RSA MATER SAPIENTIAE

CARTA DEI SERVIZI

Gentile Cliente,

Siamo lieti di renderLe disponibili, attraverso la presente Carta dei Servizi, le informazioni relative alla nostra organizzazione, alle finalità della struttura, alla declinazione dei servizi e loro modalità di erogazione, ai nostri standard di qualità, ai diritti dell'ospite ed alle modalità con le quali tutelarli.

Questo documento nasce per darLe la tranquillità di una conoscenza continua e aggiornata delle politiche aziendali, delle risorse professionali, umane, strutturali ed organizzative a Sua disposizione all'interno della struttura. Uno strumento informativo utile per sapere quale accoglienza, quale assistenza e quale modalità di cura aspettarsi.

Il sistema che Le presentiamo vuole essere dinamico e flessibile, aperto ad un confronto continuo con le Sue esigenze e i Suoi bisogni; in struttura troverà pertanto a sua disposizione una postazione con notebook dedicata alla raccolta di segnalazioni, reclami e opinioni o attraverso cui suggerire tutto quanto riterrà opportuno. Un questionario le verrà inviato annualmente, per rilevare la Sua soddisfazione in merito ai servizi erogati ed alle modalità di erogazione degli stessi.

Con il Suo aiuto e la nostra volontà speriamo di riuscire a migliorare la qualità della vita dei nostri ospiti durante i periodi in cui usufruiscono dei nostri servizi.

Cordiali saluti

Gruppo La Villa
Ing. Carlo Iuculano

SOMMARIO

PREMESSA E RIFERIMENTI NORMATIVI 3
OBIETTIVI E FINALITÀ 4
DIRITTI DELL'OSPITE: LA CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA 6
PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI 9
PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA 11
MODALITÀ PER RAGGIUNGERE LA STRUTTURA 12
MODALITÀ DI INGRESSO, PRESA IN CARICO E DIMISSIONI 13
RSA MATER SAPIENTIAE - GIORNATA TIPO 17
VISITE ALL' OSPITE 19
ACCESSO DEI VISITATORI 19
SERVIZI E ATTIVITÀ OFFERTI DALLA STRUTTURA 21
ORGANIZZAZIONE AZIENDALE 28
DOTAZIONE ORGANICA DEL PERSONALE 29
CARATTERISTICHE STRUTTURALI 30
ASPETTI ECONOMICI 31
REGOLAMENTO DI STRUTTURA 33
RICHIESTA DOCUMENTI SANITARI 33
NORME DI SICUREZZA DEGLI UTENTI E DEI VISITATORI 33
INFORMAZIONE, PRIVACY E SICUREZZA 33
STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI 34
MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA 35
SINTESI DELLE CONDIZIONI 41
CONCLUSIONI 42

PREMESSA E RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta dei Servizi è un documento sempre a disposizione degli utenti, teso a facilitare la fruizione dei servizi e a rendere edotti gli ospiti sulle caratteristiche complessive del sistema e della organizzazione. Alla stipula del Contratto di ingresso il contraente ne riceve copia. Chiunque volesse visionarla troverà comunque sempre disponibile la versione aggiornata in struttura e online sulla pagina web della struttura.

La presente Carta dei Servizi è uno strumento dinamico, aperto alle integrazioni, per consentire il confronto, raccogliere punti di vista e osservazioni, è la prima esperienza di integrazione con il territorio. Eventuali variazioni del presente documento, saranno concordate e condivise con le stesse modalità al fine di proseguire e ottimizzare il percorso di miglioramento dei servizi offerti.

La Carta dei Servizi ha la finalità di illustrare le caratteristiche strutturali e funzionali della RSA Mater Sapientiae, il cui principale obiettivo è quello di:

- far conoscere a ospiti e familiari i propri diritti;
- illustrare i servizi messi a disposizione dalla Struttura;
- definire gli obiettivi dell'Organizzazione, al fine di coinvolgere direttamente gli utenti.

La Carta dei Servizi è perciò anche uno strumento di approccio alla qualità, in quanto definisce i programmi che la Comunità intende realizzare per il miglioramento tecnico, organizzativo ed operativo.

La Carta dei Servizi è un documento da interpretare in chiave dinamica, soggetto quindi a momenti di verifica, miglioramento e integrazione.

La Carta dei Servizi, obbligatoria per le strutture pubbliche e richiesta dalle amministrazioni Regionali e ATS anche per gli operatori privati, è regolamentata e illustrata nei seguenti documenti:

- Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27.1.1994 – Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- Decreto Presidente Consiglio dei Ministri 19.5.1995 – Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari";
- L.7.8.1990 n. 241 – Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi;
- Ministero della sanità Linee guida n.2/95 – Attuazione della carta dei servizi nel Servizio Sanitario Nazionale;
- Decreto Ministro della Sanità 15.10.1996 – Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie;
- DGR 7435/2001 Regione Lombardia: Requisiti per l'autorizzazione al funzionamento e per l'accreditamento delle Residenze Sanitario Assistenziali per Anziani;
- DGR 1185/2013 Regione Lombardia: Determinazioni in ordine della gestione del servizio sociosanitario
- DGR 2569/2014 Regione Lombardia: Revisione del sistema di esercizio e accreditamento delle unità di offerta sociosanitaria e linee operative per le attività di vigilanza e controllo.

PRESENTAZIONE DEL GRUPPO LA VILLA

Il Gruppo La Villa nasce nel 1992 con l'intento di fornire servizi socio sanitari di accoglienza residenziale diurna o domiciliare ad anziani o adulti inabili.
L'attività della Società è integrata nella rete di servizi presenti sul territorio mediante apposite convenzioni e accordi con le Amministrazioni competenti in ottemperanza alle normative vigenti.
Nel corso degli anni il Gruppo ha incrementato il numero dei propri posti letto con la progressiva acquisizione e realizzazione di altre nuove strutture. A luglio 2008 è nata una partnership con il prestigioso gruppo francese "Maisons de Famille Sas", sostenuto dalla grande famiglia imprenditoriale "Associazione delle Famiglie Mulliez" (AFM), uno dei principali operatori a livello europeo nel settore.
L'organigramma, costantemente aggiornato, è esposto in struttura nelle bacheche a disposizione di ospiti e parenti e consente una corretta e trasparente informazione sulle attività e sulle funzioni principali che compongono l'organico.

OBIETTIVI E FINALITÀ

Obiettivi Aziendali

L'obiettivo primario di Edos Srl è fornire un servizio in grado di soddisfare le esigenze esplicite ed implicite degli ospiti dando risposte alle loro necessità, misurandosi continuamente con i loro reali bisogni, in modo da offrire un notevole sollievo anche ai familiari, conferendo loro la certezza che i propri cari sono costantemente seguiti nella struttura. La società è orientata ad attivare sinergie per garantire una modalità di lavoro partecipato coinvolgendoli territorio, per operare con maggiore efficacia ed aumentare il senso di reciprocità.
La missione aziendale di Edos consiste nella costituzione di un polo socio sanitario, integrato nella rete territoriale, sempre più in grado di fornire servizi qualificati in appoggio o ad integrazione delle strutture pubbliche competenti.

Codice Etico

La Società adotta e condivide il proprio Codice Etico, che definisce il quadro di valori, di diritti e di doveri mediante i quali si dà attuazione ai principi di deontologia che arricchiscono i processi decisionali aziendali e ne indirizzano i comportamenti. Il Codice Etico è reso disponibile, su richiesta, con la documentazione di ingresso.

Socializzazione, prevenzione, sostegno relazionale e integrazione

Per garantire la qualità del servizio offerto, viene privilegiata una modalità di gestione partecipata, che accoglie la "voce" degli anziani, ascolta i familiari autorizzati, tiene conto delle caratteristiche personali degli ospiti, adotta strumenti finalizzati a garantire apertura al territorio, responsabilità verso l'anziano e la sua famiglia, facilita iniziative nel territorio. Il Responsabile di struttura svolge la funzione di responsabile dei rapporti con il territorio.

Lavoro di rete

- Informazioni sui diritti dell'anziano e sulle risorse territoriali;
- supporto nel percorso "assistenziale" di cura (contatti con i presidi specialistici);
- rapporti con i familiari di riferimento;
- rapporti con il medico di base.

Finalità

- Offrire ad ospiti anziani non autosufficienti un ottimale percorso di vita favorendo il recupero e il mantenimento delle capacità psico - fisiche, facilitando la socializzazione ed evitando il più possibile un ulteriore decadimento;
- favorire il rientro al proprio domicilio;
- assicurare la libertà dell'etica personale.

Obiettivi specifici della RSA e destinatari dell'assistenza e cura

La struttura dispone di 99 posti accreditati da Regione Lombardia ed è organizzata per rispondere in maniera globale alle finalità di cura geriatrica e di accoglienza di persone anziane che presentino una delle seguenti situazioni di bisogno (o una combinazione di esse):

- ospiti con patologie cronico degenerative;
- ospiti con compromissione motoria e/o cognitiva medio grave;
- ospiti che necessitano di cure riabilitative post-ospedaliere o ricoveri di sollievo.

La RSA, infatti, è in grado di fornire in maniera continuativa assistenza, cure sanitarie, cicli di fisioterapia e attività di animazione atte a mantenere e/o a rafforzare le capacità funzionali, motorie, cognitive e relazionali necessarie alla vita quotidiana, favorendo al massimo la continuità dei rapporti affettivi con la famiglia di provenienza.

Impostazione dei percorsi assistenziali

Il modello organizzativo attraverso il quale sono realizzati i servizi (assistenziali e non) nella RSA Mater Sapientiae, come dichiarato negli obiettivi di Edos, attribuisce una posizione centrale al rispetto e alla dignità di ogni persona e valorizza l'appartenenza alla famiglia di riferimento dell'ospite. Gli operatori, infatti, si concepiscono come collaboratori della famiglia, dando continuità alla sua naturale solidarietà, in un'ottica di sussidiarietà e di corresponsabilizzazione nella cura dell'anziano.

DIRITTI DELL'OSPITE: LA 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 avvalersi.
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, residenze 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.
La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita.; il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.
A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona; il principio "di salute", enunciato nell'articolo 32 della 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 promozione della salute mira soprattutto a raggiungere l'eguaglianza nelle condizioni di salute. Il suo intervento si prefigge di ridurre le differenziazioni evidenti nell'attuale stratificazione sociale della salute, offrendo a tutti eguali opportunità e risorse per conseguire il massimo potenziale di salute possibile.
Questo comprende: un saldo radicamento in un ambiente accogliente, l'accesso alle informazioni, le competenze necessarie alla vita, la possibilità di compiere scelte adeguate per quanto concerne la propria salute.

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

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

Doveri dell'ospite e dei suoi accompagnatori

Nello spirito di reciproca collaborazione, agli ospiti e loro congiunti ammessi ad usufruire dei servizi offerti dalla RSA Mater Sapientiae è cortesemente richiesto, compatibilmente a quanto permesso dalle condizioni psicofisiche, di:

- avere un comportamento responsabile e costruttivo nel dialogo con il personale a fronte della risoluzione di eventuali problematiche di percorso;
- rispettare il personale e le professionalità presenti in struttura;
- rivolgere attenzione alle attrezzature, ambienti ed arredi messi a disposizione;
- comprendere e condividere le esigenze organizzative del servizio in modo da agevolare l'erogazione dello stesso.

PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

L'attività della RSA Mater Sapientiae si svolge nel rispetto dei principi fondamentali sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994. Tali Principi etici e morali prevedono:

UGUAGLIANZA	Pari opportunità di accesso ai vari servizi saranno garantite a tutti gli ospiti della Residenza, al fine di promuovere il loro benessere senza alcuna distinzione di genere, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche ed economiche. Il principio di "Uguaglianza", quindi, sarà inteso non tanto come generica uniformità delle prestazioni offerte, quanto piuttosto come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.
IMPARZIALITÀ	Ad ogni ospite della Residenza, fatte salve le priorità di ordine sanitario, saranno assicurati servizi e prestazioni di pari livello qualitativo. I rapporti tra utenti e servizi, così come il comportamento professionale del personale operante nella struttura, si ispireranno ai principi di obiettività, giustizia e imparzialità.
UMANITÀ	Nella struttura l'attenzione centrale viene posta alla persona con pieno rispetto della dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori.
DIRITTO DI SCELTA	Si garantirà, nel rispetto della legislazione vigente e delle necessità dell'ospite non autosufficiente, il diritto di scelta degli interventi presso la struttura secondo le proprie esigenze, in base al grado di autosufficienza e, naturalmente, alle previsioni del piano assistenziale personalizzato.
CONTINUITÀ	I servizi di cura alla persona e le prestazioni integrate continue saranno erogati quotidianamente. In caso eccezionale di funzionamento irregolare, saranno tempestivamente attivate tutte le procedure idonee a ridurre i disagi. La struttura si impegna a garantire all'anziano la possibilità di essere seguito dalla stessa équipe, secondo le necessità indicate nel piano di assistenza individuale.
TERRITORIALITÀ	La Residenza si proporrà agli anziani come vera e propria "casa", cercando di favorire legami e collegamenti con il quartiere in cui è situata. Saranno incentivati i rapporti e le relazioni sia con amici e parenti, sia con ambienti del loro passato.
QUALITÀ DELLA VITA	Obiettivo della Residenza sarà, oltre all'assistenza e alla cura dell'anziano, il miglioramento della qualità della sua vita. Si favorirà, dunque, per quanto sia possibile, il contributo diretto e la partecipazione dell'anziano stesso e della sua famiglia, a tale scopo coinvolti, informati, ascoltati.

PARTECIPAZIONE	La persona anziana e i familiari autorizzati potranno partecipare attivamente al miglioramento del servizio. Gli strumenti offerti a tale scopo saranno un'informazione corretta e costante e la formulazione di pareri e proposte attraverso questionari di gradimento e moduli di reclami. Nella Residenza, inoltre, si favorirà la presenza e l'attività delle associazioni di volontariato e di tutela dei diritti degli utenti.
SUSSIDIARIETÀ E COOPERAZIONE	Nella Residenza si favorirà la collaborazione con le organizzazioni di volontariato e di tutela dei diritti per realizzare, anche attraverso specifiche convenzioni, attività complementari e integrative volte a migliorare la qualità della vita dell'anziano, a offrirgli sostegno e compagnia e a promuovere la solidarietà sociale.
EFFICIENZA ED EFFICACIA	I servizi e le prestazioni saranno forniti secondo criteri d'efficienza (uso delle risorse appropriato e senza sprechi) e di efficacia (in grado di soddisfare i bisogni dell'ospite e di promuoverne il benessere).
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.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

La RSA Mater Sapientiae è situata a Milano, a pochi passi da P.le Brescia, non distante dalla Fiera di Milano "City". Ha iniziato la sua attività nell'aprile 2005 a seguito di autorizzazione al funzionamento rilasciata dalla Provincia di Milano con la disposizione n. 109/2005 ed è stata accreditata dalla Regione Lombardia con DGR N. 21432 del 29 aprile 2005 per 89 posti letto. Successivamente, con DGR N. 2391 del 20 dicembre 2007 è stata accordata la voltura dell'autorizzazione permanente al funzionamento ed è stata accreditata e contrattualizzata dalla regione Lombardia con DGR N.2540 del 21 dicembre 2007. Il 23 giugno 2015 con decreto N. 5193 è stato accreditato e successivamente contrattualizzato un nuovo nucleo di 10 posti letto.

CONTATTI	Indirizzo: Via Varazze, n° 7 20149 - Milano Telefono: 02 4080151 Fax: 02 4080155 e-mail: rsa.matersapientiae@gruppolavilla.it Sito internet: www.lavillaspa.it Facebook: RSA Mater Sapientiae – Gruppo La Villa Numero verde: 800 688736 E-mail: assistenzaclienti@gruppolavilla.it	La Direzione Struttura è sempre a disposizione dal lunedì al venerdì nei seguenti orari: • il mattino dalle 9,00 alle 13,30 • il pomeriggio dalle 14,30 alle 18,00 È possibile effettuare visite conoscitive guidate previo appuntamento concordato con la Responsabile di Struttura.

MODALITÀ PER RAGGIUNGERE LA STRUTTURA

In automobile:

Da nord o da ovest di Milano: da Via Novara proseguire verso il centro città fino a Piazza Amati, poi immettersi in Via Rembrandt percorrerla tutta fino a Piazza Velasquez; da qui svoltare a sinistra per immettersi in Via Osoppo, quindi, all'ultimo incrocio prima di P. le Brescia, svoltare a sinistra in Via Caccialepori e poi alla prima a destra, in Via Varazze.

Da sud o da est di Milano: da Piazza Belfanti (circonvallazione esterna - zona Romolo) proseguire in direzione Fiera percorrendo Viale Liguria e Viale Cassala; oltrepassare 4 grandi incroci -Piazza Napoli, Piazza Bolivar, Piazza Tripoli e Piazza Ghirlandaio- sino a giungere in P. le Brescia.

Con mezzi pubblici:

Autobus e tram: Linee 16, Circolare destra 90 (Isonzo Lotto) e Circolare sinistra 91 (Lotto-Isonzo), fermata Ranzoni-Brescia.

Metropolitana: linea rossa MM1 (Sesto F.S-Molino Dorino): fermata Lotto, quindi Autobus (circolare sinistra) 91 (Lotto Isonzo) per 4 fermate fino alla fermata Brescia-Ranzoni.

Accessibilità

La struttura è stata progettata al fine di garantire la massima accessibilità anche per le persone affette da disabilità. I locali ed i percorsi sono identificati attraverso apposita segnaletica ben leggibile, di facile comprensione e protetta da manomissioni.

MODALITÀ DI INGRESSO, PRESA IN CARICO E DIMISSIONI

La Direzione è a disposizione nell'orario di apertura o su appuntamento per la visita della struttura e per tutte le informazioni. Dovranno essere fornite in questa sede o comunque prima dell'ingresso in struttura tutte le informazioni necessarie o anche solo opportune per la salute e il benessere dell'ospite.

La Direzione Struttura funge da riferimento per i rapporti con familiari autorizzati o rappresentanti legali dell'ospite e rimane a disposizione negli orari di apertura al pubblico per eventuali richieste o fabbisogni particolari. La Responsabile di Struttura agevola la comunicazione con i familiari autorizzati o rappresentanti legali, salvo i casi diversamente disposti dalla normativa.

All'ingresso dell'Ospite in struttura, all'ospite medesimo, se capace di intendere e di volere, o al rappresentante legale viene richiesta l'autorizzazione per il trattamento dei dati personali, secondo quanto disposto dalla normativa vigente e dalla normativa in materia di privacy così come disposto dal Regolamento U.E. n. 2016/679. Le informazioni sanitarie relative all' Ospite verranno rilasciate dal medico di struttura all'Ospite stesso o al suo rappresentante legale e ai familiari autorizzati.

Ingresso

Per l'ingresso in RSA è necessario che l'ospite abbia compiuto i 65 anni e sia residente nella Regione Lombardia. I ricoveri possono essere di carattere definitivo o temporaneo.

Per consentire all'utente di operare una scelta basata sulla conoscenza completa dei servizi interni alla Residenza e delle condizioni che regolano il rapporto tra l'ospite, i familiari autorizzati e la Residenza stessa, è stato strutturato un processo articolato come segue.

Primo contatto e visita della residenza

All'ospite che vuole trascorrere un periodo presso la nostra struttura o ai suoi contraenti vengono richieste una serie di notizie. Il primo contatto avviene telefonicamente con la Direzione della Struttura, disponibile a fissare un appuntamento per la visita della residenza, a raccogliere e a fornire una prima serie di informazioni nonché a inviare la prima modulistica necessaria per l'ingresso via fax o via e-mail all'interessato. Viene richiesta la sottoscrizione di una domanda di ingresso non impegnativa ma che consente, attraverso l'inserimento in lista di attesa, di comprendere quali siano i servizi adeguati all'ospite anche da un punto di vista economico. La parte sanitaria dovrà essere compilata dal Medico curante o dal Medico della Struttura sanitaria da cui proviene l'ospite.

Contestualmente alla visita della residenza, la Responsabile della Struttura effettua un primo colloquio e, se ha già inviato la prima modulistica, la ritira compilata, altrimenti la fornisce personalmente all'interessato dando altresì indicazioni necessarie alla compilazione.

Domanda d'ingresso - Modulistica

Per poter attivare la pratica di ingresso si richiede la restituzione di:

- domanda di ingresso debitamente compilata e sottoscritta dall'anziano interessato al ricovero o dal familiare/ rappresentante legale del medesimo e allegati;
- questionario medico compilato e sottoscritto dal medico curante/inviante dell'anziano;
- presa visione della Carta dei Servizi e del Regolamento di Struttura.

Una volta compilati, i documenti possono essere inoltrati alla Responsabile della Struttura in uno dei seguenti modi:

- consegnandoli in occasione della visita della residenza;
- consegnandoli alla Reception;
- inviandoli via fax allo 02 4080155;
- via email: rsa.matersapientiae@gruppolavilla.it.

Nel caso in cui l'ospite non sia in grado di manifestare la propria volontà la Direzione Struttura provvederà ad effettuare le dovute comunicazioni agli enti preposti e al rappresentante legale dell'ospite stesso se nominato. In caso contrario, i familiari dovranno attivarsi presso le opportune sedi per intraprendere il percorso di nomina di un legale rappresentante del proprio caro. La Direzione di Struttura è a disposizione per aiutare i familiari nella predisposizione dell'istanza tramite la consegna della documentazione relativa, secondo la normativa vigente.

Valutazione della domanda di ingresso

L'accettazione della domanda è sottoposta a una valutazione d'idoneità effettuata dal Responsabile Sanitario della Residenza che, dopo aver visionato il questionario medico, se lo ritiene necessario, potrà richiedere ulteriori informazioni al medico inviante e inoltre potrà richiedere una visita di accertamento della condizione di salute prima di acconsentire al ricovero.

Colloquio per la raccolta dei dati sociali

A seguito della valutazione sanitaria, la Responsabile della Struttura fissa un appuntamento per la raccolta dei dati sociali.

In questo colloquio, se dovuti, vengono richiesti in copia i seguenti documenti:

- verbale d'invalidità civile o ricevuta della domanda di invalidità/aggravamento;
- atto deliberativo con il quale l'ente di assistenza (Comune, ATS, ecc.) si impegna a integrare il pagamento della retta.

Sempre in occasione di questo colloquio la Responsabile consegna e illustra sinteticamente all'interessato i documenti contenuti nella cartellina di inserimento: Regolamento di struttura, Carta dei Servizi e Allegati, Copia Contratto, Modulo per la comunicazione delle dimissioni, eventuale ulteriore modulistica, al bisogno.

Inserimento nella lista d'attesa

L'inserimento in lista di attesa avviene in seguito a una valutazione del Direttore della Residenza, che, tenendo conto di quanto rilevato e comunicatogli dal responsabile sanitario, stabilisce l'ordine di priorità delle ammissioni dei nuovi ospiti in base ai seguenti criteri:

- complessità della situazione legata ad un grave bisogno di rilievo sanitario o socio-assistenziale;
- idoneità dell'ospite all'inserimento in un nucleo ove è disponibile un posto letto;
- eventuali accordi e convenzioni concordate da Edos per conto della RSA con enti pubblici Comuni, ecc.);
- data di iscrizione nella lista di attesa.

La Direzione rimane a disposizione per eventuali chiarimenti rispetto ad aspetti contrattuali o relativi ai servizi offerti; le parti raggiungono l'accordo e firmano il contratto, programmando l'ingresso del nuovo ospite, a meno che tale appuntamento, in casi urgenti, non avvenga il giorno stesso dell'ingresso dell'ospite.

Presa in carico dell'ospite

Tenendo conto che tendenzialmente non si effettuano ricoveri nei giorni di sabato, di domenica e nei festivi, il Responsabile Sanitario, il coordinatore infermieristico e la Responsabile della Residenza, fissato il giorno e l'orario di ingresso, in base a tutte le informazioni, valutano quale potrà essere la compagnia più idonea per il nuovo ospite, definendo così quale camera e quale posto a tavola assegnargli.

Stabilito ciò, la Responsabile prepara una Scheda di accoglienza relativa al nuovo ospite che, nei giorni immediatamente precedenti l'ingresso, verrà consegnata al personale, affinché ne prendano visione tutti

gli operatori (inclusi i fisioterapisti, gli animatori e la guardarobiera).

Il giorno dell'ingresso, l'ospite e i familiari autorizzati vengono accolti da un'équipe di accoglienza composta da: direzione di struttura, medico, infermiere, fisioterapista, personale ausiliario e animatore. Il medico, assistito dal personale sanitario e assistenziale, raccoglie dai familiari autorizzati e, ove possibile, dall'ospite stesso, l'anamnesi e le abitudini dell'anziano. Inoltre l'equipe multidisciplinare elabora il Progetto Individuale Provvisorio che definisce e formalizza il percorso valutativo.

Tali informazioni vengono scritte nel Fascicolo Sanitario e Sociale (FaSaS) dell'ospite, destinato a documentare e a riprodurre una "fotografia" il più possibile completa delle condizioni di salute dell'ospite al momento dell'ingresso e nel corso di tutta la sua permanenza in RSA. Contestualmente, ciascun operatore, a seconda della propria sfera di competenza, attiva le schede di valutazione di sua pertinenza, garantendone il completamento entro i primi 7 giorni.

L'ospite poi viene accompagnato nella sua nuova camera dove verranno riposti e sistemati oggetti, indumenti e biancheria personale negli appositi spazi. Gli operatori, a loro volta, seguiranno il nuovo arrivato con particolare attenzione sin dal primo momento cercando di facilitarne un naturale inserimento nella vita della Residenza, di comprenderne i bisogni e di risolverne eventuali problemi.

Successivamente, nel rispetto del suo stato psicofisico e in modo graduale, viene accompagnato per una prima conoscenza del reparto e degli altri ospiti già presenti nel nucleo, in modo da facilitare il naturale sviluppo di favorevoli interrelazioni personali.

Entro 30 giorni dall'ingresso del nuovo ospiti tutti i componenti dell'équipe multiprofessionale concorrono a definire il Piano Individuale e Piano di Assistenza Individualizzato, finalizzato a rilevare bisogni, problemi e propensioni dell'ospite, in funzione dei quali vengono stabiliti gli obiettivi assistenziali e di cura, con le relative attività e strumenti. Tale piano viene rinnovato ogni 6 mesi o al verificarsi di cambiamenti delle condizioni bio-psico-sociali dell'ospite.

All'ingresso dell'Ospite in struttura, all'ospite medesimo, se capace di intendere e di volere, o al rappresentante legale viene richiesta l'autorizzazione per il trattamento dei dati personali, secondo quanto disposto dal D.L. 196/03. Le informazioni sanitarie relative all' Ospite verranno rilasciate dal medico di struttura all'Ospite stesso o al suo rappresentante legale e ai familiari autorizzati.
In merito all'ingresso dei nuovi ospiti durante il periodo pandemico, la Direzione di struttura si attiene alle indicazioni contenute nelle Ordinanze del Ministero della Salute "Modalità di accesso/uscita di ospiti e visitatori presso le strutture residenziali della rete territoriale" e alle DGR Lombardia.
Presso la Direzione struttura è possibile consultare il *Protocollo - istruzioni operative nuovi ospiti* - dove all'interno sono indicate tutte le informazioni per l'accoglienza in sicurezza degli ospiti.

Dimissioni

L'inserimento in RSA, avviene in funzione di problemi specifici e quindi può essere temporaneo. La dimissione può avvenire quindi:

- per superamento del problema specificato e quindi riacquisizione dell'autonomia personale;
- per avvicinamento all'abitazione dei familiari nella ricerca di facilitazioni relazionali ed affettive con gli stessi;
- per un giudizio di non adeguatezza della RSA alle problematiche ed alle necessità della persona;
- per morosità grave nel pagamento delle rette alberghiere;
- alla scadenza del contratto.

In caso di dimissioni volontarie dell'ospite, si richiede un preavviso scritto, da consegnare alla Responsabile, di almeno 15 giorni; altrimenti, a titolo di penale, dovrà essere corrisposto un importo pari alla retta giornaliera vigente al momento del recesso maggiorata del 30% (trenta per cento) per ciascun giorno di mancato preavviso fino al massimo di 15 giorni. Al momento della dimissione definitiva,

verranno attivati tutti i meccanismi ed accorgimenti previsti nella procedura della Dimissione protetta al fine di garantire la prosecuzione del percorso assistenziale all'Ospite e/o agevolare il reinserimento a domicilio o in altra struttura. La Direzione Struttura e la Direzione Sanitaria, a loro insindacabile giudizio, si riservano la facoltà di dimettere l'Ospite laddove sia ravvisata incompatibilità fra il comportamento di quest'ultimo e la vita comunitaria. In questo caso, così come in caso di recesso o dimissioni determinate da ritardi o non avvenuti pagamenti, il Gestore si attiverà affinché le dimissioni stesse avvengano in forma assistita dal Comune o dall'ATS così come previsto dalla normativa vigente.

Non si effettuano dimissioni nei giorni di sabato e nei festivi.

Alla dimissione si consegnano al familiare di riferimento:

- la relazione sanitaria di dimissione;
- i documenti personali (CRS-SISS, carta d'identità, libretto di esenzione);
- gli effetti personali.

Decesso

Nei momenti critici di cura nei confronti degli ospiti il medico tiene costantemente aggiornati i familiari. In caso di decesso, l'evento viene comunicato dal Medico di turno.

La salma viene composta nel locale composizione salme attiguo alla sala del commiato attigua alla struttura. La vestizione della salma non può essere effettuata dal Personale della residenza, in quanto è compito dei familiari la scelta del servizio funebre.

La Struttura metterà a disposizione tutta la documentazione necessaria per Legge.

Assegnazione della camera

La Direzione di struttura in collaborazione con il coordinatore infermieristico assegna la stanza all'Ospite sulla base delle condizioni fisiche e cliniche dell'ospite e delle sue capacità relazionali, oltre che in funzione della disponibilità di spazi. La Direzione di struttura inoltre, si riserva la facoltà insindacabile di trasferire l'ospite in una sistemazione diversa da quella assegnata all'atto dell'ingresso, qualora questo fosse richiesto per esigenze della vita comunitaria o da mutate condizioni sanitarie e/o psico-fisiche dell'ospite stesso che modificano la tipologia del ricovero o da motivi di organizzazione generale previa informazione all'ospite stesso, ai familiari autorizzati e al rappresentante legale.

Permessi

L'ospite può uscire in permesso dalla struttura solo previa comunicazione ed autorizzazione scritta da parte del Medico. La Direzione declina ogni responsabilità durante l'assenza dell'ospite dalla struttura.

RSA MATER SAPIENTIAE - GIORNATA TIPO

L'organizzazione delle attività giornaliere all'interno della Residenza è articolata al fine di poter mantenere, per quanto possibile, orari e modalità vicini alle abitudini degli anziani. Particolare importanza assumono il pranzo e la cena, occasioni fondamentali di socializzazione.

Oltre all'assistenza di base, medica, infermieristica, fisioterapica, la RSA Mater Sapientiae offre un servizio di animazione, in grado di mantenere e/o rafforzare le capacità cognitive, relazionali e motorie degli ospiti, migliorando così la loro qualità di vita e la gradevolezza del soggiorno. Le attività proposte sono il più possibile vicine agli interessi degli ospiti, per valorizzarne esperienze e capacità.

Vi sono inoltre particolari momenti di aggregazione cui tutti gli ospiti, in relazione alle proprie possibilità psicofisiche, sono invitati a partecipare, spesso con il coinvolgimento dei familiari.

A titolo esemplificativo nella tabella viene riportata una giornata tipo all'interno della struttura.

Ora	Attività	Descrizione
7.00	Risveglio e igiene personale	Le alzate si eseguono in modo differenziato in base allo schema predisposto dall'équipe, che tiene conto della tipologia dell'ospite e delle sue abitudini. Vengono poi eseguite: l'igiene intima; il cambio/controllo dei presidi per gli ospiti incontinenti; la vestizione dell'ospite; il trasferimento in sala da pranzo di ciascun piano per la colazione.
8.30	Colazione Terapia Farmacologica	La colazione è servita nella sala pranzo di ogni piano, mentre agli allettati viene servita in camera. Distribuzione della terapia farmacologica.
9.30	Attività sanitarie	Il medico, la caposala e/o l'infermiere controllano la situazione sanitaria di ciascun ospite.
10.00	Spazio attività: igiene; fisioterapia; idratazione	Gli operatori preposti seguono gli ospiti in base ai Piani di Assistenza Individualizzati, effettuando: • cura della persona e del suo ambiente: bagni; idratazione; riordino della camera; • attività fisioterapiche per ospiti allettati e presso la palestra.
12.00	Pranzo	Gli anziani non allettati vengono accompagnati ai tavoli per il pranzo. Nei casi in cui è necessario, è prevista l'alimentazione assistita. Distribuzione della terapia farmacologica
13.00	Riposo e momenti di relax	Dopo il pranzo, secondo l'abitudine e l'esigenza di ciascuno, gli ospiti possono usufruire di un momento di riposo pomeridiano, in concomitanza del quale, se necessario, si eseguono gli interventi per gli incontinenti. Altri ospiti rimangono in soggiorno e sono intrattenuti dal personale, o, se ne hanno facoltà, gestiscono autonomamente il proprio tempo.

14.30	Alzata Preparazione per la merenda	Gli ospiti vengono alzati dopo il riposo pomeridiano; gli operatori effettuano loro un'adeguata igiene personale, con intervento per gli incontinenti, ove necessario, e li aiutano a prepararsi per la merenda.
15.30	Merenda	La merenda (tè, yogurt, biscotti, fette biscottate, succo, secondo le preferenze e/o dieta prescritta) viene prima servita agli allettati e, in seguito, a tutti gli altri ospiti. Particolare attenzione è prestata all'assunzione di liquidi.
16.30	Spazio attività: igiene; fisioterapia; animazione; idratazione	Gli operatori preposti seguono gli ospiti in base ai Piani di Assistenza Individualizzati, effettuando: • cura della persona e del suo ambiente: idratazione; riordino della camera; • attività fisioterapiche per ospiti allettati e presso la palestra; • attività di animazione secondo programma giornaliero.
18.00	Cena	Gli anziani non allettati vengono accompagnati ai tavoli per il pranzo. Nei casi in cui è necessario, è prevista l'alimentazione assistita. Distribuzione della terapia farmacologica.
19.00	Preparazione per la notte	Messa a letto: gli ospiti sono aiutati a prepararsi per la notte, con interventi per l'igiene personale e cambio dei presidi per l'incontinenza, se necessario.
20.00	Riposo notturno	Sorveglianza da parte del personale; a tutti coloro che ne hanno necessità, viene effettuato il cambio del presidio per l'incontinenza.

VISITE ALL' OSPITE

La struttura è aperta dalle 8.00 alle 20.00.

Dalle ore 20.00 alle 8.00 del mattino l'ingresso in struttura viene regolamentato, l'accesso ai parenti è consentito previo accordo con la Direzione Struttura e il Responsabile Sanitario o, in caso di criticità clinica dell'ospite, dai medici presenti in struttura durante le ore diurne e dal personale infermieristico durante le ore notturne.

La Reception è attiva tutti i giorni della settimana dalle ore 9.00 alle ore 19.00, dopo tale orario l'accesso in struttura sarà garantito dal personale assistenziale presente in struttura.

Gli orari più adatti in cui familiari e amici possono fare visita all'ospite sono tra le 10.00 e le 12.00 e tra le 14.00 e le 18.00.

Si invitano i Signori Visitatori a non accedere ai nuclei durante l'orario di igiene e durante l'orario dei pasti, salvo contraria disposizione del Medico di Struttura.

In caso di situazioni pandemiche di rischio aumentato di isolamento, l'accesso alla struttura e gli orari delle visite potranno subire delle variazioni a cura della Direzione. Si raccomanda quindi di far sempre riferimento al Regolamento di struttura dove sono dettagliati gli orari specifici in vigore.

ACCESSO DEI VISITATORI

La struttura, nel rispetto dell'autonomia individuale e della riservatezza personale, favorisce la partecipazione degli ospiti, dei loro familiari e dei visitatori alla vita comunitaria.

La presenza dei parenti viene favorita e facilitata attraverso il coinvolgimento attivo nella vita della Residenza:

- partecipando a tutti i momenti di festa
- pranzando o cenando con i propri cari (facendone richiesta alla Reception un giorno prima o il venerdì per la domenica)
- incontrando periodicamente: la direzione di struttura, il responsabile infermieristico e, a seguito di richiesta rivolta alla Reception, le altre figure professionali.

Si raccomanda ai Sig.ri visitatori di rispettare la privacy dei nostri Ospiti durante la somministrazione dei pasti, durante il riposo pomeridiano e notturno e durante le attività sull'Ospite da parte del nostro staff di assistenza alla persona). Devono, tuttavia, essere rispettati i limiti legati a particolari momenti organizzativi interni nei seguenti spazi:

- Nelle camere, in particolare durante le operazioni di riordino e pulizia, l'igiene degli ospiti e le attività sanitarie; in ogni caso si richiede di non affollare le camere, nel rispetto delle esigenze degli altri ospiti;
- Per assolvere agli obblighi di legge, i familiari autorizzati ed eventuali assistenze non devono avvicinarsi ai carrelli porta vivande ma attendere che i cibi siano distribuiti. Essendo il momento della somministrazione del pasto molto importante e delicato è opportuno che i familiari autorizzati non discutano le diete personali degli ospiti in quel contesto ma chiedano spiegazioni all'infermiere o alla Direzione.
- L'accesso ai cucinotti di nucleo è tassativamente vietato a tutte le persone estranee ai servizi di struttura. Al fine di tutelare la salute degli ospiti (pericolo di tossinfezioni alimentari) è vietato portare cibi dall'esterno senza autorizzazione della Direzione.

GESTIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI DI CURA

L'organizzazione della struttura assicura all'ospite:

ACCOGLIENZA E SUPERVISIONE

La struttura e i servizi sono organizzati in base alle normative vigenti o, in mancanza, in base a specifici protocolli e rapporti convenzionali concordati con le autorità competenti.
La struttura è organizzata in nuclei dotati di piena autonomia funzionale collegati ad una serie di servizi comuni centralizzati quali lavanderia, cucina e fisioterapia. Gli ospiti vengono accolti in nuclei omogenei in base alla patologia e alloggiati tenendo presenti le specifiche esigenze di compatibilità con gli altri componenti della comunità.
L'organizzazione consente di evitare rigidamente la confusione fra pazienti con diverse necessità e caratteristiche mantenendo trattamenti mirati e adeguati alle specifiche esigenze.

L'EQUIPE MULTIDISCIPLINARE

L'organizzazione dei processi di assistenza e le modalità di svolgimento del servizio sono assicurate da vere e proprie equipe multidisciplinari composte dal medico, dall'infermiere, dal fisioterapista, dall'animatrice e dagli assistenti tutelari; tali processi di assistenza vengono tradotti in specifiche procedure del sistema qualità e protocolli operativi. Sulla base delle procedure tutte le figure professionali identificano, attraverso appositi strumenti di valutazione, i bisogni primari e secondari di assistenza specifica dell'ospite e formulano i relativi programmi (ad es. di mobilizzazione e di assistenza specifici) in condivisione con i medici curanti e con tutte le risorse coinvolte nel processo di assistenza; tali programmi vengono recepiti nei Piani di assistenza individualizzati..

PROGETTO INDIVIDUALE E PIANO ASSISTENZIALE

Il Progetto Individuale e il Piano Assistenziale Individualizzato viene stilato in riunione d'équipe a seguito di un'accurata analisi e valutazione delle caratteristiche e delle esigenze individuali dell'ospite; Il Progetto individuale (P.I) definisce le aree di intervento sulla base della valutazione dei bisogni individuali emersi e, per ognuna di esse, esplicita gli obiettivi perseguibili. Sulla base del progetto individuale viene redatta la pianificazione degli interventi che assume la forma del Piano assistenziale individuale (P.A.I). Il P.I e il P.A.I. vengono mantenuti aggiornati e adattati alle varie necessità che possono presentarsi nel corso della permanenza dell'ospite presso la Residenza, e comunque secondo le scadenze previste dalle norme di accreditamento, ovvero ogni 6 mesi o al variare delle condizioni bio-psico-sociali dell'ospite.

PROTOCOLLI DI GESTIONE DELL'ASSISTENZA E DEGLI EVENTI CRITICI
La struttura, nell'ambito del proprio sistema di Gestione, Valutazione e miglioramento della Qualità dell'assistenza, adotta linee guida, procedure e protocolli per la gestione dell'assistenza e per la prevenzione, il monitoraggio ed il trattamento di tutti gli eventi critici statisticamente rilevanti nelle RSA. A Familiari e Visitatori è fatto assoluto divieto di compiere azioni di carattere assistenziale e/o sanitario. Il Caregiver che desiderasse agire degli interventi sul suo caro, o far intervenire altro professionista esterno, dovrà farne precisa richiesta alla Direzione di Struttura e Sanitaria della RSA. La Direzione di Struttura, a suo insindacabile giudizio, potrà non autorizzare tali interventi se ritenuti non idonei per la salute dell'ospite stesso.

SERVIZI E ATTIVITÀ OFFERTI DALLA STRUTTURA

Le prestazioni sanitarie e assistenziali sono:

- erogate nel rispetto delle dotazioni di organico professionale, come definito dai provvedimenti regionali per la tipologia della struttura e dei servizi;
- svolte da personale in possesso dei requisiti professionali richiesti dalla vigente normativa.

La struttura si impegna a fornire alle condizioni economiche previste nel contratto di ammissione i seguenti servizi:

Servizi socio sanitari

ASSISTENZA MEDICA
L'assistenza medica di medicina generale è garantita dall'A.S.L. e inclusa nella retta nell'arco dell'intera giornata, secondo quanto disposto dal vigente accordo regionale per la medicina regionale. La Struttura inoltre dispone di un Direttore Sanitario e di Medici di Struttura per la presa in carico dell'Ospite.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA
È garantita l'assistenza infermieristica da parte di personale professionale abilitato per tutte le necessità degli ospiti, nel rispetto dei parametri stabiliti dalla normativa di riferimento. Viene garantita da infermieri qualificati, iscritti nel relativo Collegio Professionale, e consiste in prestazioni infermieristiche relative alla terapia farmacologica, alle medicazioni, alla programmazione di visite esterne ed esami (su prescrizione medica).

ASSISTENZA DI BASE - CURA E IGIENE DELLA PERSONA

Il servizio assistenziale è garantito nell'arco delle 24 ore ed è svolto da personale qualificato. Il personale di assistenza assicura il proprio servizio nell'ottica di rendere la permanenza dell'ospite confortevole e con l'obiettivo di minimizzare i disagi legati all'ambientamento; si occupa quindi dell'accoglienza e dell'assistenza della persona in coerenza con le disposizioni mediche, infermieristiche e fisioterapiche. Le mansioni strettamente assistenziali sono definite nei piani di lavoro. L'abbigliamento degli ospiti viene curato in relazione al cambio di stagione. L'ente gestore assicura gli arredi, le attrezzature, i presidi e gli ausili necessari al soddisfacimento dei bisogni individuali, in particolare per il riposo, l'igiene, l'alimentazione, l'idratazione e la mobilizzazione, assicurandosi di quanto è necessario con riferimento al PAI. Nello svolgimento delle attività, l'OSS non si limita alla sola esecuzione pratica delle attività, ma si associa a momenti di interscambio relazionale. È indispensabile infatti instaurare un dialogo ed un legame di fiducia perché l'ospite ha un profondo bisogno di essere rassicurato, ascoltato e considerato come essere umano nella sua integrità e con la sua storia di vita. Attraverso un comportamento ed una comunicazione corretta è possibile stabilire un rapporto di empatia e di reciproco rispetto, dove il costante incoraggiamento dell'operatore aiuterà l'ospite a sentirsi più a suo agio e ad accettare gradualmente la nuova situazione. Al termine di ogni turno di servizio gli operatori, per garantire la continuità assistenziale, segnalano sulla modulistica in uso ogni avvenimento, notizia e/o suggerimento relativo agli ospiti.

TERAPIA DI RIABILITAZIONE

In Struttura l'attività fisioterapica viene svolta secondo progetti individualizzati, calibrati in base alla tipologia dei bisogni, alla condizione clinica dell'ospite e alle sue risorse ancora spendibili. L'attività fisioterapica viene pensata in equipe multidisciplinare; la raccolta sistematica dei dati e la verifica periodica degli obiettivi e del loro raggiungimento consentono un monitoraggio continuo dei progressi compiuti. La riabilitazione funzionale, strettamente ortopedica, viene condotta in palestra - attraverso trattamenti individuali o in piccoli gruppi - dai fisioterapisti. Alla riabilitazione fisica si aggiunge anche quella di tipo cognitivo, necessaria allorché eventi patologici acuti di natura neurologica e/o traumatica abbiano alterato nella persona le funzioni del pensiero, della volontà, del linguaggio e del controllo emotivo. La gamma di azioni professionali finalizzate al massimo recupero possibile, si estende dall'intervento psicologico (nelle forme del Sostegno o della Psicoterapia vera e propria), fino ad arrivare alle attività di tipo creativo e occupazionale.

ATTIVITÀ RICREATIVA E DI ANIMAZIONE

L'attività di animazione e occupazionale è progettata in funzione del soddisfacimento dei desideri e bisogni dei nostri ospiti. Sono organizzati, compatibilmente con lo stato di salute di ciascuno, momenti di incontro e attività, grazie anche al supporto fornito da associazioni di volontariato e reti informali, in sinergia con l'attività di animazione presente in struttura.
Inoltre la Residenza organizza numerose Feste durante l'arco dell'anno per offrire agli Ospiti la

possibilità di "vivere" le ricorrenze più importanti (Natale, Pasqua, Festa della Mamma, Festa del Papà, ecc.). In tali occasioni vengono coinvolti i familiari che sono invitati a partecipare.

SERVIZIO PSICOLOGICO

Lo Psicologo accompagna l'ospite durante la fase di inserimento e di accoglienza in struttura e collabora con le altre figure professionali alla progettazione e attuazioni degli interventi in area psicosociale e cognitiva.

È disponibile a colloqui con gli Ospiti ed i loro familiari con la funzione di supporto durante il percorso di inserimento in struttura e in tutte le occasioni in cui la famiglia sentisse la necessità di un confronto sulle problematiche connesse all'ospite.

Inoltre si occupa di attivare percorsi di stimolazione/riabilitazione di tipo cognitivo.

SERVIZIO FARMACEUTICO E FORNITURA PRESIDI SANITARI

La struttura garantisce l'erogazione di farmaci, parafarmaci (presidi per l'incontinenza ecc.).

Inoltre è prevista la fornitura degli ausili (carrozzine, deambulatori, ecc.) previsti dal Servizio Sanitario Nazionale.

Servizi alberghieri

ALLOGGIO

Distribuita su quattro livelli, la struttura dispone di camere doppie, tutte finemente arredate, ampi spazi comuni e sale polivalenti. Sono applicate le buone pratiche per limitare il più possibile i rumori molesti. È prevista la possibilità, previa autorizzazione della Direzione di Struttura, di effettuare variazioni di camera qualora dovessero intervenire elementi di incompatibilità tra gli Ospiti di una stessa camera.

IGIENE, SANIFICAZIONE, DISINFEZIONE

Quotidianamente le camere di degenza, i servizi igienici, e i luoghi comuni sono puliti e sanificati. A scadenze fisse ed ogni qualvolta le verifiche microbiologiche ambientali lo richiedano, si procede alla disinfezione di locali e arredi.

A supporto e ottimizzazione delle normali attività di pulizia, la struttura si è dotata di una macchina che genera ozono, quale alleato per il processo di sanitizzazione degli ambienti.

I PASTI

Il servizio ristorazione consiste nella preparazione della colazione, del pranzo e della cena e viene svolto internamente da personale specializzato alle dirette dipendenze della società. Oltre ai pasti principali viene garantita la distribuzione di bevande durante la mattina ed il pomeriggio.
Il menù giornaliero, sulla base delle tabelle dietetiche predisposte dalla Residenza e approvate dal competente Servizio dell'A.S.L., è articolato su 4 settimane e strutturato secondo le tabelle dietetiche approvate dalla A.S.L. competente.
L'orario dei pasti è indicativamente il seguente:

Colazione 08.00 - 09.00	Pranzo 11,45 - 13.00	Cena 18.00 - 20.00

In relazione alle stagioni dell'anno, gli orari possono subire variazioni. A seguito di opportuna valutazione medica sono disponibili menù personalizzati. La somministrazione dei pasti comprende l'imboccamento alle persone che non sono in grado di provvedere autonomamente. In risposta a particolari problemi di masticazione e di deglutizione, ogni alimento può essere confezionato e omogeneizzato per consentire un'adeguata nutrizione. Sono attive specifiche procedure di approvvigionamento, conservazione, preparazione e distribuzione dei pasti in ottemperanza alle disposizioni del sistema di controllo H.A.C.C.P. (Hazard Analysis and Critical Control Points). Qualora non siano presenti restrizioni alimentari dovute a malattie, allergie o intolleranze, il menù prevede alcune scelte liberamente effettuabili dall'ospite. A titolo esemplificativo, di seguito si illustra l'offerta invernale e quella estiva.

Menù Tipo Invernale		
	PRANZO	CENA
Lunedì	Fusilli all'amatriciana	Pasta e patate (in brodo)
	Manzo alla pizzaiola	Verdesca al forno
	Carote al prezzemolo	Spinaci
	Frutta	Frutta
Martedì	Pizzoccheri alla valtellinese	Crema di zucca con crosti
	Lonza alle erbe	Brie
	Broccoletti	Misto di verdure
	Frutta	Frutta
Mercoledì	Risotto con crema di piselli e speck	Crema di funghi
	Coscia di pollo	Prosciutto cotto
	Contorno mediterraneo	Zucchine
	Frutta	Frutta

Menù Tipo Estivo		
	PRANZO	CENA
Lunedì	Insalata di riso	Stracciatella
	Hamburger alla pizzaiola	Bastoncini di pesce
	Zucchine trifolate	Erbette olio e limone
	Frutta	Frutta
Martedì	Pennette all'ortolana	Crema parmantier
	Salsiccia in umido	Brie
	Purè	Verdure miste
	Frutta	Frutta
Mercoledì	Sedani al ragù	Passato di verdura con crostini
	Frittata al formaggio	Scaloppine agli agrumi
	Insalata mista	Contorno mediterraneo
	Frutta	Frutta

Giovedì	Pasta al pesto	Orzo alla contadina	Giovedì	Risotto alla fiorentina	Crema di zucchine e patate
	Bollito con salsa di verdure	Sformato di verdure		Spezzatino di tacchino	Caprino marinato
	Finocchi	Macedonia di verdure		Cavolfiori gratinati	Pomodori
	Frutta	Frutta		Frutta	Frutta
Venerdì	Gnocchi alla romana	Pasta al pomodoro	Venerdì	Fusilli al tonno	Tortellini in brodo
	Merluzzo gratinato al forno	Scaloppina di pollo al limone		Filetto di merluzzo alla livornese	Torta salata alle verdure
	Erbette	Funghi trifolati		Carote prezzemolate	Misto di verdure
	Frutta	Frutta		Frutta	Frutta
Sabato	Pasta alla boscaiola	Risi e bisi	Sabato	Gnocchi alla romana	Zuppa di legumi
	Arrosto di coniglio in casseruola	Prosciutto di Praga		Petto di pollo al limone	Caprese
	Cavolfiori gratinati	Fagiolini		Finocchi alla parmigiana	Fagiolini
	Frutta	Frutta		Frutta	Frutta
Domenica	Lasagne	Minestrone con pasta	Domenica	Pasta al forno	Minestrina d'orzo
	Noce di vitello agli aromi	Crescenza		Arrosto di vitello glassato	Crudo e melone (solo in stagione)
	Purè zucchine	Zucchine		Crocchette di patate	Melanzane grigliate (al posto del melone quando non è in stagione)
	Dessert	Frutta		Dolce	Frutta

LAVANDERIA STIRERIA E GUARDAROBA

Il servizio lavanderia e stireria della biancheria intima è compreso nella retta di degenza per tutti gli ospiti, su richiesta e a pagamento come da Listino dei Servizi Extra per gli indumenti personali. I capi vengono identificati mediante marcatura prima dell'ingresso in struttura e restituiti nelle camere a cura del personale. Si prega di limitare i capi delicati o in lana per i quali possono verificarsi inconvenienti di lavaggio. La residenza non risponde della biancheria non marcata.

Sono inoltre disponibili per gli ospiti della struttura i seguenti servizi:

EFFETTI PERSONALI

La Direzione di Struttura è responsabile solo ed esclusivamente quando le cose gli sono state consegnate in custodia o quando ha rifiutato di ricevere in custodia cose che aveva l'obbligo di accettare (a titolo esemplificativo: carte-valori, denaro contante e/o oggetti di valore) e che comunque può rifiutarsi di ricevere quando siano pericolosi o, tenuto conto dell'importanza e delle condizioni di gestione della struttura, abbiano valore eccessivo o natura ingombrante.

La Direzione di Struttura rilascia debita ricevuta di deposito, all'esibizione della quale avverrà la restituzione. La Direzione di Struttura può richiedere che la cosa affidatagli sia contenuta in un involucro chiuso o sigillato a salvaguardia dei beni consegnati dal Contraente. La Direzione di Struttura, tuttavia, non è responsabile quando il deterioramento la distruzione o la sottrazione dei beni personali siano dovuti:

- al Contraente, alle persone che l'accompagnano, che sono al suo servizio o che gli rendono visita;
- a forza maggiore;
- al naturale deterioramento della cosa.

Il Contraente, non potrà richiedere a nessun titolo o ragione il risarcimento del danno subito e accertato qualora il fatto non sia denunciato alla Direzione di Struttura immediatamente e comunque non oltre 48 ore dalla conoscenza del fatto. È obbligo del Contraente osservare la dovuta diligenza nel non disinteressarsi delle proprie cose/delle cose dell'ospite e prendere le opportune cautele in merito alla gestione e utilizzo delle stesse.

CORRISPONDENZA

La corrispondenza in arrivo e partenza dell'ospite viene gestita dalla Direzione Struttura. L'ospite può ricevere all'indirizzo della Struttura la propria corrispondenza; la Direzione Struttura smisterà e collocherà nell'apposita cartella dell'Ospite la posta in arrivo del medesimo. Pertanto, con la sottoscrizione del presente documento, l'ospite, il Rappresentante Legale o il Contraente, autorizza la Direzione Struttura a ricevere per suo conto qualunque tipologia di corrispondenza. È cura dell'ospite o del contraente verificare e ritirare l'eventuale corrispondenza in giacenza.

ASSISTENZA SOCIALE

La Direzione struttura mette a disposizione, in collegamento e collaborazione con le unità operative distrettuali e con gli assistenti sociali del territorio, tutta l'assistenza necessaria per lo svolgimento delle pratiche socio sanitarie, per l'inserimento e la dimissione degli ospiti della struttura.

ASSISTENZA RELIGIOSA

Nel rispetto della libertà degli ospiti, riteniamo importante dare continuità alla loro esperienza religiosa. Per questo, la Parrocchia garantisce settimanalmente la celebrazione della Santa Messa presso la Cappella della struttura la domenica mattina e la recita del Santo Rosario il giovedì alle 16.00.

Per gli ospiti appartenenti ad altre confessioni religiose è possibile concordare un'eventuale assistenza spirituale.

PARRUCCHIERE, BARBIERE E PEDICURE

Servizi forniti da personale specializzato a richiesta. I prezzi sono indicati nel Listino dei Servizi Extra.

SERVIZIO AMMINISTRATIVO

Il servizio amministrativo fornisce informazioni generali su domande di accoglimento, modalità di ricovero, logistica, gestione delle liste formate dalle domande, procedure per l'accoglimento; indica le modalità per pagamento delle rette; provvede al deposito di somme di cui dispone l'ospite da cui prelevare secondo sua necessità; custodisce gli oggetti preziosi ed i valori.

SERVIZI EXTRA

Vi è la possibilità di usufruire di ulteriori servizi non compresi nella retta (supplementi e servizi extra). Presso la Direzione Struttura è possibile richiedere il listino dei servizi extra.

ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

Équipe multiprofessionale

In coerenza con gli obiettivi di Edos e nel rispetto delle norme vigenti, nella RSA Mater Sapientiae si promuove un approccio multidisciplinare nella presa in carico della persona anziana, al fine di rispondere globalmente al suo personale bisogno. Il lavoro dell'équipe è finalizzato soprattutto al perseguimento del benessere e della salute della persona. L'équipe multidisciplinare è composta da:

- responsabile sanitario e medici (Servizio Medico);
- coordinatore infermieristico ed infermieri (Servizio Infermieristico);
- coordinatore assistenziale e operatori socio sanitari (OSS)/ausiliari socio-assistenziale (ASA) (Servizio Ausiliario Socio Assistenziale);
- fisioterapista (Servizio di Fisioterapia);
- animatore (Servizio di Animazione);
- psicologo;
- direttore e assistenti di direzione (Direzione).

Tutti gli operatori presenti in struttura e che hanno rapporti con gli Ospiti sono identificabili tramite cartellino identificativo che ne riporta il nome e la qualifica e da una divisa che si diversifica a seconda della mansione svolta.

Responsabile di struttura

Con il supporto dello Staff di Direzione, la Responsabile di struttura garantisce il miglior livello possibile di benessere degli ospiti attraverso l'organizzazione degli aspetti gestionali.

- Verifica che sia assicurato il rispetto delle norme istituzionali e delle procedure amministrative richieste dagli enti di riferimento (Regione, Comune e ATS) in materia sanitaria, assistenziale, di igiene ambientale e alimentazione;
- garantisce che tutte le attività svolte dalle diverse figure professionali siano in sintonia con gli obiettivi aziendali;
- accoglie e gestisce le segnalazioni da parte dei Clienti.

La Direzione ha il compito di vigilare sul buon andamento di tutti i servizi e verificarne i risultati.

Responsabile Sanitario

È il referente per gli aspetti sanitari in RSA. In collaborazione con la Direzione ed il Coordinamento infermieristico si occupa dell'organizzazione delle figure sanitarie ed assistenziali, per ciò che concerne la salute degli ospiti.

Valuta le domande di ingresso e fornisce parere sull'appropriatezza dell'inserimento.

Collabora con la responsabile di struttura per garantire lo svolgimento delle attività sanitarie in sintonia con gli obiettivi aziendali.

Assistente di struttura

Collabora con la responsabile e fornisce tutte le informazioni utili sulla Residenza alle persone interessate, in particolare:

- gestisce la relazione tra ospite ed enti pubblici (cambi di residenza; cambio del medico);
- è consulente per la famiglia nell'avvio e nello svolgimento di eventuali pratiche inerenti l'ospite (invalidità, ausili tramite SSN, amministrazione di sostegno);
- garantisce l'organizzazione del personale assicurando la regolare presenza di tutte le figure professionali secondo quanto previsto dalla normativa vigente;

- è a disposizione per la riscossione del pagamento delle rette e per l'emissione delle relative fatture;
- si occupa della custodia di oggetti preziosi e valori.

DOTAZIONE ORGANICA DEL PERSONALE

A tutti i dipendenti della RSA Mater Sapientiae è applicato il contratto Collettivo Nazionale di Lavoro UNEBA (Unione Nazionale enti di Assistenza e Beneficenza), i parametri di personale applicati sono quelli di cui alla Delibera del Consiglio Regionale della Lombardia n° 7435/2001. L'elenco del personale in servizio è disponibile per la consultazione presso la direzione della struttura.
Sono previsti e programmati corsi specifici, per le varie figure professionali presenti che permettano di soddisfare le esigenze di crescita professionale degli operatori e assicurare una elevata qualità delle prestazioni assistenziali e terapeutiche fornite.

Riconoscibilità delle diverse figure professionali

La Struttura, nel rispetto delle normative e con l'intento di migliorare il servizio reso agli ospiti, si impegna a verificare che tutto il personale apponga sul taschino della casacca la propria fotografia e il cartellino identificativo con il nome e la qualifica dell'operatore al fine di consentire agli ospiti e a tutti gli interessati l'individuazione delle figure professionali che operano in struttura. Questi standard sono adottati al fine di consentire agli ospiti e a tutti gli interessati l'individuazione delle figure professionali che operano in struttura.

Il personale viene dotato quotidianamente dei Dispositivi di Protezione Individuale necessari.
Le colorazioni sono le seguenti:

RUOLO	COMPLETO	CASACCA | POLO	PANTALONE
Coordinatore infermieristico	Completo Casacca | Pantalone	BLUETTE	BIANCO
Infermiere	Completo Casacca | Pantalone	AZZURRA	BIANCO
Coordinatrice Assistenziale	Completo Casacca | Pantalone	GLICINE	BIANCO
OSS/ASA	Completo Casacca | Pantalone	BIANCA CON PROFILO BU	BIANCO
Servizi Generali	Completo Polo | Pantalone	BIANCA	BIANCO
Fisioterapista	Completo Polo | Pantalone	BLU	BIANCO
Animatrice	Completo Polo | Pantalone	ROSSA	BIANCO
Cucina	Completo Polo | Pantalone	BIANCA	PIED DE POULE

CARATTERISTICHE STRUTTURALI

La RSA Mater Sapientiae è stata progettata secondo le normative Nazionali e Regionali di settore.

La struttura ha un'organizzazione dei propri spazi funzionale allo svolgimento delle varie attività che la caratterizzano.

L'edificio, recentemente ristrutturato si sviluppa su 4 piani: il piano terra accoglie la reception ed un angolo ristoro con distributori di bevande e bibite, oltre la direzione, l'ufficio amministrativo, la palestra attrezzata per le attività riabilitative, l'ambulatorio medico, un salone per le attività di animazione, il servizio parrucchiere, una cappella per le funzioni religiose e una sala del commiato.

I piani superiori sono riservati alla degenza degli Ospiti, i primi tre piani ospitano due nuclei ciascuno (rispettivamente da 12 e 19 posti letto quello del primo piano, da 10 e 14 posti letto quelli del secondo e del terzo piano); il quarto piano ha un solo nucleo con 10 posti letto. Il nuovo nucleo di 10 posti letto, si trova al primo piano ed è costituito da 6 camere singole e 2 camere doppie spaziose e luminose, tutte dotate di dispositivi elettronici di chiamata personale e bagno dedicato, nonché di aria condizionata, come tutti gli altri ambienti. Tutti i piani sono dotati di sale da pranzo, soggiorni comuni per le attività quotidiane e di animazione, salette private per Ospiti e familiari, un ambulatorio infermieristico e locali attrezzati per il bagno assistito a persone non autonome; al terzo piano è presente anche una biblioteca molto fornita.

Esternamente la struttura è circondata da due spaziosi giardini uno dei quali situato davanti alla reception e caratterizzato da una fontana e percorsi pedonali. Entrambi sono dotati di gazebo, panchine e di camminamenti. La struttura è provvista di impianto di videosorveglianza e di sistemi di allarme antiintrusione.

Caratteristiche delle camere

Le camere sono tutte arredate come da normativa vigente. Ogni ospite ha a disposizione letto, armadio, una poltroncina e un comodino. È disponibile uno scrittoio in ogni camera. Le camere e i bagni ad uso degli ospiti sono tutte dotate di campanelli di chiamata a distanza, per consentire agli utenti di richiamare l'attenzione degli assistenti in caso di necessità o richieste di interventi di emergenza.

La personalizzazione degli ambienti di vita è facilitata e promossa dalla struttura compatibilmente con la normativa di riferimento.

ASPETTI ECONOMICI

Il ricovero è effettuato direttamente dalla Struttura in funzione della richiesta dell'Ospite o del rappresentante legale e della disponibilità di posti letto. La valutazione dei requisiti al fine del ricovero dell'ospite sarà effettuata dall' équipe interna che deciderà sulla fattibilità del ricovero.

I servizi sono addebitati a giornata di degenza o in base alla quantità e la retta giornaliera viene imputata all'ospite comprensiva della giornata di dimissione indipendentemente dall'orario di uscita dalla struttura. La retta applicata è quella risultante dal contratto di ingresso sottoscritto e successive variazioni o adeguamenti.

La retta giornaliera è composta da:

- Quota Sanitaria: contributo giornaliero versato dalla ATS alla struttura accreditata per i cittadini non autosufficienti. Gli aggiornamenti a carico della ATS sono fissati tramite apposita delibera.
- Retta Giornaliera a carico dell'ospite: è la quota giornaliera dovuta dall'ospite/contraente. Eventuali aggiornamenti o variazioni imposte o definite dagli enti competenti possono avere anche efficacia retroattiva.
  Eventuali aggiornamenti definiti dal gestore dovranno essere comunicati dallo stesso a tutti gli ospiti o contraenti con le modalità previste dal contratto di ingresso.
- Contributo sociale: contributo giornaliero versato dal Comune di provenienza dell'ospite in base alla procedura I.S.E.E. riferita al reddito dell'ospite e del suo nucleo familiare allargato e formalizzato in un'impegnativa deliberata dall'ente.
- Servizi Non Compresi: sono i servizi non compresi in convenzione e vengono erogati a richiesta dell'ospite o del contraente. I prezzi dei servizi extra cui l'ospite aderisce sono calcolati a giornata di permanenza in struttura o in base alla quantità usufruita. Eventuali variazioni sono comunicate all'ospite o al contraente con un preavviso di trenta giorni rispetto alla variazione del prezzo.

Rette giornaliere in vigore

Ricovero definitivo in camera doppia	€ 101,93
Ricovero definitivo in camera singola	€ 119,36
Ricovero temporaneo in camera doppia	€ 112,70
Ricovero temporaneo in camera singola	€ 127,07

A gennaio di ogni anno è previsto un adeguamento in base ai dati ISTAT.
Le rette riportate sono da considerarsi al netto dell'eventuale contributo sanitario regionale.
Le rette non subiranno alcuna variazione per tutta la durata della permanenza in RSA, se non per quanto previsto nel contratto con l'ospite.

Cauzione

All'ingresso in Struttura viene richiesto di versare una cauzione fruttifera di € 1.300,00 (euro milletrecento/00) che verrà restituita - previa detrazione di eventuali sospesi e comprensiva degli interessi legali maturati - alla fine del mese successivo alla dimissione mediante bonifico bancario sulle coordinate intestate o co-intestate all'ospite e rilasciate in sede contrattuale. In caso di attivazione del SEPA l'importo della cauzione sarà di € 750,00 (euro settecentocinquanta/00).

Servizi compresi nella retta

La retta di degenza include:

- servizi assistenziali e sanitari (medico, assistenziale (ASA-OSS), infermieristico; fisioterapico;
- animazione, fornitura di farmaci, parafarmaci, ausili e presidi per l'incontinenza);
- servizi alberghieri (colazione, pranzo, merenda e cena, bevande, diete specifiche ed ausilio
- all'alimentazione compresi);
- servizio di pulizia e sanificazione ambientale;
- servizio lavanderia lavaggio e rammendo dei capi intimi dell'ospite e della biancheria piana;
- comfort (servizi igienici privati, raffrescamento).

Servizi non compresi nella retta

Non sono compresi, ma sono comunque garantiti presso la Residenza i seguenti servizi:

- parrucchiere;
- trattamento podologico completo;
- pasti;
- copia cartella clinica;
- trasporto in autoambulanza
- servizio di Radiologia ed ecografia domiciliare;
- lavanderia lavaggio dei capi personali degli ospiti ad eccezione dell'intimo.

Presso Direzione di struttura è disponibile il Listino dei servizi extra.

Prenotazioni

A seguito di accordo sottoscritto con apposito modulo tra il legale rappresentante dell'ospite e la Direzione della RSA, un posto letto può essere tenuto a disposizione di un ospite per qualche giorno – come concordato dalle parti e scritto sul modulo – prima dell'effettivo inizio del ricovero in RSA. Tale periodo, detto di "fermo letto", pertanto, va dal momento della sottoscrizione dell'accordo sino all'inizio del ricovero. Normalmente il "fermo letto" non viene accordato per periodi superiori a una settimana, salvo eventuali eccezioni da concordarsi con la Direzione. Tutti i giorni di "fermo letto" verranno saldati al momento della firma del contratto ad un prezzo giornaliero pari alla retta indicata sul contratto.

Conservazione del posto

Gli ospiti hanno diritto alla conservazione del posto letto nei seguenti casi:

- ricovero in ospedale o casa di cura non superiore a 15 giorni per ogni anno solare;
- rientro in famiglia per un numero di giorni non superiore a 15 per ogni anno solare;
- soggiorni climatici per un numero di giorni non superiore a 15 per ogni anno solare.

Superati i suddetti 15 giorni, il contratto si intenderà risolto e il posto verrà riassegnato. Su richiesta, la struttura può valutare di prorogare la conservazione del posto stesso.

In caso di assenza temporanea dell'ospite dalla struttura per ricovero ospedaliero, motivi familiari o personali o altro, il pagamento della retta è, comunque, dovuto per intero.

Modalità di pagamento

La fattura verrà emessa mensilmente con pagamento entro 5 del mese in corso.

Rilascio della documentazione prevista ai fini fiscali

Annualmente, Edos Srl rilascia all'intestatario della fattura relativa al pagamento delle rette la Dichiarazione di composizione della retta ai fini della deducibilità fiscale.

REGOLAMENTO DI STRUTTURA

Il Regolamento di struttura che risulta parte integrante della Carta dei Servizi, consegnato durante il colloquio per la raccolta dei dati sociali, viene accettato dal Contraente al momento della sottoscrizione del contratto.

RICHIESTA DOCUMENTI SANITARI

Dopo la dimissione è possibile richiedere copia dei documenti sanitari avuti durante il ricovero. Gli eredi legittimi possono richiedere copia della documentazione sanitaria di un loro parente conformemente a quanto disposto dalla vigente normativa e dalla normativa in materia di privacy così come disposto dal Regolamento U.E. n. 2016/679. La documentazione può essere ritirata nei termini indicati dalla direzione tutti i giorni feriali dalle ore 9.00 alle ore 13.00 presso la reception della struttura, dagli aventi diritto o da una persona regolarmente delegata, munita di valido documento di riconoscimento. Le copie autenticate delle cartelle cliniche sono riconsegnate entro 30 giorni dalla data della richiesta. Sarà a carico del richiedente il costo del materiale cartaceo (vedi listino servizi extra).

NORME DI SICUREZZA DEGLI UTENTI E DEI VISITATORI

Come previsto dalla normativa vigente, tutto il personale della Struttura è adeguatamente addestrato ad intervenire in caso di emergenza ed all'interno della Struttura sono presenti le norme di sicurezza. Pertanto si invitano i signori visitatori ed i degenti, in caso di necessità, a seguire scrupolosamente le indicazioni fornite dal personale dipendente.

Fumo

Per rispetto della normativa attualmente in vigore, della propria e dell'altrui salute e per ragioni di sicurezza è vietato fumare in tutta la struttura.

INFORMAZIONE, PRIVACY E SICUREZZA

Al fine di gestire informazione, privacy e sicurezza si è previsto quanto segue:

- riconoscibilità del personale attraverso apposito cartellino d'identificazione e divise differenziate;
- accurata comunicazione dell'iter terapeutico e assistenziale all'ospite o al rappresentante legale e ai familiari autorizzati da parte del medico referente;
- partecipazione informata dell'ospite o del rappresentante legale alle cure fornite, con sottoscrizione di consenso informato. La procedura relativa all'obbligo del consenso non solleva comunque il medico dalle sue specifiche responsabilità in ordine alla corretta esecuzione degli atti che si accinge a compiere e che ha scelto secondo "scienza e coscienza";
- garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali ai sensi del della normativa in materia di privacy così come disposto al regolamento U.E. n. 2016/679;
- sicurezza tecnologica e impiantistica delle attrezzature, anche nei riguardi di possibili incidenti;
- garanzia della qualità igienico-sanitaria dei prodotti forniti mantenendo attivo un sistema di autocontrollo implementato in base ai criteri dei regolamenti CE 852/04 e 853/04;
- Rispetto della privacy.

Il personale è tenuto, per legge e per etica, a mantenere la massima riservatezza ed evitare la divulgazione con ogni mezzo di notizie di qualsivoglia natura inerenti gli ospiti, al di fuori di quanto strettamente necessario e nelle modalità previste dalle procedure per l'erogazione corretta del servizio.

Il soggetto gestore, nel rispetto della normativa vigente, definisce le modalità attraverso le quali favorisce e supporta l'esercizio dei diritti legali degli utenti anche in collaborazione con i familiari. Ogni disfunzione o mancato rispetto dei diritti degli ospiti deve essere segnalata alla Direzione.

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

La Residenza fornisce assistenza assicurando qualità, in un ambiente che valorizza i rapporti umani e che mira alla tutela della persona e alla garanzia del comfort durante la degenza.

Gli standard di Qualità vengono definiti sulla base dei requisiti strutturali e gestionali individuati dalle normative vigenti.

Esiste, tuttavia, un impegno programmatorio che si sta sviluppando dall'analisi e dalla valutazione delle attività con l'intento di migliorare la Qualità erogata e percepita.

Tutte le procedure ed i protocolli vengono distribuiti al personale preposto al fine di garantire una comunicazione efficace e sinergica.

Qualità delle prestazioni

I responsabili per la gestione della qualità dei servizi offerti hanno orientato la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

- estendere la personalizzazione degli interventi;
- sviluppare l'integrazione tra le diverse figure professionali che compongono l'équipe;
- migliorare i livelli di comunicazione con gli ospiti e i familiari;
- favorire la partecipazione degli utenti al miglioramento del servizio;
- consolidare e potenziare le esperienze e le attività di animazione.

Formazione

Gli obiettivi formativi sono coerenti ai progetti di miglioramento della qualità. Tutti i profili professionali sono coinvolti nei processi formativi finalizzati a:

- migliorare la comunicazione;
- favorire lo sviluppo del lavoro di équipe;
- garantire il costante aggiornamento degli operatori.

Soddisfazione dell'utente e dell'operatore

Focalizzare l'attenzione sulle attese degli ospiti in struttura vuol dire riflettere sugli aspetti che incidono e rendono concreta la soddisfazione dell'utente. L'orientamento all'ospite ha evidenziato la necessità di attivare un percorso utile a favorire un attento ascolto dei suoi bisogni.

Tale impegno rappresenta un tassello del percorso carta dei servizi, caratterizzato dall'analisi della rilevazione del grado di soddisfazione degli ospiti. Attraverso tale analisi, Edos può fornire risposte efficaci, modificare la sua missione, mettendo in atto azioni correttive con l'obiettivo finale di instaurare rapporti di fiducia, comprensione e credibilità.

La compilazione del questionario ha periodicità annuale. L'Ufficio Assistenza Clienti inoltra alla Direzione di struttura l'avviso da appendere in bacheca, completo di link e bqrcode di accesso al questionario, costruito su software Surveys interno. L'Ufficio Marketing pubblica sulla home page del sito web il banner di accesso al questionario; è compito della Direzione di struttura diramare la comunicazione ad Ospiti e Familiari via mail e sollecitarne la compilazione nell'ottica di ottenere la più alta adesione possibile. La rilevazione avviene dal 1 al 30 novembre, il termine ultimo per la compilazione dei questionari è il 30

novembre. La reportistica, a cura del Centro Assistenza Clienti, viene resa disponibile entro il 30 gennaio dell'anno successivo (un fac-simile del suddetto modulo con le informazioni sul servizio erogato è riportato nella pagina successiva).

Edos ritiene inoltre che, l'attività di ascolto non debba essere rivolta esclusivamente all'utenza ma anche ai propri operatori allo scopo di incrementarne la soddisfazione, migliorare il clima emotivo e la qualità assistenziale con un conseguente miglioramento del benessere dell'Ospite. A tale scopo viene distribuito annualmente un questionario atto a rilevare il grado di soddisfazione del personale che a seguito dell'elaborazione dei dati permetta di intraprendere eventuali azioni correttive o migliorative.

MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

Punto di ascolto

La struttura mette a disposizione di ospiti, familiari e operatori una postazione denominata #EdosTiAscolta dotata di notebook dedicata alla raccolta di segnalazioni, reclami e opinioni degli utenti. Attraverso il software "Ticket" si potrà segnalare eventuali problematiche riscontrate e condividere le proprie opinioni sui servizi resi dalla struttura. Lo scopo è quello di creare uno spazio virtuale dove incanalare suggerimenti, comunicazioni ed eventuali reclami che possano essere rapidamente presi in carico dalla Direzione di Struttura. Per il primo utilizzo è necessario registrarsi presso la Direzione struttura.

Difensore Civico

L'assistito, il suo legale rappresentante e i suoi familiari possono richiedere l'intervento del Difensore Civico Territoriale, nei casi in cui venga negata o limitata la fruibilità delle prestazioni nonché per ogni eventuale necessità inerente il servizio ricevuto. Si informa inoltre che è possibile rivolgersi ai seguenti uffici dell'ASST: Ufficio Relazioni con il Pubblico e Ufficio di Pubblica Tutela.

Questionario di soddisfazione dell'Utente/Familiare

NOME DELLA STRUTTURA..... **DATA DI COMPILAZIONE** _____/_____/_____/

INFORMAZIONI SULL'UTENTE

ETÀ DELL'OSPITE Anni ..... **SESSO** ☐ maschio ☐ femmina

VIVE NELLA RESIDENZA: ☐ da meno di 6 mesi ☐ da 6 mesi a 2 anni ☐ da più di 2 anni ☐ da più di 4 anni

INDICARE LA PERSONA CHE COMPILA IL PRESENTE QUESTIONARIO	☐ Ospite	☐ Coniuge	☐ Figlio/Figlia	☐ Nipote	☐ Altro

INFORMAZIONI SUL SERVIZIO

1. È soddisfatto dell'accoglienza e delle informazioni ricevute in residenza?

SCALA DA 0 A 10

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

2. Rispetto a quanto sopra può indicarci nello specifico quanto è soddisfatto di:

FACSIMILE

2.1 Carta dei servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne)

SCALA DA 0 A 10

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

2.2 Orari di apertura al pubblico degli uffici

SCALA DA 0 A 10

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

3. È soddisfatto degli ambienti comuni della residenza (aspetto, comodità, temperatura, ventilazione, luminosità)

SCALA DA 0 A 10

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

4. È soddisfatto della camera personale (comodità, dimensione, arredo, temperatura, luminosità)

SCALA DA 0 A 10

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

5. È soddisfatto della cura dedicata ad igiene personale e pulizia ambienti?

SCALA DA 0 A 10

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

6. Rispetto a quanto sopra può indicarci nello specifico quanto è soddisfatto di:

6.1 Cura dedicata all'igiene personale

SCALA DA 0 A 10

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

6.2 Pulizia dei servizi igienici e degli ambienti

SCALA DA 0 A 10

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

7. È soddisfatto del servizio di ristorazione?	**SCALA DA 0 A 10** 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
8. Rispetto a quanto sopra, se la valutazione è inferiore al 7, può indicarci nello specifico su quali servizi possiamo migliorare?	Qualità dei pasti: ____ Quantità dei pasti: ____ Varietà menù: ____ Diete speciali: ____ Servizio al tavolo: ____
9. Rispetto a quanto sopra può indicarci nello specifico quanto è soddisfatto di:	
9.1 Quantità dei pasti	**SCALA DA 0 A 10** 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
9.2 Qualità dei pasti	**SCALA DA 0 A 10** 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
9.3 Varietà nel menù	**SCALA DA 0 A 10** 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
9.4 Diete speciali (possibilità di modificare i cibi in presenza di disturbi di masticazione, di deglutizione o per i suoi problemi di salute	**SCALA DA 0 A 10** 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
9.5 Servizio al tavolo	**SCALA DA 0 A 10** 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
10. È soddisfatto del servizio di lavanderia?	**SCALA DA 0 A 10** 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
11. È soddisfatto dell'organizzazione degli orari in residenza?	**SCALA DA 0 A 10** 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
12. Rispetto a quanto sopra può indicarci nello specifico quanto è soddisfatto di:	
12.1 Orari apertura alle visite	**SCALA DA 0 A 10** 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
12.2 Orari pasti	**SCALA DA 0 A 10** 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
12.3 Orari sonno/veglia	**SCALA DA 0 A 10** 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

FACSIMILE

13. È soddisfatto della cortesia, professionalità e sollecitudine del personale assistenziale	**SCALA DA 0 A 10**										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14. Rispetto a quanto sopra può indicarci nello specifico quanto è soddisfatto di:											
14.1 Personale Ausiliario/Assistenziale	**SCALA DA 0 A 10**										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14.2 Infermieri	**SCALA DA 0 A 10**										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14.3 Personale Medico	**SCALA DA 0 A 10**										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14.4 Fisioterapisti	**SCALA DA 0 A 10**										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14.5 Animatori	**SCALA DA 0 A 10**										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
15. L'equipe ha condiviso con lei il suo percorso di cura e assistenza (PAI: piano Assistenziale Individuale)?	**SCALA DA 0 A 10**										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
16. È soddisfatto delle attività terapeutiche fornite dalla residenza?	**SCALA DA 0 A 10**										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
17. È soddisfatto delle attività di animazione?	**SCALA DA 0 A 10**										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
18. È soddisfatto delle attività di fisioterapia?	**SCALA DA 0 A 10**										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
19. È soddisfatto del rispetto dell'intimità e della privacy?	**SCALA DA 0 A 10**										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
20. Come percepisce l'atmosfera ed il clima emotivo in residenza?	Serena						Malinconica				
21. Rispetto a quanto sopra può indicarci nello specifico quanto è soddisfatto:											
21.1 Del rapporto umano con gli altri ospiti/familiari?	**SCALA DA 0 A 10**										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

FACSIMILE

21.2 Del rapporto umano con il personale che si occupa di lei?	**SCALA DA 0 A 10** 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
21.3 Percepisce cortesia, disponibilità ed umanità da parte del personale nei suoi confronti?	Sì / No
22. È a conoscenza dei mezzi a disposizione per denunciare un atto di molestia, abuso o qualsiasi altro incidente?	Sì / No
23. È soddisfatto del servizio offerto dalla struttura nel suo complesso?	**SCALA DA 0 A 10** 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
24. Consiglierebbe la nostra residenza ai suoi amici/familiari?	**SCALA DA 0 A 10** 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 *Sezione commenti*

FACSIMILE

25. RingraziandoLa per il tempo dedicato alla compilazione del questionario La invitiamo ad apporre nello spazio sottostante, eventuali suggerimenti/osservazioni.

INFORMAZIONI INTEGRATIVE AL CONTRATTO DI INGRESSO/CONDIZIONI ECONOMICHE

Documenti da fornire all'accettazione

Relativi all'Ospite:

- codice fiscale;
- carta di identità;
- tessera sanitaria ed esenzioni;
- eventuali relazioni e documentazioni sanitarie;
- eventuale impegnativa economica da parte del comune;
- eventuale riconoscimento pensione invalidità o accompagnamento;
- copia certificato di residenza,
- IBAN,
- indirizzo mail.

Relativi al Contraente che esegue l'ingresso:

- codice fiscale;
- carta di identità;
- eventuale nomina del tribunale per ADS; tutore; curatore;
- Indirizzo mail.

SINTESI DELLE CONDIZIONI

1. Alla sottoscrizione del contratto di ingresso in Struttura viene richiesta una cauzione fruttifera di € 1.300,00 (euro milletrecento/00), che verrà restituita, previa detrazione di eventuali sospesi e comprensiva degli interessi legali maturati, alla fine del mese successivo alla dimissione mediante bonifico bancario sulle coordinate intestate o co-intestate all'ospite e rilasciate in sede contrattuale. In caso di attivazione del SEPA l'importo della cauzione sarà di € 750,00 (euro settecentocinquanta/00).
2. Il periodo minimo di degenza per i ricoveri temporanei è di 30 giorni, che dovranno essere comunque corrisposti. È possibile prorogare la degenza, fino ad un massimo di 2 volte, dopodiché il contratto andrà rinnovato a tempo indeterminato.
3. Per ricoveri temporanei, in caso di recesso anticipato, il Contraente è tenuto al pagamento della Retta Giornaliera sino alla data della scadenza prevista; tale recesso deve essere comunicato alla Direzione Struttura tramite apposito modulo.
4. La retta di degenza non comprende le spese personali.
5. La retta giornaliera viene imputata all'ospite comprensiva della giornata di dimissione indipendentemente dall'orario di uscita dalla struttura.
6. Il periodo di preavviso per la cessazione della degenza deve essere di giorni 15 precedenti la data della dimissione; in caso di mancato preavviso il contraente è tenuto a corrispondere una penale pari alla retta giornaliera maggiorata del 30% per ogni giorno di mancato preavviso fino a un massimo di 15 giorni.
7. La retta mensile, fatturata ad inizio mese, dovrà essere corrisposta entro i 5 giorni del mese in corso.
8. In caso di assenza per ospedalizzazioni, ricoveri e/o periodi di rientro in famiglia, il posto viene conservato per 15 gg. Superati i suddetti 15 giorni, il contratto si intenderà risolto e il posto verrà riassegnato. Su richiesta, la struttura può valutare di prorogare la conservazione del posto stesso.
9. Per periodi di assenza dalla struttura la retta è dovuta comunque per intero.
10. La giornata di ingresso, di uscita e quella dell'eventuale decesso sono comunque dovute per intero.
11. In caso di mancanti o ritardati pagamenti il contratto si intenderà risolto di fatto e di diritto.
    La Direzione Struttura e la Direzione Sanitaria, a loro insindacabile giudizio, si riservano la facoltà di dimettere l'Ospite laddove sia ravvisata incompatibilità fra il comportamento di quest'ultimo e la vita comunitaria. In questo caso, così come in caso di recesso o dimissioni determinate da ritardi o non avvenuti pagamenti, il Gestore si attiverà affinché le dimissioni stesse avvengano in forma assistita dal Comune o dall'ATS.

CONCLUSIONI

Il presente documento nasce per facilitare l'utilizzo dei nostri servizi e ad aumentare la trasparenza della nostra organizzazione. Siamo a disposizione per aumentarne la chiarezza anche in base al Vostro aiuto, quindi, qualora aveste indicazioni o suggerimenti utili a migliorare i nostri servizi, non esitate a farlo presente alla Direzione di Struttura.

Vi ringraziamo per averci dato la vostra fiducia.

La Direzione Struttura

Emissione/elenco approvazioni

	DATA	RQ	AD
Revisione 1	19.02.2024	F.to Gabriella Filippi	F.to Carlo Iuculano