto letto Accreditato € 76,33 (settantasei/33) + IVA se dovuta ai termini di legge.
- Camera singola in posto letto Accreditato € 81,33 (ottantuno/33) + IVA se dovuta ai termini di legge.
- Camera doppia in posto letto Autorizzato € 110,00 (centodieci/00) + IVA se dovuta ai termini di legge.
- Camera singola in posto letto Autorizzato € 120,00 (centoventi/00) + IVA se dovuta ai termini di legge.

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 d'Ingresso ed Ospitalità, ed al perfezionamento dello stesso, è richiesto il versamento di un deposito cauzionale di importo pari a n° 31 (trentuno) giorni di retta giornaliera che sarà restituito entro il giorno 30 del mese successivo a quello in cui il ricovero ha avuto termine, salvo situazione di morosità.

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 di Base
- Assistenza Infermieristica
- Assistenza Riabilitativa
- Assistenza Medica
- Animazione
- Farmaci, parafarmaci, ausili e presidi sanitari come previsto dalla normativa vigente

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 (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 intima e indumenti personali (esclusi i capi che necessitano di trattamento a secco e/o professionale); piccoli rammendi
- Hall – Reception – Centralino
- Televisori nei soggiorni comuni e relativi oneri
- Riscaldamento e raffrescamento di tutti gli ambienti

Servizi non compresi nella retta:

- Lavanderia e Stireria di capi che necessitano di trattamento a secco e/o professionale
- Trasporti sanitari
- Trasporti sociali
- Servizi di barbiere/parrucchiere per prestazioni di shampoo, taglio e piega con cadenza superiore a quella mensile
- Servizi di parrucchiere e barbiere
- Servizio di Podologia/pedicure curativa
- Servizio di pedicure estetica
- Servizio di manicure estetica e/o curativa
- Consumazioni ai distributori automatici di bevande e snack (è possibile richiedere la “chiavetta accumula credito” previo versamento di una cauzione di € 5,00)
- Pasti consumati dai visitatori
- Visite specialistiche
- Le spese e l'organizzazione dei funerali
- Televisore in camera e relativi oneri
- Gite di una giornata
- Vacanze estive e/o invernali
- Diritti di segreteria per copie cartelle cliniche
- Spese di incasso per pagamento effettuato tramite assegno
- Servizi non previsti dalla normativa vigente
- Spese di incasso per pagamento effettuato con modalità diversa da SDD
- Spese insoluto a partire dal secondo SDD scoperto
- Tutto quanto non esplicitamente previsto nell'art. 5 del “Contratto d'Ingresso ed Ospitalità”
- Copia pagamento cartelle cliniche: 0,50/pagina

DOMANDA UNICA DI INSERIMENTO IN R.S.A.

SEZ. 1

DATI ANAGRAFICI

COGNOME E NOME _____

LUOGO DI NASCITA _____ (PROV. _____) DATA _____ M F

CODICE FISCALE _____

RESIDENTE A _____ (PROV. _____) IN VIA/PIAZZA _____ N° _____

TELEFONO/CELL. _____ E - MAIL _____

DOMICILIO IN _____ (_____)
CITTA' (DA INDICARSI SE DIVERSO DALLA RESIDENZA) PROVINCIA

VIA/PIAZZA _____ N° _____ TELEFONO/CELL. _____

EVENTUALE TUTORE O AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO:

COGNOME E NOME TELEFONO

CITTA' VIA/PIAZZA N° CIVICO

ATTO N° DEL TRIBUNALE DI

PERSONA DI RIFERIMENTO

COGNOME E NOME DATA DI NASCITA

RESIDENTE A PROV. IN VIA/PIAZZA N.

GRADO DI PARENTELA E-MAIL

TELEFONO/CELL. ALTRI RECAPITI TELEFONICI

URGENZA DELLA DOMANDA:

- ESTREMA ORDINARIA INSERIMENTO IN LISTA
D'ATTESA A SCOPO
PREVENTIVO

MOTIVI DELLA DOMANDA DI RICOVERO:

- STATO DI SALUTE SOLITUDINE
 PROBLEMI FAMILIARI ALTRO (specificare):.....
.....
 CONDIZIONI ABITATIVE ALLOGGIO NON ADEGUATO
 TRASFERIMENTO DA ALTRA UNITA' DI OFFERTA EVENTUALE SFRATTO

SEZ. 2 DATI PERSONALI

SCOLARITÀ:

- ELEMENTARI SUPERIORI ALTRO

ATTIVITÀ LAVORATIVA:

.....

IN MERITO ALLA DECISIONE DEL FUTURO RICOVERO, L'ANZIANO È:

- CONSENZIENTE INDIFFERENTE NON IN GRADO DI DECIDERE
 CONTRARIO NON INFORMATO

LA RICHIESTA È PER UN RICOVERO:

- TEMPORANEO DEFINITIVO

STATO CIVILE:

- CELIBE / NUBILE
 CONIUGATO / A
 SEPARATO / A
 DIVORZIATO / A
 VEDOVO / A

PENSIONE TIPO :

- ANZIANITA' -VECCHIAIA REVERSIBILITÀ INVALIDITÀ SOCIALE
 ALTRO (indicare il tipo) NESSUNA PENSIONE

INVALIDITÀ CIVILE:

- IN CORSO RICONOSCIUTA, AL _____ % DOMANDA NON PRESENTATA

INDENNITÀ DI ACCOMPAGNAMENTO:

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> NON RICONOSCIUTA | <input type="checkbox"/> RICONOSCIUTA: (indicare il tipo) | <input type="checkbox"/> CIECO ASSOLUTO |
| <input type="checkbox"/> IN ATTESA | | <input type="checkbox"/> CIECO CON RESIDUO VISIVO |
| <input type="checkbox"/> DOMANDA NON PRESENTATA | | <input type="checkbox"/> INVALIDO 100% CON ACCOMPAGNAMENTO |
| | | <input type="checkbox"/> SORDOMUTO |

RICONOSCIMENTO L. 104 /92

- IN CORSO SÌ NO DOMANDA NON PRESENTATA

SEZ. 3 RETE SOCIALE E COINVOLGIMENTO DEI SERVIZI TERRITORIALI**ATTUALMENTE IL SOGGETTO PER CUI SI PRESENTA DOMANDA DI RICOVERO SI TROVA:**

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> AL PROPRIO DOMICILIO | <input type="checkbox"/> PRESSO PROPRI FAMILIARI |
| <input type="checkbox"/> IN OSPEDALE (INDICARE QUALE).....
.....
REPARTO..... | <input type="checkbox"/> IN STRUTTURA RIABILITATIVA (INDICARE QUALE)
.....
REPARTO |
| <input type="checkbox"/> IN STRUTTURA PROTETTA (INDICARE QUALE)
..... | <input type="checkbox"/> DA QUANTO TEMPO |

SE RESIDENTE IN ABITAZIONE:

- DI PROPRIETÀ IN AFFITTO

SITUAZIONE FAMILIARE:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> VIVE SOLO | <input type="checkbox"/> DA QUANTO TEMPO |
| <input type="checkbox"/> NON VIVE SOLO | |
| <input type="checkbox"/> CONIUGE | |
| <input type="checkbox"/> FIGLIO/A | |
| <input type="checkbox"/> BADANTE | |
| <input type="checkbox"/> ALTRO | |

IL CONVIVENTE È:

- AUTOSUFFICIENTE PARZIALMENTE AUTOSUFFICIENTE NON AUTOSUFFICIENTE

ELENCO DEI PRINCIPALI FAMILIARI O PARENTI

	COGNOME E NOME	ETA'	INDIRIZZO (Città, via, n°civico)	TELEFONO	CONVIVENTE?	
1					<input type="checkbox"/> SÌ	<input type="checkbox"/> NO
2					<input type="checkbox"/> SÌ	<input type="checkbox"/> NO
3					<input type="checkbox"/> SÌ	<input type="checkbox"/> NO
4					<input type="checkbox"/> SÌ	<input type="checkbox"/> NO

SERVIZI TERRITORIALI DI CUI USUFRUISCE:

SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE COMUNALE: <input type="checkbox"/> IGIENE PERSONALE <input type="checkbox"/> PULIZIA CASA <input type="checkbox"/> ASSISTENZA SOCIO-ECONOMICA <input type="checkbox"/> AIUTO PER LA SPESA <input type="checkbox"/> PASTO CALDO <input type="checkbox"/> TELESOCORSO <input type="checkbox"/> ALTRO (specificare): _____	ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI) <input type="checkbox"/> M.M.G. <input type="checkbox"/> INFERMIERE PROFESSIONALE <input type="checkbox"/> TERAPISTA DELLA RIABILITAZIONE <input type="checkbox"/> ALTRO (specificare): _____
---	---

ALTRI SERVIZI DI CUI USUFRUISCE:

- CENTRO PSICOSOCIALE CENTRO DIURNO ANZIANI CENTRO DIURNO INTEGRATO

USA I SEGUENTI AUSILI E/O PRESIDI A DOMICILIO:

- CARROZZINA MATERASSO ANTIDECUBITO SOLLEVATORE
 ALTRO (specificare).....

SEZ. 4 ADEMPIMENTI PRIVACY

Sarà cura della RSA individuata dare applicazione al Regolamento Europeo sulla protezione dei dati personali del 27 aprile 2016 n. 679.

La Richiesta viene inoltrata:

- DIRETTAMENTE DALL'INTERESSATO
 DA UN PARENTE (specificare)..... ALTRO (specificare).....

(NOME E COGNOME) _____ tel. _____

Firma dell' interessato o del richiedente _____

Data _____

Si allega :

- copia carta d'identità dell'interessato
- copia tessera sanitaria dell'interessato

INFORMAZIONI PER IL MEDICO CURANTE

Gentile collega,

il suo/la sua paziente intende presentare la domanda di ammissione presso una RSA (Residenza Sanitaria Assistenziale) del territorio dell'Agenda della Salute (ATS) della Brianza. La scheda allegata fa parte del nuovo modello unico di ammissione concordato con le RSA al fine di facilitare le famiglie nella ricerca di una struttura idonea e per evitare ai medici di famiglia di essere chiamati a compilare più volte le necessarie certificazioni sanitarie.

Le informazioni sanitarie sono raccolte utilizzando in buona parte il modello della CIRS (Cumulative Illness rating Scale), adottato dalla Regione Lombardia per la stima delle esigenze sanitarie di una persona accolta in RSA o in un CDI. La CIRS è uno strumento standardizzato utile a ricavare una misura della salute della persona anziana. Non fornisce informazioni dirette sull'autonomia quotidiana, che sono raccolte con altre modalità. Le viene quindi chiesto di assegnare un giudizio di gravità soggettivo alla situazione clinica e funzionale di 14 organi e apparati, secondo lo schema seguente:

1	Assente	Nessuna compromissione di organo o sistema
2	Lieve	La compromissione di organo o sistema non interferisce con la normale attività. Il trattamento può essere richiesto oppure no. La prognosi è eccellente.
3	Moderato	La compromissione di organo o sistema interferisce con la normale attività, il trattamento è necessario. La prognosi può essere buona.
4	Grave	La compromissione di organo o sistema produce disabilità, il trattamento è indilazionabile, la prognosi può non essere buona.
5	Molto grave	La compromissione di organo o sistema mette a repentaglio la sopravvivenza, il trattamento è urgente, la prognosi è grave

Si ottengono così due indici:

- **Indice di severità:** si ricava dalla media dei punteggi delle prime 13 categorie (escludendo la categoria delle patologie psichiatriche/comportamentali);
- **Indice di comorbidità:** si ricava dal numero delle categorie nelle quali si ottiene un punteggio superiore o uguale a 3 (escludendo la categoria delle patologie psichiatriche/comportamentali).

Alcune note per la corretta compilazione:

- **Ipertensione:** il giudizio di gravità esclude la presenza di eventuali danni d'organo, che saranno eventualmente descritti nelle categorie corrispondenti;
- **Disturbi vascolari:** comprendono malattie dei vasi arteriosi e venosi, del sangue, del midollo e del sistema linfatico;
- **Apparato gastroenterico superiore:** comprende esofago, stomaco, duodeno, pancreas e vie biliari
- **Sistema muscolo-scheletrico e cutaneo:** comprende le lesioni da decubito
- **Patologie endocrino-metaboliche:** includono diabete, infezioni, sepsi e stati tossici.

La ringraziamo per la collaborazione.

Direttore Dipartimento PIPSS
(Programmazione per Integrazione delle Prestazione Sociosanitarie con quelle Sociali)
Dr. Andrea De Vitis

RELAZIONE SANITARIA A CURA DEL MEDICO CURANTE
PER L'INGRESSO IN R.S.A.

Sig./ra _____

Data di nascita _____ Tessera sanitaria _____ Data compilazione _____

Esenzione _____

Sez. 1 PATOLOGIE PRESENTI E GIUDIZIO DI GRAVITÀ

	1	2	3	4	5	
	Assente	Lieve	Moderato	Grave	Molto Grave	Data insorgenza
Patologie cardiache Specificare: _____ _____						
Ipertensione arteriosa Specificare: _____ _____						
Patologie vascolari Specificare _____ _____						
Patologie respiratorie Specificare _____ _____						
Vista, udito, naso, gola, laringe Specificare _____ _____						
Apparato gastroenterico superiore Specificare _____ _____						
Apparato gastroenterico inferiore Specificare _____ _____						
Patologie epatiche Specificare _____ _____						
Patologie renali Specificare _____ _____						
Altre patologie genito-urinarie Specificare _____ _____						
Sistema muscolo-scheletrico e Cute Specificare _____ _____						

Patologie neurologiche centrali e periferiche (<i>escluse</i> le demenze) Specificare _____						
Patologie endocrino-metaboliche (incluso infezioni, sespi e stati tossici) Specificare _____						
Patologie psichiatrico-comportamentali(<i>incluse</i> le demenze) Specificare _____						

Sez. 2 ALTRI PROBLEMI CLINICI, FUNZIONALI, ASSISTENZIALI

Problemi e condizioni correlate con l'alimentazione	
<input type="checkbox"/> NESSUNO <input type="checkbox"/> STATO NUTRIZIONALE SODDISFACENTE <input type="checkbox"/> OBESITÀ <input type="checkbox"/> MALNUTRIZIONE <input type="checkbox"/> RIFIUTO DEL CIBO <input type="checkbox"/> SI ALIMENTA AUTONOMAMENTE <input type="checkbox"/> SI ALIMENTA CON AIUTO <input type="checkbox"/> TOTALMENTE DIPENDENTE	<input type="checkbox"/> DISFAGIA <input type="checkbox"/> DIETA FRULLATA O OMOGENEIZZATA <input type="checkbox"/> NUTRIZIONE ENTERALE: <input type="checkbox"/> SONDINO NASO - GASTRICO <input type="checkbox"/> GASTROSTOMIA (PEG) / DIGIUNOSTOMIA <input type="checkbox"/> NUTRIZIONE PARENTERALE TOTALE
Diabete mellito	
<input type="checkbox"/> TRATTATO CON LA SOLA DIETA <input type="checkbox"/> FARMACI ANTIDIABETICI ORALI	<input type="checkbox"/> INSULINOTERAPIA
Lesioni cutanee	
<input type="checkbox"/> LESIONI DA DECUBITO SEDE: _____ STADIO _____ <input type="checkbox"/> LESIONI VASCOLARI SEDE: _____ STADIO _____	
Coma o stato vegetativo <input type="checkbox"/>	
Sclerosi Laterale Amiotrofica <input type="checkbox"/>	
Linguaggio	Vista ed udito
<input type="checkbox"/> NORMALE <input type="checkbox"/> DISARTRIA <input type="checkbox"/> AFASIA <input type="checkbox"/> ESPRESSIVA <input type="checkbox"/> DI COMPrensIONE <input type="checkbox"/> GLOBALE	<input type="checkbox"/> VEDE E SENTE BENE <input type="checkbox"/> NON VEDE <input type="checkbox"/> NON SENTE <input type="checkbox"/> DEFICIT CORRETTO DA PROTESI E/O OCCHIALI IN USO
Igiene	Capacità di vestirsi / svestirsi
<input type="checkbox"/> SI LAVA AUTONOMAMENTE <input type="checkbox"/> NECESSITA DI AIUTO PER ALCUNE OPERAZIONI IGIENICHE <input type="checkbox"/> TOTALMENTE DIPENDENTE	<input type="checkbox"/> SI VESTE/SVESTE AUTONOMAMENTE <input type="checkbox"/> NECESSITA DI AIUTO PER VESTIRSI/SVESTIRSI <input type="checkbox"/> TOTALMENTE DIPENDENTE
Mobilità	Cadute negli ultimi 3 mesi
<input type="checkbox"/> SI MUOVE AUTONOMAMENTE <input type="checkbox"/> SI MUOVE CON DEAMBULATORE <input type="checkbox"/> IN CARROZZINA <input type="checkbox"/> ALLETTATO	<input type="checkbox"/> NESSUNA <input type="checkbox"/> 1 – 3 VOLTE <input type="checkbox"/> PIÙ DI TRE VOLTE

Terapia riabilitativa in corso	Assistenza respiratoria
<input type="checkbox"/> NESSUNA <input type="checkbox"/> POST-ACUTA <input type="checkbox"/> DI MANTENIMENTO	<input type="checkbox"/> OSSIGENO OCCASIONALMENTE <input type="checkbox"/> OSSIGENOTERAPIA CON O2 GASSOSO <input type="checkbox"/> OSSIGENOTERAPIA CON O2 LIQUIDO <input type="checkbox"/> TRACHEOTOMIA <input type="checkbox"/> VENTILAZIONE MECCANICA NON INVASIVA <input type="checkbox"/> VENTILAZIONE MECCANICA INVASIVA

Minzione e Evacuazione	
<input type="checkbox"/> UTILIZZO DI PRESIDI ASSORBENTI PER INCONTINENZA <input type="checkbox"/> CATETERISMO VESCICALE AD INTERMITTENZA <input type="checkbox"/> CATETERISMO VESCICALE A PERMANENZA <input type="checkbox"/> URETEROCUTANEOSTOMIA	<input type="checkbox"/> NEFROSTOMIA <input type="checkbox"/> STIPSI (BISOGNO DI CLISTERI EVACUATIVI) <input type="checkbox"/> ILEOSTOMIA/COLONSTOMIA

Disturbi cognitivi e comportamentali, problemi psichiatrici e dell'umore	
<input type="checkbox"/> NESSUNO <input type="checkbox"/> PERDITA DI MEMORIA OCCASIONALE O PER EVENTI RECENTI <input type="checkbox"/> PERDITA DI MEMORIA SEVERA O NON RAMMENTA NULLA <input type="checkbox"/> DISORIENTAMENTO NEL TEMPO <input type="checkbox"/> DISORIENTAMENTO NELLO SPAZIO <input type="checkbox"/> COMPLETA CONFUSIONE SENZA CAPACITÀ DI RELAZIONE CON L'ESTERNO <input type="checkbox"/> PROBLEMI DI LINGUAGGIO E/O DEFICIT DI COMPrensIONE <input type="checkbox"/> FACILE IRRITABILITÀ <input type="checkbox"/> CAMMINO INCESSANTE SENZA UN PRECISO SCOPO O AFFACCENDAMENTO <input type="checkbox"/> URLA O LAMENTAZIONI O VOCALISMI RIPETITIVI <input type="checkbox"/> DISTURBI DEL SONNO (EVENTUALE SPECIFICA)	<input type="checkbox"/> DISFORIA/EUFORIA E/O COMPORTAMENTI DISINIBITI <input type="checkbox"/> DELIRI E ALLUCINAZIONI <input type="checkbox"/> STATO ANSIOSO <input type="checkbox"/> TONO DELL'UMORE DEFLESSO <input type="checkbox"/> APATIA, RITIRO SOCIALE, PERDITA DI INTERESSI <input type="checkbox"/> TENTATI SUICIDI <input type="checkbox"/> ETILISMO ATTUALE <input type="checkbox"/> ETILISMO PREGRESSO <input type="checkbox"/> AGGRESSIVITÀ VERSO SÉ E/O VERSO ALTRI <input type="checkbox"/> NEGLI ULTIMI 6 MESI, SONO STATI UTILIZZATI MEZZI DI PROTEZIONE/CONTENZIONE <input type="checkbox"/> NEGLI ULTIMI 6 MESI, ABBANDONO DEL DOMICILIO/STRUTTURA DI RICOVERO, SENZA CAPACITÀ DI FARVI RITORNO <input type="checkbox"/> ALTRO

Terapia dialitica	
<input type="checkbox"/> DIALISI PERITONEALE	<input type="checkbox"/> DIALISI EXTRACORPOREA

<input type="checkbox"/> Radioterapia
<input type="checkbox"/> Chemioterapia

Terapia farmacologica in corso (indicare il farmaco in uso e la posologia)

- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____

- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____

Allergie a farmaci

NO

SI quali? _____

Il soggetto è esente da malattie infettive e contagiose e può vivere in comunità?

SI NO

Eventuali note: _____

Timbro e firma del Medico

Telefono
