



Residenze Assistite Maleo s.r.l.

Via Garibaldi 18/7 – 26847 Maleo (LO) Tel 0377 58000 Fax 0377 589179
Rea C.C.I.A.A. Cremona N. 154000 - Cap. Soc. 50.000 I.V.-C.F. e P.IVA 01237210198
Email: protocollo@rsatrabattoni.it PEC: residenze.assistite.maleo@pec.it Sito: www.rsatrabattoni.it

R.S.A. "Mons. Trabattoni" Via Garibaldi 2 Maleo – Tel 0377 58000 Fax 0377 589179

R.S.A. "Luigi Corazza" Via Corazza 3 Maleo – Tel 0377 58073 Fax 0377 558032

CARTA DEI SERVIZI

Residenza Sanitaria Assistenziale

"Luigi Corazza"

Via Corazza 3 Maleo – Tel 0377 58073 Fax 0377 558032

Email: segreteria.corazza@rsatrabattoni.it



CartServC – Revisione 1 – Gennaio 2020

INDICE

Lettera di presentazione	Pag.	2
ENTE		
Cenni storici	Pag.	3
Fini istituzionali	Pag.	3
Ubicazione e raggiungibilità	Pag.	4
UNITA' D'OFFERTA E PRINCIPI ISPIRATORI		
Elencazione dei servizi presenti	Pag.	5
Principi sull'erogazione dei servizi e "mission"	Pag.	5
SERVIZI SPECIFICI		
R.S.A. posti accreditati	Pag.	7
L'accoglienza	Pag.	7
Accesso - ingresso - procedure	Pag.	7
Funzionamento	Pag.	8
Giornata Tipo	Pag.	8
Tipologia Prestazioni fornite	Pag.	9
Prestazioni di socializzazione, animazione e ludico ricreativo	Pag.	10
Servizi accessori	Pag.	11
Menu	Pag.	12
Assenze-Dimissioni	Pag.	13
R.S.A. posti "Solventi"	Pag.	13
Notizie Utili	Pag.	13
Dotazione Tipo di Indumenti consigliata per Ricovero	Pag.	14
Divieti	Pag.	15
Prescrizioni	Pag.	16
RETTA IN VIGORE E MODALITA' RELATIVE	Pag.	16
ORARI	Pag.	17
TUTELA INFORMAZIONI E PRIVACY	Pag.	17
LISTA DI ATTESA E DEFINIZIONE PRIORITA' INGRESSI	Pag.	18
PROGETTI E PROGRAMMI	Pag.	19
ORGANIGRAMMA GENERALE	Pag.	20
CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO	Pag.	21
STANDARD DI QUALITA'	Pag.	22
ALLEGATI		
Menù tipo - Questionario soddisfazione Ospiti e Familiari - Modulo per Osservazioni e/o Suggerimenti		

Lettera di Presentazione

Gentile Signora , Egregio Signore
il documento che Le viene presentato costituisce la "Carta dei Servizi" della R.S.A. Luigi Corazza.

Questo strumento anzitutto Le consente di meglio conoscere la nostra realtà, la nostra organizzazione ed i servizi che vengono offerti, nonché le modalità di erogazione degli stessi.

Speriamo che questo scritto possa altresì far trasparire quali sono le linee ispiratrici che guidano le attività qui erogate e di conseguenza che risultino esplicite le finalità che ci proponiamo di perseguire.

Inoltre riteniamo che attraverso una doverosa informazione Lei possa meglio essere orientato ad intervenire e partecipare attivamente alla definizione, congiuntamente all'équipe socio-sanitaria, del progetto assistenziale che La riguarda o che riguarda un Suo familiare.

In particolare, per garantire il valore di questo strumento, ci impegniamo a non variare i servizi, la modalità di erogazione, le caratteristiche degli stessi, come descritti in questa Carta dei Servizi, se non dopo averlo comunicato con almeno 60 giorni di anticipo

L'Istituzione farà quanto possibile per garantire e migliorare il benessere degli ospiti, confidando nella Sua preziosa collaborazione.

Il Presidente Rag. Adolfo Fusar Poli
Il Segretario-Direttore Amministrativo Dott. Eugenio Aimi
Il Direttore Sociale Dott. Glicerio Peviani
Il Direttore Sanitario Dott. Giampiero Marzani



Cenni storici

L'Ospedale Luigi Corazza trae la sua origine dal testamento di Luigi Corazza nell'anno 1847 per rispondere ai bisogni impellenti della popolazione dei territori limitrofi, bisogni non solo di carattere assistenziale ma anche di prima necessità.

Già Ospedale "Luigi Corazza" venne riconosciuto in corpo morale col R.D. 07.06.1866. Dal 1991 acquista personalità giuridica privata in conformità a quanto deliberato dalla Giunta Regionale con provvedimento n.5/6361 del 05.03.1991.

Dal 1° Gennaio 2003 la gestione del servizio di Casa di Riposo per anziani è stata affidata alla Coop. Sociale L. Corazza, sorta per volontà della famiglia del fondatore.

Dal 1° gennaio 2010 il nuovo gestore del servizio di Residenza Sanitaria Assistenziale, incorporando la Società Coop. Sociale Luigi Corazza, è la Società Cooperativa Sociale PICCOLA CASA DIVINA PROVVIDENZA che gestisce un'altra RSA in Maleo denominata Mons. Trabattoni.

Dal 1° gennaio 2019 (con effetto dall'autorizzazione ATS e Regione dell'aprile 2019) la RSA Luigi Corazza passa sotto la direzione di una nuova

Società, la Residenze Assistite Maleo unitamente alla RSA Monsignor Trabattoni.

Finì Istituzionali

Il fine istituzionale e statutario della R.S.A. "Luigi Corazza" è quello di erogare servizi socio sanitario assistenziali alla popolazione anziana, ed in particolare a quella non autosufficiente e con elevato grado di fragilità, ovvero a rischio di perdita di autonomia.

La "missione" Istituzionale viene inoltre resa operativa nel rispetto ed in aderenza alle prescrizioni nazionali e regionali in materia, secondo le modalità previste dai Piani territoriali e condividendo pienamente l'assunto che sottende alla normativa attuale che prevede come il "curare" debba essere sempre più inteso come il "prendersi cura" del soggetto nella sua dimensione completa e sotto ogni aspetto.

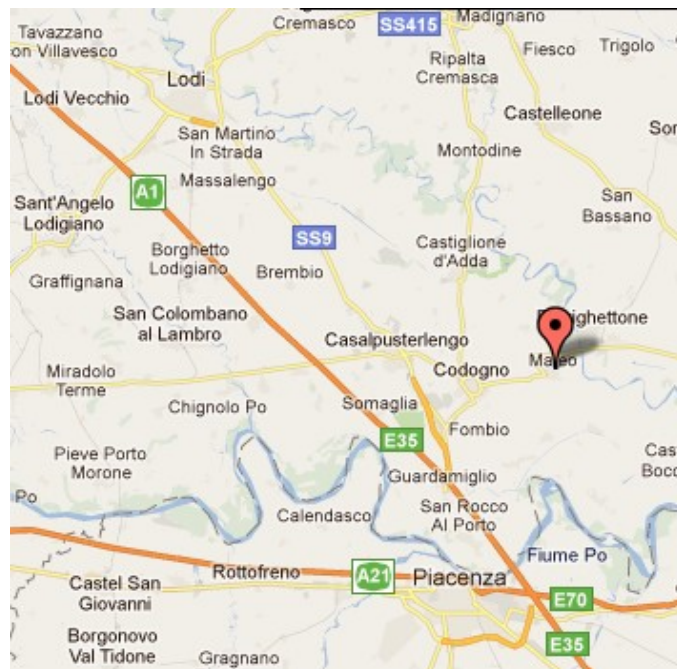
E' per questo che accanto alle funzioni assistenziali e sanitarie si è inteso prestare particolare attenzione anche agli aspetti sociali e spirituali degli ospiti ricoverati.

Se da un lato è evidente che i soggetti attualmente inseriti nelle strutture socio sanitarie evidenziano sempre maggiori fragilità nelle autonomie e nelle condizioni cliniche, e ciò porta ad una necessaria "sanitarizzazione" del servizio, dall'altro lato è altrettanto vero che la R.S.A. non è, o non è solo, un "piccolo ospedale", poiché le persone che vi sono ospitate non manifestano semplicemente una patologia acuta che richiede un ricovero temporaneo, ma invece essi vivono stabilmente, e presumibilmente fino al termine della loro esistenza, in tale contesto, per cui la "risposta" non può essere solo di cura delle patologie ma completa di presa in carico complessiva, poiché deve garantire che gli anziani ospitati trascorrono il più serenamente possibile, pur all'interno di una struttura residenziale, quell'ultima parte della loro vita.

Inoltre è impegnata ad operare in spirito di opportuna collaborazione con le altre R.S.A. del territorio e le Istituzioni superiori

Ubicazione e Raggiungibilità

La Casa di Riposo, dotata di parcheggio auto riservato ai famigliari e visitatori, è ubicata nel Comune di Maleo, in Via Ospedale Corazza, n. civ. 3, facilmente raggiungibile anche a piedi dal centro urbano, dalle fermate degli autobus e della linea ferroviaria (stazione di Maleo) che collegano Codogno a Cremona.



L'amministrazione Centrale, le Direzioni e taluni Servizi Generali, in comune tra le due RSA, hanno sede principale c/o la RSA Monsignor Trabattoni, a 5 minuti a piedi dalla RSA L. Corazza.

Unità d'offerta e Principi Ispiratori

La R.S.A. Luigi Corazza è una RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (R.S.A), ovvero una struttura “destinata prevalentemente ad anziani in condizione di non autosufficienza fisica o psichica per i quali non sia possibile il mantenimento nel proprio ambito familiare e sociale”

Residenza Sanitario Assistenziale	50 posti letto
<i>per anziani non autosufficienti (posti accreditati)</i>	30 posti letto
<i>per anziani non autosufficienti (posti autorizzati)</i>	20 posti letto

Dove vengono garantiti i seguenti servizi:

- Abitativi: vitto ed alloggio a carattere alberghiero
- Assistenziali: soddisfacimento delle esigenze della vita quotidiana ed il superamento delle condizioni di non autosufficienza
- Sanitari di base: comprensivo delle prestazioni mediche, infermieristiche, riabilitative e farmaceutiche;
- Ricreativi e culturali: per il superamento delle condizioni di isolamento e solitudine

Servizio Pasti : erogazione dei pasti: pranzo e cena

Per soggetti (non ricoverati) sia in struttura che a domicilio, su richiesta del Servizio Assistenza Sociale del Comune di Maleo

Progetto “RSA APERTA” La RSA aderisce al Progetto sperimentale Regionale di Voucher per prestazioni di RSA aperta come da apposite circolari Regionali.

La struttura è organizzata in **2 Nuclei**:

PIANO TERRA N. 1 nucleo composto da n.20 posti letto autorizzati al funzionamento (d'ora in poi denominati **posti SOLVENTI o N2**)

PRIMO PIANO

N.1 nucleo composto da n. 30 posti letto accreditati con la Regione Lombardia (d'ora in poi denominati **posti ACCREDITATI o N1**)

Sono disponibili:

- n.2 camere singole, climatizzate
- n.24 camere a due posti letto climatizzate

La struttura, interamente climatizzata, è inoltre dotata di:

- n.1 palestra per il servizio di riabilitazione
- un cappella presso la quale settimanalmente si svolge la S. Messa
- Ambulatorio-studio medico
- Soggiorni-sala da pranzo di nucleo e comuni, spazi per attività occupazionali
- Ampio giardino attrezzato

Principi sull'Erogazione dei Servizi e Mission

L'attività della Struttura, al fine di garantire, nel rispetto della persona, della sua individualità e della sua privacy una qualità di vita il più possibile elevata, è improntata ad alcuni fondamentali principi:

Uguaglianza - ogni persona ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche;

Imparzialità - i comportamenti degli operatori verso gli utenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;

Continuità - viene assicurata la continuità e regolarità delle cure e dell'assistenza. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio sono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile;

Partecipazione - viene garantita all'utente (o se incapace ai suoi familiari) la partecipazione al piano di trattamento individuale, attraverso un'informazione corretta, chiara e completa. Sono previste inoltre la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare osservazioni o suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Efficienza ed efficacia - il servizio pubblico è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra risorse impegnate, attività svolte e risultati ottenuti.

Inoltre, gli interventi, sia per quanto attiene gli ospiti non autosufficienti che quelli autosufficienti, sono improntati a tre fondamentali intendimenti:

- che l'ospite ricoverato è un individuo, con diversi bisogni e molteplici aspetti e sfaccettature della sua persona, e che quindi la presa in cura è intesa come "curarsi di" lui nella sua globalità e con interventi coordinati tra le diverse discipline e tra tutti gli operatori;
- che, anche considerando le patologie e le problematiche sanitarie sempre più acute, che portano a risposte ed interventi sempre più "pesanti" sul piano sanitario, la RSA non è un servizio ospedaliero o para ospedaliero di ricovero per acuti, bensì una "residenza" per soggetti che vi trascorrono l'ultima parte della loro vita, e che quindi debbono essere considerati come persone che vivono in una realtà di ricovero che deve perciò offrire risposte rivolte ad ogni aspetto dell'individuo (e non solo sul versante sanitario) e consentire all'anziano una complessiva buona qualità della vita, anche sotto l'aspetto sociale, relazionale e spirituale, tramite interventi coordinati dalle varie figure professionali operanti e condivisi da tutto il personale, per quanto di pertinenza;
- che tutto il personale operante, ed in particolare quello che agisce a diretto contatto dell'utenza, deve essere "adeguato" e sempre meglio formato e informato, per cui si ritiene indispensabile da un lato favorire la formazione continua del personale, dall'altro l'informazione costante dello stesso ed il coordinamento degli interventi, attraverso una serie di riunioni mensili programmate di Nucleo (2 ore/mese*). Inoltre, stante l'individualità della persona ricoverata e la necessità di risposte coordinate

ai vari bisogni della stessa, la RSA è stata suddivisa in due differenti nuclei, dotati di proprio personale stabile, al fine di agevolare la conoscenza degli ospiti e dei loro bisogni, nonché la partecipazione di tutto il personale di Nucleo, in un reale intervento di équipe, nella definizione, elaborazione e verifica degli interventi assistenziali, attraverso riunioni mensili di équipe (2 ore/mese*) con le altre figure professionali operanti (Direttore Sanitario e Sociale, Terapisti della Riabilitazione, Educatrice, I.P. ecc.).

Gli interventi rivolti all'utenza sono pertanto frutto di un lavoro in équipe che, attraverso il Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.), mira a fornire risposte adeguate ad ogni bisogno dell'anziano, per quanto possibile, in modo integrato e coordinato e condiviso da tutti gli operatori, al fine di garantire all'ospite una sempre migliore qualità di vita complessiva.

() Totale 4 ore mensili di riunioni per Nucleo per programmazione e partecipazione alla definizione P.A.I. (da ottobre 2003)*

Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) 30 Posti Accreditati

La R.S.A. è un servizio di tipo residenziale extra ospedaliero, finalizzato a fornire assistenza alberghiera, prestazioni sanitarie, assistenziali e di recupero, tutela nonché trattamenti riabilitativi rivolti ad anziani che manifestino fragilità e/o patologie tali per cui risulti una totale o parziale non autosufficienza fisica o psichica. I Posti letto accreditati (e per cui vi è un intervento economico diretto da parte della Regione a valere sul Fondo Sanitario nazionale a parziale compenso dei costi sanitari) sono 50, quelli autorizzati 20, in camere con capienza da un minimo di un posto ad un massimo di due posti letto ciascuna. L'utenza, secondo le fragilità manifestate, le patologie, la gravità ed il conseguente carico assistenziale, viene collocata in uno dei due Nuclei presenti ed in cui è suddivisa la RSA.

L'Accoglienza

L'ingresso in Casa di Riposo rappresenta per il nuovo ospite un momento fra i più delicati e importanti di tutta l'esperienza di vita nella struttura. E' il momento in cui l'ospite deve prendere coscienza del cambiamento totale che lo investe, sia sotto il profilo pratico-organizzativo che psicologico-relazionale (ciò vale anche per le persone con uno stato cognitivo già compromesso). Un simile stravolgimento coinvolge inoltre, in misura rilevante, anche i famigliari dello stesso.

La fase dell'accoglienza ha l'importante funzione di conoscenza reciproca fra il nuovo ospite, i famigliari e la Casa di Riposo. Si tratta di comprendere carattere, gusti, abitudini, aspettative sia per quanto concerne la vita quotidiana che il vissuto della persona, nonché comprendere la struttura dei legami famigliari e le loro aspettative.

E' importante che i famigliari e l'ospite conoscano e comprendano gli ambienti e la struttura organizzativa, ma soprattutto imparino a conoscere le

persone e le regole, scritte e non scritte, che caratterizzano la nostra casa di riposo

Accesso/Ingresso - procedure

- Per l'ammissione ai n.30 posti letto accreditati* con la Regione Lombardia- in questo caso la retta esposta ai famigliari è già decurtata della contribuzione regionale- *(l 'Accreditamento/Contratto è il sistema attraverso il quale la Regione Lombardia garantisce ai cittadini la qualità del servizio della struttura sociosanitaria attraverso un contratto che impegna la Regione e la struttura accreditata, in ordine alle modalità di erogazione e pagamento delle prestazioni/interventi resi ai cittadini) è necessario inoltrare c/o una qualunque delle 16 RSA accreditate della ex ASL di Lodi, scaricabile dal sito www.ats-milano.it
- Per l'accesso ai posti accreditati l'R.S.A. provvede alla valutazione sanitaria per l'attribuzione di una provvisoria classe SOSIA e predispone la lista d'attesa.

Premesso che la "lista d'attesa" non costituisce graduatoria, ma un semplice elenco di soggetti che hanno presentato domanda di ingresso e ciò con espresso riferimento alla d.g.r. 7/7435 del 14.012.2001 che riserva alle RSA l'onere e la titolarità della determinazione degli accessi, la RSA si impegna ad effettuare le chiamate per l'ingresso degli Ospiti dalla lista d'attesa di cui al protocollo sottoscritto con l'ex ASL della Provincia di Lodi. In armonia alla d.g.r., sopra citata, gli ingressi vengono determinati autonomamente da questa RSA in base alla compatibilità ambientale ed alle condizioni socio-psico-sanitarie degli anziani richiedenti, valutati secondo la scala SOSIA e come segue:

1. accesso con priorità ai residenti nel Comune di Maleo
2. rispetto del case-mix relativo al peso assistenziale definito con valutazione SOSIA, al fine di garantire una costante e corretta erogazione di prestazioni assistenziali e sanitarie
3. compatibilità del soggetto richiedente, specie in ordine alla sussistenza di patologie psichiche e/o comportamentali con il resto dell'utenza :
 - a) nel rispetto di quanto sopra indicato (con particolare riferimento al case-mix) sarà garantita priorità di accesso ai soggetti con maggiore necessità di assistenza (classe SOSIA

più grave) tenuto conto di critiche condizioni socio famigliari che possono determinare una particolare urgenza, se esplicitamente segnalata dal Comune di residenza.

- b) Al momento della chiamata, sulla base di quanto precedentemente descritto, in relazione all'elenco nominativo di volta in volta determinato dalla RSA (e non dall'elenco di domande di cui al protocollo RSA/ex ASL), la RSA contatterà a scorrimento partendo dal primo i nominativi evidenziati, secondo i criteri sopra descritti.

Con riferimento al case-mix di cui al punto 2, fino a diversa determinazione, viene così fissato: case-mix medio SOSIA da 2 a 4,5

L'ammissione alla struttura per i n.20 posti letto autorizzati –SOLVENTI - (l'autorizzazione al funzionamento è il provvedimento amministrativo che consente alla struttura di avviare legalmente la gestione ed erogare interventi e prestazioni a favore di cittadini, in questo caso la retta di degenza è totalmente a carico dei famigliari- non c'è il contributo regionale) viene stabilita dal Responsabile della struttura e dal Medico, previa presentazione di apposita domanda da inoltrare direttamente alla Casa di Riposo L. Corazza.

Prima del ricovero l'anziano (se è in condizione di farlo) ed i familiari sono invitati a visitare la struttura accompagnati dal personale amministrativo, la visita deve essere preventivamente concordata.

Nessun richiedente può usufruire dei servizi offerti dalla R.S.A. se non è stato preventivamente sottoscritto il contratto di ingresso con impegno scritto del soggetto che dovrà provvedere al pagamento della retta di ricovero. Per le richieste di inserimento nella R.S.A. da parte di soggetti soli, in assenza di obbligati agli alimenti e non in grado di provvedere autonomamente al pagamento della retta di degenza, dovrà essere preventivamente acquisita da parte della Direzione Amministrativa il formale impegno di spesa dell'Amministrazione Comunale competente.

A fronte delle prestazioni rese dalla RSA l'Ospite o chi per esso si impegna a pagare la retta maturata dalla data di disponibilità del posto letto (anche se l'effettivo ingresso dell'Ospite avviene in data successiva e, comunque, entro 7 giorni dalla predetta data di disponibilità), nonché le eventuali ulteriori spese sanitarie ed assistenziali non comprese nella precitata retta, che siano comunque funzionali all'erogazione di tutte le

prestazioni di natura assistenziale e socio-sanitaria fornite dalla casa di Riposo all'Ospite.

All'atto della sottoscrizione del contratto di ingresso il soggetto che si impegna al pagamento della retta dovrà versare una cauzione infruttifera (a copertura di eventuali e/o qualsiasi somme non pagate) di € 1.500,00 che verrà restituita entro 60 giorni dalla dimissione previa acquisizione di eventuale documentazione attestante la spettanza ereditaria e conguaglio a favore dell'Ente per somme a credito dello stesso.

Funzionamento

Il servizio funziona permanentemente nell'arco delle 24 ore e per tutti i giorni dell'anno.

Gli ospiti, secondo le condizioni cliniche e il grado di necessità di assistenza sono suddivisi in 2 Nuclei, ciascuno dotato di proprio personale stabile, al fine di garantire "continuità" e "contiguità" nella erogazione delle prestazioni assistenziali, nonché di personale "itinerante" (cioè non "assegnato" permanentemente ed esclusivamente in un Nucleo), sempre di assistenza, che supporta negli orari in cui il bisogno di assistenza è più elevato, il personale stabile, ed inoltre sostituisce lo stesso in occasione di ferie, malattie o assenze, in modo tale da garantire che la copertura oraria prevista risulti effettivamente raggiunta.

Il personale di assistenza, dotato delle prescritte qualifiche (Operatore Socio Sanitario, ovvero Ausiliario Socio Assistenziale), opera accanto a personale specialistico (Tecnici della Riabilitazione motoria, Educatore) nonché a personale sanitario (Infermieri, Medico e Geriatra) soddisfacendo ed anzi superando abbondantemente i parametri regionali previsti, non solo attuali ma già per il 2004 (901 minuti settimanali per ospite, complessivi tra le varie figure professionali operanti).

Giornata Tipo

Il **mattino**, fra le ore 7.00 e le 9.00 il personale socio-sanitario (ASA/OSS) effettua la sveglia degli ospiti e procede all'igiene personale degli ospiti secondo i bisogni individuali, al cambio della biancheria, alla mobilitazione; contestualmente il personale infermieristico procede alla somministrazione della terapia, alle medicazioni e a quanto eventualmente necessita.

La colazione viene servita fra le ore 9.00 e le 10.00 in sala da pranzo, o in camera se le condizioni di salute non lo permettono; chi non è in grado di assumerla autonomamente viene assistito dal personale.

La mattina trascorre nelle sale comuni o all'esterno, se il tempo lo permette; gli ospiti sono intrattenuti con attività ricreative organizzate dal servizio di animazione. Oltre ad iniziative di socializzazione e ricreative, il personale è attento a mantenere ed incentivare la deambulazione con brevi percorsi.

Nell'arco della giornata è attivo il servizio di fisioterapia.

All'ospite vengono garantiti oltre ai controlli sanitari da parte del medico della struttura, prestazioni sanitarie specifiche come medicazioni, terapia infusiva ecc. e la somministrazione della terapia da parte del personale infermieristico. Si provvede inoltre, alla distribuzione di bevande calde o fresche a seconda delle richieste per garantire l'idratazione

Il pranzo viene servito alle ore 12.30 in sala da pranzo o in camera se le condizioni di salute non lo permettono; gli ospiti non autosufficienti vengono assistiti dal personale di reparto.

Dopo pranzo gli ospiti che lo desiderano vengono accompagnati nelle loro stanze per il riposo pomeridiano. Le persone che non desiderano andare a letto possono trattenersi nei locali di soggiorno.

Il **pomeriggio** trascorre nelle sale comuni in questo momento le visite dei famigliari sono più frequenti e possono diventare occasione per una passeggiata anche all'esterno della struttura.

Alle ore 16.30 viene servita la merenda, ed alle ore 18.45 la cena.

L'orario del **riposo notturno** non è fissato rigidamente, il personale cerca di rispettare le abitudini antecedenti il ricovero e le richieste individuali.

Con gli ospiti che per motivi di salute sono allettati, il personale è attento a frequenti cambi di postura come meglio e più specificatamente previsto da opportuni protocolli e procedure stabiliti nei piani di assistenza individuale.

Si precisa che la struttura è dotata di un impianto di chiamata acustica e luminosa che può essere attivato dall'Ospite tramite apposito tasto di chiamata in dotazione ad ogni singolo posto letto. Tale impianto permette al personale di assistenza ed infermieristico di intervenire in modo tempestivo in caso di necessità.

Tipologia delle prestazioni fornite

Prestazioni di tipo alberghiero

- Alloggio in camere da 1 - 2 posti letto

- Ristorazione (colazione, pranzo e cena)
- Servizio di pulizia ed igiene ai piani * e nelle stanze di degenza
- Servizio di lavanderia, stireria e guardaroba *
- Servizio di manutenzione generale ed impiantistica, verifiche sulla sicurezza e manutenzione attrezzature *

Prestazioni di tipo sanitario-assistenziale e sociale-riabilitativo

Ad ogni singolo ospite, in relazione alle condizioni di fragilità ed ai bisogni individuali, vengono erogate, come da Piano Assistenziale Individualizzato, le seguenti prestazioni:

- igiene personale quotidiana e bagno assistito come da tabella (almeno una o due volte la settimana)
- ausilio, ove necessario, nelle funzioni di evacuazione
- ausilio, ove necessario, nell'alimentazione e nell'idratazione
- ausilio, ove necessario, nella deambulazione e mobilitazione
- ausilio nella vestizione e cura dell'abbigliamento
- ausilio, ove necessario, nella alzata e messa a letto
- assistenza tutelare diurna e notturna

Tali funzioni (salvo quelle contrassegnate dall' *) sono espletate dal personale di assistenza di base (O.S.S. - A.S.A.):

Copertura Oraria per unità operativa

FASCIA ORARIA	UNITA' OPERATIVE	
	N. 1 ACCREDITATI	N. 2 SOLVENTI
dalle ore 07,00 alle ore 10,00	3	
dalle ore 10,00 alle ore 14,00	2	
dalle ore 07,00 alle ore 14,00		2
dalle ore 14,00 alle ore 21,00		2
dalle ore 21,00 alle ore 22,00		1
dalle ore 14,00 alle ore 22,00	2	
dalle ore 22,00 alle ore 07,00	1	1

(In Rsa dalle 22:00 alle 6:00 presenti 2 O.S.S. (o 1 OSS e 1 ASA) e reperibilità I.P. da RSA Trabattoni)

Le Funzioni contrassegnate dall'* per quanto concerne le pulizie degli spazi comuni (piano terra, soggiorno, sala da pranzo centrale, cucine, cappella, amministrazione, ambulatori e palestra, esterno, e vari sono eseguite da personale incardinato nei Servizi Generali e ulteriore rispetto a quello prima evidenziato, e che non è computato ai fini del soddisfacimento dei parametri regionali, come pure il personale del Servizio Tecnico, che si occupa delle manutenzioni.

Prestazioni di Socializzazione, Animazione e Ludico Ricreativo

Le prestazioni volte alla socializzazione, animazione e di carattere ludico ricreativo, sono elaborate dalla Direzione Sociale (Sociologo) e sono erogate da un Educatore, presente cinque giorni la settimana, sia la mattina che il pomeriggio per un totale di 10,30 ore settimanali. Lo stesso è coadiuvato per circa 26 ore settimanali, per specifiche attività, da altro personale pure con funzioni animative

Prestazioni di tipo Infermieristico

Le prestazioni di tipo infermieristico, quali somministrazione terapie, medicazioni, iniezioni, gestione cateteri, fleboclisi ecc., sono effettuate dal personale infermieristico, con una copertura oraria sulle 24 ore giornaliere, che vedono la mattina dalle 07,00 alle 10,00 di n. 2 Infermieri dalle 10,00 alle 22,00 di almeno 1 Infermiere. La notte è inoltre prevista la presenza di minimo un Operatore Socio Sanitario e la reperibilità di un infermiere presso la casa di riposo Monsignor Trabattoni.

Prestazioni di Riabilitazione Motoria

Le suddette prestazioni sono assicurate da Personale Tecnico della Riabilitazione (F.K.T.) almeno 5 giorni la settimana, sia il mattino che il pomeriggio. Gli interventi sono erogati da 3 Terapisti per circa 40 ore settimanali di attività coadiuvati da massoterapisti per una media di ulteriori 15 ore sett.li. E' inoltre presente con visite programmate mensilmente un medico Fisiatra

Prestazioni di Medicina di base e Geriatria

Le prestazioni di Direzione Sanitaria e Geriatria sono assicurate da un medico geriatra, presente in struttura per almeno 4 ore settimanali, coadiuvato da un

medico con specializzazione in endocrinologia e dietologia, presente per altre 19 ore settimanali. Di fatto viene assicurata la copertura infrasettimanale sia mattutina che pomeridiana, con la presenza alternata dei due specialisti. Durante le altre ore diurne è assicurata la reperibilità da parte delle due figure mediche, mentre per le ore notturne è attivo, in convenzione con L'azienda Ospedaliera, il servizio di "continuità assistenziale " (ovvero il 118).

Prestazioni di Medicina Specialistica, Esami di Laboratorio ed altro

Le prestazioni di carattere specialistico, non erogabili direttamente in struttura da parte del personale, ovvero gli esami di laboratorio (ma i prelievi sono effettuati dal personale interno), ed anche ricoveri o interventi, sono erogati, come previsto dalla vigente normativa regionale, dalla sede di competenza di ATS Milano Città metropolitana (oppure dall'Azienda Ospedaliera), con prescrizione su apposito ricettario interno a cura della Direzione Sanitaria.

I soggetti inseriti in RSA nei posti "contrattualizzati" sono infatti cancellati dagli elenchi dei medici di medicina di base (medico di famiglia) e assumono il codice della struttura (RSA) che è tenuta ad assicurare loro le prestazioni sopra descritte e quelle più oltre spiegate, di carattere medico infermieristico, farmaceutico, ausili per incontinenza e ausili/protesi e presidi in genere se di tipo standard.

Per tale ragione, all'atto dell'inserimento, si prende atto e si accetta che i piani di intervento sanitario e clinico siano definiti dalla Direzione Sanitaria, che è anche pienamente autorizzata a prescrivere, a prescindere dalla capacità di intendere del soggetto ricoverato, esami, visite specialistiche, terapie ed eventuali ricoveri ospedalieri. Gli interessati, o i loro tutori, in caso di incapacità dell'utente, hanno facoltà di richiedere eventuali consulti (a loro spese) da parte di specialisti esterni, previa comunicazione all'Ente.

Fornitura di farmaci e materiale sanitario

La fornitura di farmaci e di materiale sanitario (medicazioni, garze, garze sterili, bendaggi ecc.) è erogata direttamente dalla RSA e compresa nella quota retta. I farmaci e il materiale sanitario erogato è esclusivamente quello indicato nel Nomenclatore Sanitario Nazionale.

Fornitura di ausili per incontinenti

La fornitura di ausili per incontinenti, quali pannoloni, pannoloni mutandina, traverse monouso, ecc. è a carico della RSA e compresa nella quota retta.

Fornitura di presidi standard

La fornitura dei presidi standard (letti snodati, materassi antidecubito, comode, tripodi, sollevatori) è a carico della R.S.A., (sedie a rotelle di tipo pieghevoli, deambulatori). Ove tali presidi presentino le caratteristiche, poiché richieste dal particolare patologia dell'Utente, di personalizzazione, ovvero i cuscini antidecubito come pure la fornitura di carrozzine, saranno erogati dalla sede di competenza di ATS (residenza dell'ospite). Ad esempio sono forniti da ATS i seguenti presidi/ausili: ausili addominali, ortesi spinali, ortesi arto superiore ed inferiore, plantari, rialzi, docce, tutori, protesi di arto superiore ed inferiore, calzature, protesi oculari, ausili ottici correttivi, protesi acustiche, protesi mammarie e di materiale sanitario per diabetici, raccoglitori di urina ausili per stomia, cateteri vescicali, ausili per prevenzione e trattamento decubiti con codice ISO 09.21.

Le richieste / ricette, per gli ausili/presidi forniti da ATS, saranno comunque compilate dalla Direzione Sanitaria.

Le carrozzine già eventualmente fornite all'utenza sono concesse in comodato fino all'ultimo giorno di ricovero in RSA, ma restano di proprietà dell'ente, che ne rientra in possesso all'atto stesso della dimissione, (e quindi l'utente potrà impiegarle anche in caso di uscita e rientro temporaneo in famiglia, ovvero di ricovero ospedaliero) ed avranno la durata di anni 5. Ove se ne richieda la sostituzione anticipata per usura accelerata o rotture, le spese sono a carico dell'utente.

Servizio di lavanderia

La RSA effettua il servizio di lavanderia e guardaroba interno; per questo motivo gli ospiti e i loro familiari, al momento dell'ingresso, verranno opportunamente informati circa le modalità per contrassegnare ogni indumento. Il servizio prevede il cambio della biancheria piana e la restituzione della biancheria personale dell'Ospite dopo accurato lavaggio ad acqua e stiratura. La sostituzione della biancheria sporca con quella pulita viene eseguita dal personale addetto in base all'effettiva necessità determinata da norme igienico sanitarie. Durante tutte le operazioni viene osservata la massima attenzione nella separazione tra biancheria pulita e biancheria sporca. Le addette provvedono alla raccolta dei capi sporchi, avendo cura di separare in sacchi diversi: la biancheria personale, la biancheria piana e la biancheria particolarmente sporca. Essendo noto l'impatto ambientale dei detersivi per lavaggio industriale, vengono impiegati prodotti biodegradabili con

concentrazione di tensioattivi previsti dalle normative vigenti. I prodotti utilizzati hanno, inoltre, caratteristiche antiallergiche per evitare ogni possibile danno alle persone. Il costo del servizio è compreso nella retta giornaliera senza oneri aggiuntivi per la famiglia. E' opportuno prevedere di fornire capi di abbigliamento che possano essere lavati in acqua calda, per ragioni igieniche. Parimenti si sappia, che , per ragioni igienico-sanitarie, la biancheria, in particolare quella intima, essendo lavata con lavatrici industriali per comunità, deve essere trattata alle alte temperature (maggiori di 60 gradi o addirittura di 90 gradi) e pertanto l'usura della stessa sarà vivacemente anticipata. Nel caso di capi personali di particolare valore o pregio, si consiglia di provvedere in proprio. E' necessario comunque, anche per soggetti con scarso grado di deambulazione, fornire scarpe, abbigliamento per "uscite", cappotto, ecc.. Sono a carico dei familiari il cambio stagionale del guardaroba ed il reintegro dei capi usurati. La casa di riposo declina ogni responsabilità e rimborso per eventuali capi rovinati e/o smarriti. Inoltre, il servizio di lavanderia e guardaroba assicura il rammendo e la sistemazione dei capi degli ospiti.

I servizi e le prestazioni sino a qui indicati sono ricompresi nella retta.

Servizi accessori

Servizio di distribuzione bevande calde

È attivo nella RSA un servizio con distributore automatico di bevande calde e fredde, funzionante a monete o a chiave elettronica e a pagamento diretto.

Telefono, Riviste e Giornali e Distribuzione Posta

Sono collocati all'interno della RSA appositi telefoni per le telefonate personali degli utenti. Gli utenti possono ricevere la posta, loro indirizzata e inviata c/o la RSA con distribuzione giornaliera nei vari Nuclei (senza alcun onere). Un quotidiano e talune riviste sono messe a disposizione direttamente dalla RSA. Chi volesse acquistare altre riviste o giornali (a pagamento) può farne richiesta in portineria.

Servizio di parrucchiere uomo/donna e barbiere

Il servizio è previsto con cadenza almeno settimanale, all'interno della RSA ed è a richiesta. Lavaggio e messa in piega sono compresi nella Retta. Prestazioni diverse come permanente, colore, taglio, sono extra.

Servizio di Pedicure e Manicure

Il servizio è previsto all'interno della RSA. Le prestazioni curative sono comprese nella Retta, quelle di carattere "estetico" sono extra.

Trasporti dell'Utenza

I trasporti all'esterno della struttura (salvo gite, uscite organizzate e quant'altro inerente le attività ricreative programmate) per ricoveri, visite specialistiche ecc. effettuati con ambulanze o automediche, vengono pagati direttamente dall'ospite e allo stesso direttamente fatturati da parte della Croce Rossa, senza alcun sovrapprezzo.

Accesso Documentazione Socio- sanitaria

E' possibile accedere alla documentazione socio-sanitaria dell'ospite gratuitamente, facendone richiesta presso l'Amministrazione. E' possibile, inoltre, richiederne una copia, disponibile entro 15 giorni, al costo di € 30,00.

Servizio di camera ardente

In caso di decesso dell'Ospite nella RSA, viene messa a disposizione la camera mortuaria dell'Ente con una maggiorazione pari a 3 giorni di retta, a titolo di rimborso forfetario. I famigliari possono scegliere liberamente l'Agenzia funebre alla quale affidare il servizio. La cerimonia funebre può essere celebrata, a richiesta dei parenti, nella cappella interna.

Menù

Il menù, che prevede l'erogazione di tre pasti giornalieri, è definito dalla Direzione Sanitaria (nella fattispecie dal Medico specialista in dietologia). Esso viene variato almeno due volte all'anno, prevedendo una differenziazione fra invernale ed estivo. Comunque in relazione del gradimento dei cibi da parte degli ospiti, esso può subire continue variazioni anche in corso di validità. La preparazione avviene nella Cucina centralizzata a cura di personale dipendente dei Servizi Generali e sotto la supervisione di una cuoca, con prodotti di primarie case produttrici (è stato internalizzato dopo una gestione appaltata per garantirne una migliore qualità), presso la collegata

RSA Monsignor Trabattoni e successivamente trasportati all'nostra Casa di Riposo con attrezzature specifiche ed a norma.

Un manuale per l'HACCP (D.Lgs n. 155/97), così come previsto dalla normativa in vigore, regola le attività del personale nelle varie fasi della distribuzione dei pasti.

Il menù, che viene allegato alla presente carta dei servizi (data la sua variabilità continua), prevede comunque:

A colazione

- tea, latte, caffelatte, - biscotti, fette biscottate, pane - marmellata, burro, miele.

A pranzo

- Primo piatto (asciutto) e in alternativa riso o pastina in brodo
- Secondo Piatto (carne- pesce) o in alternativa affettati o formaggi
- Contorno (cotto o crudo, alternati e secondo stagione) e purè
- Frutta fresca o dolce/gelato, alternati e secondo stagione (in caso di dolce comunque è sempre disponibile frutta fresca)

A cena

- Primo piatto (asciutto/in brodo) e in alternativa riso o pastina in brodo
- Secondo Piatto (carne- affettato e formaggio) o in alternativa affettati o formaggi
- Contorno (cotto o crudo, alternati e secondo stagione) e purè
- Frutta fresca o cotta o dolce/gelato, alternati e secondo stagione (in caso di dolce comunque è sempre disponibile frutta fresca)

Per gli utenti che ne abbisognano il cibo viene tritato, ovvero per coloro che hanno una nutrizione con sondino nasogastrico viene preparato il "composto" al momento e non conservato. Chi presenta nutrizione parenterale viene nutrito con gli appositi prodotti.

Assenze - Dimissioni

Qualora l'Ospite dovesse assentarsi dalla RSA per motivi sanitari, dietro autorizzazione medica, la retta dovrà essere corrisposta per intero per tutti i giorni di assenza. E' garantito il mantenimento del posto letto.

In caso di richiesta di trasferimento o dimissione da parte dell'Ospite è dovuto il preavviso di giorni 8. Ove il termine non venga osservato è dovuto il pagamento del periodo corrispondente ai giorni di mancato preavviso.

La dimissione dell'ospite, in caso di ritorno al domicilio o di trasferimento presso altre strutture, se avviene entro 30 giorni dalla data di ingresso comporta la perdita del rimborso del deposito cauzionale. Inoltre La dimissione, al fine di consentire una continuità dell'assistenza, è accompagnata da una relazione clinica sulle condizioni psicofisiche, con particolare riferimento al decorso, ai problemi attivi ed alla terapia in corso.

La retta è dovuta sino alla data di effettiva dimissione.

Se l'ospite vuole allontanarsi dalla struttura, solo o con altri, deve avvisare il personale infermieristico e firmare apposito registro. Gli ospiti direttamente o tramite un loro familiare, possono richiedere di lasciare la RSA, per motivi personali, per un periodo massimo di 15 giorni con conservazione del posto letto dietro corresponsione della retta di degenza.

Servizio Pasti

Viene erogato nei 7 giorni della settimana e per quanto attiene pranzo e cena a soggetti anziani NON Inseriti in RSA.

Tale servizio è fruibile dietro richiesta del Servizio di Assistenza Sociale del Comune di Residenza (in genere Maleo).

E' possibile fruire del pasto in struttura ovvero a domicilio, ma con trasporto a cura dell'Amministrazione Comunale. Il menù previsto è quello della RSA.

Il pagamento avviene solo per i pasti effettivamente fruiti ed al costo concordato con l'Amministrazione Comunale.

R.S.A Posti Solventi

L'ammissione alla struttura per i n. 20 posti letto autorizzati– **SOLVENTI** – (l'autorizzazione al funzionamento è il provvedimento amministrativo che consente alla struttura di avviare legalmente la gestione ed erogare interventi e prestazioni a favore dei cittadini, in questo caso la retta di degenza è totalmente a carico dei familiari – non c'è il contributo regionale) viene stabilita dal Responsabile della struttura e dal Medico, previa presentazione di apposita domanda.

L'erogazione dei servizi per i posti Solventi (collocati al Nucleo Ginestra piano terra) non differisce da quella dei posti “accreditati a contratto” tranne che per gli aspetti sotto riportati:

- Gli Ospiti Solventi mantengono il proprio medico di medicina generale;
- le prescrizioni di farmaci ausili e quant'altro sono a cura del Medico di Medicina Generale e l'acquisto dei farmaci presidi o ausili avviene (a cura della RSA) attraverso il Servizio Sanitario Regionale.

Notizie Utili

Corredo consigliato all'ingresso

L'ospite deve essere munito di un quantitativo di vestiario necessario al suo fabbisogno come meglio o più specificatamente indicato nella tabella sottostante, Ogni capo verrà contrassegnato con un codice numerico stabilito dal Servizio Lavanderia, al momento dell'ingresso in struttura. Gli ulteriori capi portati in struttura dopo l'ingresso dovranno comunque essere consegnati al Responsabile del Servizio di lavanderia che provvederà a contrassegnarli. La casa di riposo non si assume la responsabilità dei capi inseriti direttamente nell'armadio dell'ospite e non presi in carico dal Servizio di lavanderia.

E' consigliabile un abbigliamento comodo e pratico (es. tute) e scarpe antisdrucciolo chiuse con velcro o cerniera. Sono indispensabili: pettine, spazzolino per l'igiene orale, rasoio. Porta protesi.

DOTAZIONE TIPO DI INDUMENTI CONSIGLIATA PER RICOVERO	
Descrizione	Quantità
INDUMENTI INVERNALI:	
Maglie intime in cotone felpato	10 pz
Calze in caldo cotone/ nylon	10 paia
Pantalone tipo tuta felpato	7 pz
Felpa	7 pz
Golf misto lana	3 pz
Pigiama/camicie da notte in maglina o felpati	7 pz
Capotto/ Giaccone (per chi deambula ed esce)	1 pz
INDUMENTI ESTIVI:	
Maglie intime in cotone	10 pz
Calze in cotone/ nylon	10 pz
Pantalone tipo tuta cotone	7 pz
Felpa leggera	7 pz
Golf in cotone	3 pz
Pigiama/camicie da notte in maglina	7 pz
INDUMENTI PER OGNI STAGIONE:	
Mutande (se continente)	10 pz
Fazzoletti monouso (da rifornire spesso)	2 pacchi
Scarpe	1 paio
Ciabatte	1 paio
Maglia tipo polo ½ manica in cotone	10 pz

Fumo

Nelle aree di degenza degli ospiti ed in tutta la RSA (salvo gli uffici non aperti al pubblico e l'esterno) è vietato fumare. Per i fumatori è individuata una apposita area di fumo, collocata nel piano seminterrato e dotata di apposita ventilazione con ricambio d'aria e aspirazione forzata.

Scioperi del personale

In caso di sciopero del personale, come stabilito dalla Legislazione vigente, sono previsti contingenti minimi di personale in servizio in modo da garantire l'erogazione dei servizi essenziali.

Emergenza e norme antincendio

L'Ente è dotato di procedure di verifica e controllo, manutenzioni programmate e impianti in grado di assicurare la sicurezza degli edifici. Inoltre è stato strutturato un apposito Piano di Emergenza e Piano di Evacuazione, con specifiche procedure operative, in grado di scattare tempestivamente ed in modo preordinato in caso di pericolo. Esso è finalizzato a ridurre al minimo i pericoli in caso di eventi calamitosi (incendi, terremoti ecc.), portare soccorso alle persone eventualmente colpite e delimitare e controllare l'evento, ove possibile, al fine di ridurre i danni. Il personale è addestrato, come previsto dalla vigente normativa, per interventi atti a tutelare la salute e la sicurezza degli utenti. I visitatori che si trovassero in struttura al verificarsi di tali eventi, sono tenuti a seguire scrupolosamente le indicazioni fornite dai preposti per mettersi in sicurezza.

Uscita degli ospiti dalla Struttura

Gli ospiti non autosufficienti possono uscire dalla struttura se accompagnati, salvo specifica apposita autorizzazione della Direzione Sanitaria. Ove accompagnati all'esterno dal personale dell'Ente, in orario di servizio, rientrando tale prestazione nelle normali attività dell'Ente, non è prevista alcuna autorizzazione particolare, se non il rispetto dei Piani Assistenziali e delle prescrizioni mediche.

Ove i familiari o tutori intendessero accompagnare all'esterno della RSA degli ospiti, essi sono comunque ed in ogni caso, qualunque sia la durata dell'uscita e qualunque sia la destinazione, a richiederne autorizzazione scritta al Responsabile di Nucleo, che, verificata con il Servizio Sanitario interno la fattibilità, ne concede nulla osta, fornendo le eventuali indicazioni e prescrizioni necessarie, e previa firma della liberatoria.

Oggetti Personali

E' consentito, ed anzi auspicato, che l'utente, all'atto dell'inserimento, porti con sé significativi e piccoli oggetti personali, da collocare nella propria stanza. Si sconsiglia invece di portare oggetti di valore, e di tenere con sé somme di denaro elevate, di cui l'Ente non risponde. Gli stessi possono essere depositati presso l'Ufficio Segreteria, che rilascerà una ricevuta.

Uso di Telefoni Cellulari e riproduttori CD portatili

L'uso dei telefoni cellulari e dei riproduttori CD deve essere autorizzato dalla Direzione Sanitaria, in relazione alle patologie dell'utente stesso e degli ospiti che ne condividono eventualmente la camera (portatori di pace maker).

Camere Singole e assegnazione della camera e del Nucleo

L'assegnazione del Nucleo e della stanza avviene per ragioni dipendenti dalle condizioni socio-sanitarie del soggetto che pertanto può essere anche spostato per tali ragioni. Le camere singole sono assegnate dalle Direzioni Sanitaria e Sociale esclusivamente per ragioni di problematiche sociali ovvero per ragioni legate alle condizioni cliniche del soggetto. La collocazione in tali stanze singole non prevede alcun onere economico aggiuntivo e pertanto l'utenza può essere spostata e collocata in altra stanza, anche non singola, al variare delle condizioni socio-sanitarie del soggetto, ovvero in caso di necessità di impiego della camera per altri soggetti.

TV e Radio

Ogni reparto è dotato di apparecchio televisivo, nel locale soggiorno, come pure esiste un apparecchio TV nella sala attività ricreative al piano terra e nella sala polifunzionale nel seminterrato. Gli utenti possono comunque portare, compatibilmente con lo spazio e con la presenza di altri utenti che ne sono già provvisti, apparecchi televisivi da collocare nella stanza. In tale caso occorre contattare la Segreteria per gli opportuni accordi e predisposizioni da parte del Servizio Tecnico. Parimenti ciascun ospite può portare apparecchi radio o riproduttori di cassette (in caso di riproduttori di CD vedere apposito paragrafo), meglio se dotati di appositi auricolari o cuffie.

Assistenza spirituale – religiosa

Durante la settimana è possibile, per chi lo desidera, partecipare alla celebrazione della S. Messa presso la cappella della struttura. Il giorno e l'orario delle celebrazioni sono esposti in visione al pubblico. Parimenti, un sacerdote, per quanto attiene gli ospiti di fede cattolica, è disponibile per confessioni, S. Comunioni e altri sacramenti.

Variazione indirizzo

I familiari degli ospiti sono pregati di segnalare all'ufficio amministrativo eventuali cambiamenti di indirizzo e/o numeri telefonici (anche per brevi

periodi); diversamente la RSA non si assumerà alcuna responsabilità per comunicazioni urgenti non recapitate.

Agevolazioni fiscali

Le erogazioni liberali fatte a favore della Residenze Assistite Maleo s.r.l., persona giuridica privata che ha specifiche finalità di assistenza sociale e sanitaria, possono essere detratte così come disposto dall'art. 65 del T.U. "Imposte sui redditi" D.P.R. 22.12.1986 n. 917

Destinazione del 5%

E' possibile destinare la quota del 5% dell'imposta sui redditi delle persone fisiche alla Residenze Assistite Maleo s.r.l., indicando in occasione della compilazione della dichiarazione dei redditi (modello CUD, modello 730 o Modello Unico Redditi Persone Fisiche) il numero di Codice Fiscale **01237210198**

Divieti

- In tutta la struttura è vietato l'uso e la detenzione di fornelli elettrici o a gas, apparecchi con fiamme libere, ferri da stiro e comunque apparecchiature che erogano calore o sostanze infiammabili, tossiche o nocive. Parimenti non è consentito (salvo per quanto più sopra descritto) allacciare alla rete elettrica alcun apparecchio (in particolar modo se non rispondente alle prescrizioni normative in materia di sicurezza), salvo che su apposita specifica autorizzazione dell'Amministrazione, da richiedere c/o la Segreteria.
- Non è consentito portare in struttura armadi o arredo, sia per ragioni di spazio, sia per ragioni di rispondenza alle norme di sicurezza, ed è non consentito ed inopportuno detenere forbici con le punte, coltelli con le punte o comunque oggetti taglienti e pericolosi. In caso di dubbio chiedere al Responsabile di Nucleo.
- E' vietato ricorrere al personale dipendente per servizi e prestazioni non previste dalla organizzazione della RSA, ed in particolar modo ricorrere al personale della RSA per utilizzarlo sia a pagamento, sia gratuitamente in qualità di "badante" privato, anche al di fuori dell'orario di servizio, per l'accudimento di un proprio familiare ricoverato in RSA.

Prescrizioni

Pur essendo sconsigliato il ricorso a personale di assistenza privato (cosiddetti "badanti"), è tollerato il ricorso ad essi purché espressamente autorizzato nominativamente dalla Direzione dell'Ente. In nessun caso però tale personale potrà interferire o arrecare disturbo all'espletamento delle normali mansioni e prestazioni da parte del personale dipendente della RSA, né interferire negativamente con la normale "vita" della Struttura. In tal caso, e a suo insindacabile giudizio, la Direzione revocherà con effetto immediato l'autorizzazione all'ingresso di tali soggetti esterni poiché indesiderati.

All'atto dell'inserimento è opportuno fornire tutte quelle indicazioni relative alle abitudini, paure, idiosincrasie, relative all'ospite in inserimento, come pure è necessario esplicitare particolari atteggiamenti aggressivi, riferire di episodi particolarmente significativi della sua vita che abbiano lasciato traumi, ovvero riportare gusti e preferenze dello stesso. Questo aiuterà il personale a meglio assistere l'ospite ed a garantirgli una migliore qualità di vita.

In caso di necessità di richieste, informazioni o altro, si è pregati di rivolgersi al Responsabile di Nucleo, all'Infermeria ovvero alla segreteria, secondo il caso, e non indistintamente a chiunque. E' altresì inopportuno impartire indicazioni o muovere rimproveri al personale. In caso di Reclami si è pregati di rivolgersi al Responsabile di Nucleo o all'U.R.P. (c/o la Segreteria).

In caso, anche durante l'orario di visita, in una stanza, si renda necessario effettuare una visita medica o un intervento di medicazione, cambio presidi per incontinenti, igiene personale ad un ospite o simili, i visitatori sono tenuti ad uscire dal locale.

Le visite dei parenti, dati gli orari di accesso molto ampi, non possono impedire, agli orari prestabiliti, l'effettuazione, nei confronti dell'ospite, di medicazioni, cambi, bagni assistito, igiene personale, somministrazione terapie, riabilitazione ed in genere delle attività necessarie alla tutela della sua salute e benessere.

E' consentito, dietro espressa autorizzazione medica, che un familiare aiuti, ove necessario, il congiunto inserito in RSA nella alimentazione. In tal caso comunque il pasto dovrà essere consumato nella stanza, non essendo opportuna, per ragioni di tutela della privacy degli altri ospiti, la presenza di esterni nelle sale da pranzo.

E' invece consentita ed anzi auspicata la presenza dei familiari durante le attività ludico ricreative.

Rette in vigore e modalità relative

Per ciascun utente fruente di un servizio residenziale è previsto il pagamento della retta di degenza mensilizzata, che comprende i pasti, mentre per il *servizio pasti da esterni* è previsto il pagamento della quota pasto relativamente al numero dei pasti consumati.

Le rette vengono determinate dal Consiglio di Amministrazione ed il periodo di validità è annuale, dal 01 gennaio al 31 dicembre.

Gli ospiti, o chi per loro, debbono versare mensilmente la retta di degenza alla Tesoreria dell'Ente ovvero c/o la Segreteria entro il giorno 10 di ciascun mese. Qualora la retta non sia corrisposta nei termini dovuti l'Ente ha facoltà di applicare gli interessi moratori previsti dalla legge.

La retta è comprensiva di tutti i servizi erogati e sopra descritti, salvo che per quelli che sono espressamente indicati come non compresi e a pagamento.

In caso di dimissioni dell'utenza, i giorni non fruiti (e in caso di utilizzo della camera mortuaria sino alla data del funerale) saranno restituiti con apposita nota accredito, entro 60 giorni dalle dimissioni.

E' previsto il versamento di Cauzione infruttifera pari a € 1.500,00 (salvo il pagamento della Retta previsto entro il 10 del mese) che verrà rimborsato entro 60 giorni dalla dimissione dell'Ospite, previa acquisizione di eventuale documentazione attestante la spettanza ereditaria e conguaglio a favore dell'Ente per somme a credito dello stesso. Nel caso di dimissione volontaria entro 30 giorni dall'ingresso la cauzione viene trattenuta dall'Ente a titolo di penale)

Le spese personali dell'ospite (caffè, bibite o consumazioni varie anche all'esterno, vestiario o altro) non sono comprese nella Retta. Per tali spese è opportuno lasciare c/o l'Educatrice o la Segreteria in deposito una modesta somma da poter utilizzare da parte dell'ospite, di volta in volta, ove ne avesse necessità. Di tali somme verrà fornito giustificativo in caso di utilizzo.

In conformità alle linee guida sulle RSA del Ministero della Sanità n. 1/94 del 31/03/1994, alla D.G.R.L. 25/02/2019 n. XI/1298, ogni anno l'Ente rilascia apposita certificazione attestante la quota dei costi sanitari sostenuti dall'ospite nel corso dell'anno, al fine di poter recuperare tale somma dalla dichiarazione dei redditi quali oneri deducibili.

Tale certificazione viene rilasciata nominativamente al soggetto nei confronti del quale sono esposte le fatture relative alle Rette di degenza.

ANNO 2020

Retta RSA posti Accreditati (Non Autosufficienti)

Giorno Euro 59,02 / mese Euro 1.800,00

Rette RSA posti Solventi (Non Autosufficienti)

Giorno Euro 72,46 / mese Euro 2.210,00

Fatturazione esente I.V.A. art. 10 DPR 633/72 – marca da bollo euro 2,00 a carico dell'ospite.

Retta RSA costo di un pasto (per servizio pasti) € 7,23 + iva 4%

Orari

ORARIO DI VISITA agli Ospiti (dalle 8,00 alle 20,00)

La portineria è aperta e l'accesso è libero:

dalle ore 09,00 alle ore 12,30 e dalle ore 13,30 alle ore 19,00

(cioè durante l'arco della giornata escluso il momento dei pasti e del riposo pomeridiano)

Ovviamente è consentito ai familiari di richiedere autorizzazione all'ingresso anche in orari diversi, in caso sussistano dei comprovati motivi.

In caso di bisogno è possibile concedere ai familiari la permanenza in struttura anche negli orari notturni, ovviamente nel massimo rispetto della privacy degli altri ospiti.

ORARIO Apertura Uffici

Gli Uffici sono aperti tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e dalle ore 14,00 alle ore 17,30

IL Segretario-Direttore Amministrativo, il Direttore Sociale, Il Direttore Sanitario, il Medico di Struttura ricevono tutti i giorni infrasettimanali, su appuntamento.

Per avere colloquio con le Responsabili di Nucleo è sufficiente prendere contatto con le stesse, presenti in struttura, mentre per quanto attiene l'Educatrice o il Personale di Riabilitazione Motoria, è opportuno rivolgersi nelle giornate infrasettimanali alla Segreteria per farsi annunciare, se al momento presenti e non impegnate.

La Responsabile dei Servizi Generali ed Economali riceve i rappresentanti solo su appuntamento, come pure il responsabile Servizi Tecnici e la Delegata del Servizio Infermieristico. Non è opportuno insistere per avere colloquio con altro, ovvero se non su appuntamento prefissato.

Tutela, informazione e privacy

Tutela

L'Ente garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente il quale può formulare suggerimenti e presentare reclami verbalmente o per iscritto all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) interno. L'Ufficio provvede a dare immediata risposta al cittadino-utente per le segnalazioni e i reclami che si presentano di facile soluzione, altrimenti predispone l'attività istruttoria. Nel caso di prestazioni non corrispondenti agli standard stabiliti dalla presente carta dei servizi è possibile presentare reclamo all'URP.

Le segnalazioni, suggerimenti, reclami, possono essere così formulati:

- Colloquio con operatore dell'U.R.P. (c/o la Segreteria Sig.ra Mazza Laura) - dal Lunedì al Venerdì dalle 09,00 alle 11,00;
- Richiesta di colloquio con il Direttore Sanitario (per gli aspetti sanitari)
- Richiesta di colloquio con il Direttore Sociale (per gli aspetti sociali)
- Richiesta di colloquio con il Direttore Amm.vo (per gli aspetti di natura amministrativa e gestionale);
- lettera in carta semplice;
- Segnalazione a mezzo fax

- Compilazione dell'apposito modulo da reperire c/o l'U.R.P.

Strumenti di Verifica

Per la rilevazione della qualità del servizio è prevista la somministrazione, con cadenza annuale, di questionari per famigliari e dipendenti e di focus group per gli ospiti relativi al soddisfacimento ed al gradimento delle prestazioni erogate.

Servizio Gestione Reclami

L'Ospite (e/o i suoi famigliari) può effettuare reclami, segnalare disservizi, evidenziare suggerimenti, in relazione ai servizi erogati. Ciò permette all'Ente di avvicinare i propri servizi alle aspettative dei residenti e di rendere un servizio migliore. Per utilizzare concretamente il servizio, i famigliari e/o gli ospiti devono compilare apposito modulo (un facsimile è riportato in allegato) e trasmetterlo direttamente all'Ufficio Amministrativo tramite fax o via posta o con consegna diretta. Sarà cura dell'Ufficio, dopo aver avviato attività istruttoria, dare una risposta al reclamo entro il termine di 30 giorni dalla data di protocollo del modulo. E' in ogni caso possibile, per ospiti e parenti, rivolgersi direttamente all'Ufficio Amministrativo per eventuali chiarimenti o informazioni.

Informazione e Privacy

- Il personale è riconoscibile attraverso apposito cartellino di identificazione. Le diverse tipologie di figura professionale sono riconoscibili dal colore della divisa (blu servizi generali, giallo personale infermieristico, arancio O.S.S., verde Terapisti Riabilitazione).
- E' garantita una adeguata informazione in merito a:
- iter diagnostico e terapeutico da parte del Medico di struttura e del Direttore Sanitario;
- partecipazione informata (ove possibile) del degente alle cure fornite, con sottoscrizione, ove richiesto, di consenso informato alle procedure, tempestivamente comunicate in modo comprensibile ed esauriente;
- garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali e/o sensibili;
- sicurezza tecnologica e impiantistica delle attrezzature anche nei riguardi di possibili incidenti, curata dal servizio prevenzione e protezione.

Lista Attesa e definizione priorità Ingressi

Per il ricovero nella Residenza Sanitaria Assistenziale nei posti accreditati e convenzionati (sia per soggetti residenti nella ex ASL di Lodi che fuori) è necessario presentare domanda su apposito modulo unificato presso una delle RSA accreditate e aderenti al protocollo (n°16).

Il modulo è reperibile anche in internet all'indirizzo www.asl.lodi.it.

1. Le domande di ricovero possono essere presentate in un punto della rete più prossimo al cittadino e/o alla sua famiglia: RSA, attraverso la Rete delle 16 RSA accreditate ed aderenti al sistema. La modulistica prevede la possibilità di scelta plurima, basta comunque presentare la domanda una sola volta c/o una qualunque delle RSA citate;

2. Nel caso in cui il cittadino consegni la richiesta di ricovero presso una qualsiasi delle 16 RSA, la RSA stessa provvede all'inserimento della domanda nel sistema di gestione Integrata ed informatica, completa della Scheda di valutazione clinico-funzionale.

3. Al ricevimento della domanda la RSA tramite i suoi operatori:

- verifica che il modulo appositamente predisposto sia debitamente compilato, anche nella parte relativa agli allegati o, se necessario, supporta l'utente nella compilazione
- si impegna ad acquisire il consenso al trattamento dei dati sensibili da parte dell'interessato o da parte di un familiare e a consegnare l'Informativa ai sensi del Dlgs 196/2004 "Codice Privacy", inclusi nella modulistica relativa alla domanda stessa;
- rilascia all'utente ricevuta (copia della prima pagina con data e sigla dell'operatore) e provvede a protocollare la domanda.

4. la RSA, contestualmente al ricevimento della domanda:

- provvede ad inserire e aggiornare nell'apposito programma in rete i dati raccolti, nel rispetto della scelta della/e struttura/e da parte del cittadino, entro 5 giorni lavorativi, in modo che l'elenco dei nominativi sia disponibile alle singole RSA ed utilizzabile per le chiamate in caso di posto libero;
- scannerizza e allega la "Scheda di valutazione clinico-funzionale di pre-ingresso" compilata dal MMG, in formato .pdf
- segnala alle RSA interessate le situazioni per le quali si ravvisa che il ricovero riveste carattere d'urgenza.

5. la RSA archivia la domanda, tenendola a disposizione, nel caso fosse richiesta copia dalla/e RSA interessata/e al ricovero.

8. La RSA che effettua il ricovero:

- provvede alla chiamata del soggetto e alle conseguenti procedure amministrative, ivi compresa la definizione della data e dell'ora di ingresso, e ad ogni altra incombenza relativa;
- all'atto dell'inserimento compila le apposite sezioni del programma informatico, al fine di cancellare il nominativo dell'ospite dalle liste di attesa, propria e di eventuali altre RSA;

Premesso che la "lista di attesa" non costituisce graduatoria, ma un semplice elenco di soggetti che hanno presentato domanda di ingresso e ciò, con espresso riferimento alla DGRL 7/7435 del 14.12.2001, gli ingressi vengono determinati autonomamente da questa RSA in base alla compatibilità ambientale ed alle condizioni socio-psico-sanitarie degli anziani richiedenti, valutati secondo la scala SOSIA e come segue:

1. accesso con priorità garantita ai residenti nel Comune RSA;
2. rispetto del case – mix di nucleo/reparto relativo al **peso assistenziale** definito con valutazione SOSIA, al fine di garantire una costante e corretta erogazione di prestazioni assistenziali e sanitarie;
3. compatibilità del soggetto richiedente, specie in ordine alla sussistenza di patologie psichiche e/o comportamentali con il resto dell'utenza di nucleo/ reparto.

Nel rispetto di quanto sopra indicato (con particolare riferimento al case – mix di reparto) sarà garantita priorità di accesso ai soggetti con maggiore necessità di assistenza (classe SOSIA più grave) ed inoltre tenendo conto di critiche condizioni socio familiari, che possono determinare una particolare urgenza, se esplicitamente segnalate dal Comune di residenza.

Con riferimento al case – mix di cui alla lettera a), fino a diversa determinazione, per i nostri nuclei, esso viene così fissato:

- Nucleo 1 (piano 1°) peso assistenziale medio da 30 a 40 - peso assistenziale totale da 901 a 1100 - soggetti con maggiore autonomia nella mobilità.
- Nucleo 2 (piano Terra) peso assistenziale medio da 35 a 45 - peso assistenziale totale da 901 a 950 - soggetti con elevata necessità assistenziale e severa comorbidità

Prima del ricovero l'anziano, se in condizione di farlo, e/o i familiari, previo accordo con il responsabile, possono visitare la struttura.

NB Il peso assistenziale medio o complessivo di reparto **NON corrisponde** al "minutaggio settimanale di assistenza erogato" !! Esso non è mai comunque inferiore ai 901 minuti e la media annua è intorno o superiore ai 1100 minuti

Progetti e Programmi

La Residenze Assistite Maleo sr.l., avendo quale obiettivo prioritario la soddisfazione dei bisogni dell'Ospite, fornisce assistenza assicurando qualità, efficienza ed efficacia in un ambiente che valorizza i rapporti umani e mira alla tutela della persona nella sua globalità e completezza.

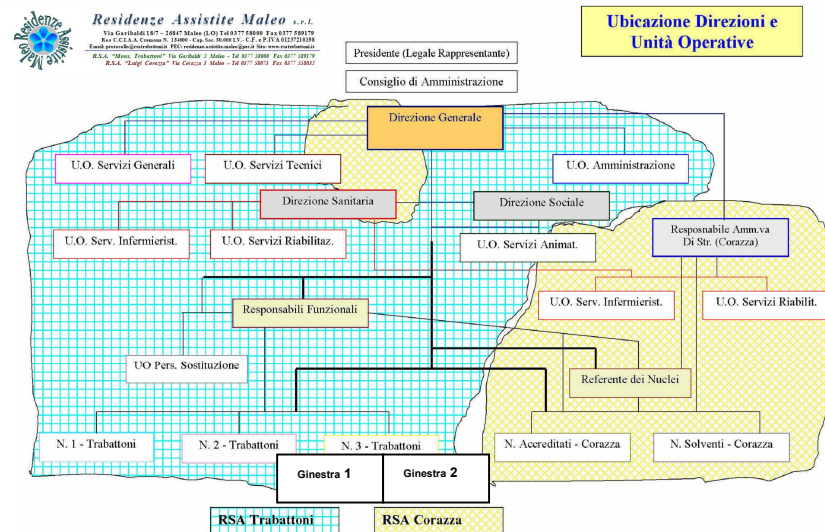
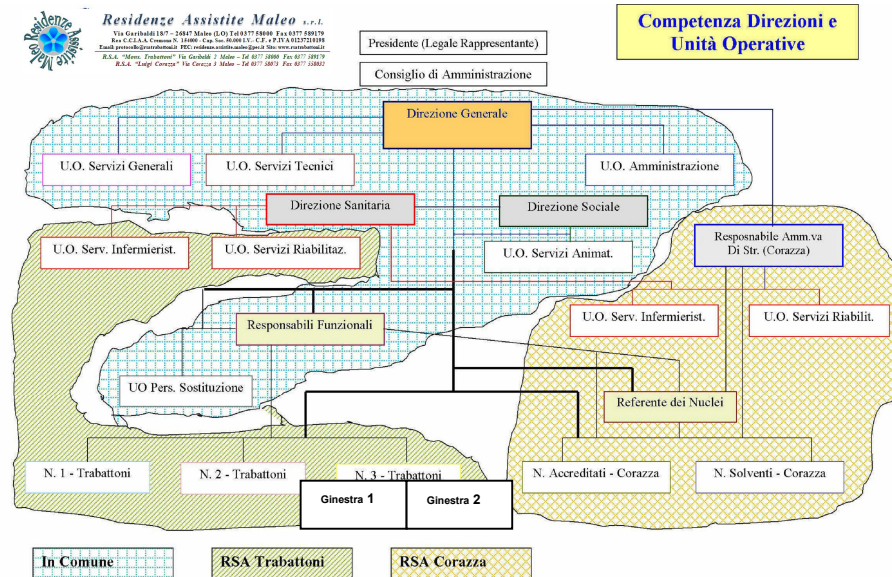
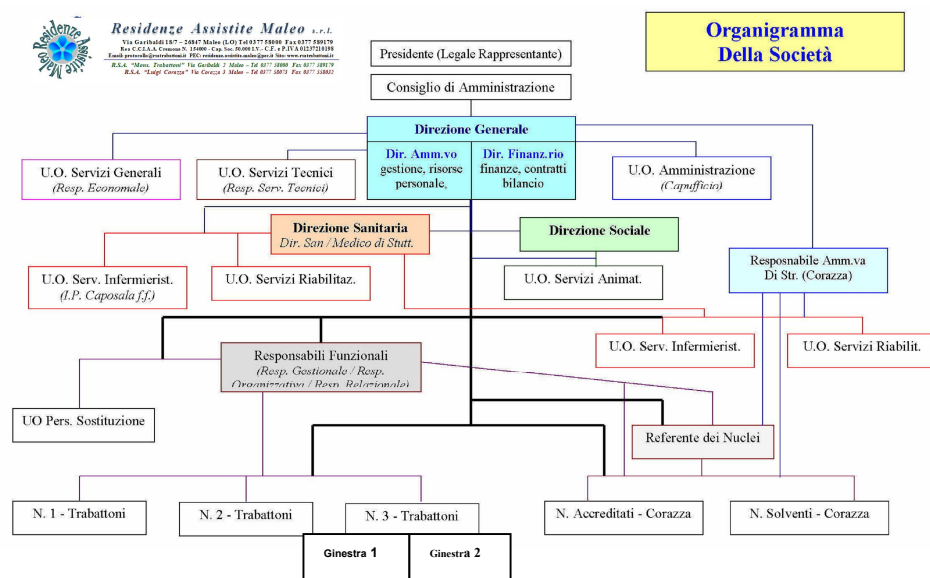
Nei prossimi anni saremo impegnati, oltre che a mantenere l'esistente, anche a rafforzare e migliorare le "attività" di socializzazione ed animazione, nonché la qualità dell'assistenza diretta all'Utenza.

Vi ringraziamo sì da ora per la comprensione e la collaborazione che vorrete accordarci.

Il Consiglio di Amministrazione, Le Direzioni e il Personale Tutto

Organigramma Generale

La **Residenze Assistite Maleo s.r.l.** gestisce DUE R.S.A. in Maleo, la **RSA Monsignor Trabattoni** e la **RSA Luigi Corazza**, con accentramento e condivisione di alcuni servizi generali, amministrativi e di Direzione, come sotto meglio rappresentati in via complessiva.



CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

(D.G.R. 14 DICEMBRE 2001 – N. 7/7435)

La persona ha il diritto:

- Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà
- Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti
- 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 conservare la libertà di scegliere dove vivere
- Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa
- Di vivere con chi desidera
- Di avere una vita di relazione
- Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività
- Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale
- 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 e autosufficienza

La società e le istituzioni hanno il dovere:

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 solo della sua età anagrafica

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 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 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 accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione

Di favorire per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione

Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di della popolazione

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 contrastare in ogni ambito della società ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani

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.

STANDARD DI QUALITA':

La R.S.A. LuigiCorazza ha definito standard generali e specifici di qualità e quantità di cui assicura il rispetto, tenendo presente che, data la peculiarità dei servizi resi alla persona in cui la stessa è parte del processo erogativo, non sempre è possibile l'individuazione di indici quantitativi che misurino il servizio erogato.

STANDARD DI QUALITA' GENERALI

Impiego di Procedure e Protocolli

Il personale utilizza procedure documentate che indicano il modo in cui un determinato processo viene realizzato, e protocolli che consentono ai lavoratori di avere regole comuni per il raggiungimento degli obiettivi. Le procedure e i protocolli sono mantenuti costantemente aggiornati e revisionati.

Formazione del personale

Nell'ambito della generale attività dell'Ente, anche l'arricchimento professionale dei dipendenti si pone come fattore di primaria importanza per la qualità dell'erogazione dei servizi ai residenti. Tale obiettivo viene generalmente sviluppato attraverso la partecipazione a corsi di aggiornamento, lo scambio di esperienze con altre realtà, nonché la promozione di percorsi di studio svolti anche all'interno dell'Ente.

Annualmente viene programmata la partecipazione delle figure professionali ai corsi, su tematiche di interesse per ciascuna professionalità e/o proposte dagli stessi operatori, mediante formale approvazione del Piano di Formazione.

H.A.C.C.P.

La RSA ha definito un sistema di autocontrollo dei punti critici in materia di igiene e sicurezza alimentare (come previsto dal D.Lgs.155/97). Il personale addetto è formato nel rispetto di quanto previsto dalla normativa in materia di igiene e prevenzione delle contaminazioni alimentari.

Il manuale viene periodicamente revisionato.

Attuazione D.Lgs. 196/2003 sostituito da U.E. 679/2016 e successive modifiche ed integrazioni (Privacy)

E' garantito il rispetto della normativa vigente in materia di tutela dei dati personali. L'Ente si è dotato degli strumenti necessari, informatici e manuali, a tutela della riservatezza dei dati in possesso della RSA. Al momento della presentazione della domanda di ricovero ed al momento dell'ingresso in struttura viene richiesto all'ospite il consenso al trattamento dei propri dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze funzionali della Casa di Riposo.

L'interessato ha diritto:

- di conoscere tutti i dati personali a disposizione dell'Ente e le modalità di trattamento degli stessi;
- di opporsi al trattamento dei dati personali che lo riguardano;
- alla riservatezza sulle informazioni che riguardano lo stato di salute

Servizio gestione reclami

L'Ospite (e/o i suoi familiari) può effettuare reclami, segnalare disservizi, evidenziare suggerimenti, in relazione ai servizi erogati. Ciò permette all'Ente di avvicinare i propri servizi alle aspettative dei residenti e di rendere un servizio migliore. Per utilizzare concretamente il servizio, i familiari e/o gli ospiti devono compilare apposito modulo (un facsimile è riportato in allegato) e trasmetterlo direttamente all'Ufficio Amministrativo tramite fax o via posta o con consegna diretta. Sarà cura dell'Ufficio, dopo aver avviato attività istruttoria, dare una risposta al reclamo entro il termine di 30 giorni dalla data di protocollo del modulo. E' in ogni caso possibile, per ospiti e parenti, rivolgersi direttamente all'Ufficio Amministrativo per eventuali chiarimenti o informazioni.

Strumenti di verifica

Per la rilevazione della qualità del servizio è prevista la somministrazione con cadenza annuale di questionari per familiari e dipendenti e di un focus group per gli ospiti relativi al soddisfacimento e al gradimento delle prestazioni erogate.

STANDARD DI QUALITA' SPECIFICI

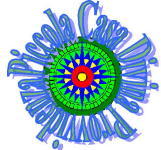
Gli standard di qualità di specifici corrispondono ad obiettivi di qualità di specifiche prestazioni, rese singolarmente all'ospite residente. Sono pertanto direttamente verificabili dal cliente stesso. Vengono di seguito elencati.

AREA	INDICATORI	STANDARD
Informazione	Presenza di documentazione per il cliente volta a facilitare l'orientamento e la fruibilità dei servizi	Consegna a tutti i clienti della carta dei Servizi
	Riconoscibilità del personale	Esposizione cartellino di identificazione e divise differenziate per colore (blu per addetti ai servizi generali, arancione per il personale OSS, giallo per il personale infermieristico, verde per i terapeuti riabilitativi)
	Apposizione dei nomi degli ospiti sulla porta della stanza da essi occupata, al fine di personalizzare l'ambiente e di agevolare l'individuazione degli ospiti stessi	Ad ogni nuovo ingresso
	Indicazione degli Uffici e dell'ambulatorio con affissione degli orari di presenza del personale d'ufficio e del medico;	Presenza della cartellonistica

	Presenza di un “totem” all’ingresso della struttura riportante l’indicazione della dislocazione dei vari servizi	Presenza del Totem
Accessibilità al servizio	Abbattimento delle barriere architettoniche che possono rendere disagiata l’accesso alla struttura	
	Apertura degli Uffici sia in fascia oraria antimeridiana che pomeridiana;	numero medio di ore di apertura giornaliera =6 ore
	Orari di visita estesi a tutta la giornata, dalle 8.00 alle 20.00. In caso di particolari necessità, su richiesta dei famigliari, possono comunque essere autorizzate visite in fasce orarie diverse da quella prestabilita.	Numero medio di ore di apertura giornaliera=12 ore
Valutazione multidisciplinare dell’ospite	Predisposizione di Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)	Entro 7 gg. dalla data dell’ingresso e ogni 6 mesi
Comunicazione	Predisposizione di scheda riepilogativa PAI redatta dall’Equipe	Consegna ai famigliari entro il mese successivo

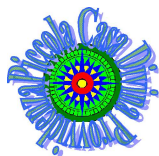
Accoglienza	Predisposizione di scheda informativa Piano Riabilitativo redatta dalla fisioterapista	Consegna ai famigliari entro 30 giorni dall'ingresso e dalla variazione
	Stesura relazione sanitaria redatta dal medico e riabilitativa redatta dalla fisiot. in caso dimissioni	Consegna nella giornata delle dimissioni
	Possibilità di personalizzare la propria camera con oggetti cari provenienti dalla propria abitazione, compatibilmente con le esigenze degli altri ospiti e della RSA;	Almeno il 50% dei residenti
Attività di igiene e cura della persona	Presenza del parrucchiere	Almeno una volta la settimana
	Esecuzione igiene personale	Tutti i giorni
	Esecuzione bagno	Una volta la settimana e al bisogno (salvo diverse prescrizioni mediche)
Servizio religioso	S.Messa	Almeno 1 volta la settimana
Attività educative-animative	Esposizione del calendario delle attività	Mensile
Presenza di attività di integrazione tra anziano, famiglia e territorio	Gite e uscite Pranzi e feste	Secondo programma esposto mensilmente

Misurazione grado di soddisfazione	Questionario per famigliari e dipendenti, Focus Group per gli ospiti	Annuale
Gestione reclami	Risposta ai reclami	Verbale o scritto entro 30 gg. dalla data di protocollo del modulo reclami/suggerimenti



MENU' DELLA PRIMA SETTIMANA autunno–inverno 2019/2020

	PRANZO	CENA
LUNEDÌ	1° RISOTTO CON SALSICCIA 2° FRITTATA CON SPINACI ZUCCHINE TRIFOLATE PANE - FRUTTA - CAFFE'	1° PASTINA 2° PICCOLA DI MANZO CON PEPERONI PURE' PANE - YOGURT - CAMOMILLA
MARTEDÌ	1° SPAGHETTI AL RAGU' 2° BOLLITO MISTO (MANZO E LINGUA) ZUCCA AL FORNO PANE - BUDINO - CAFFE'	1° MINESTRA CON RISO E VERZA 2° MORTADELLA E CRESCENZA (1+1) CAROTE AL BURRO' PANE - FRUTTA - CAMOMILLA
MERCOLEDÌ	1° RAVIOLI IN BRODO 2° POLENTA CON GORGONZOLA LENTICCHE VARIAZ. Pr. cotto e purè PANE - FRUTTA - CAFFE'	1° MINESTRA DI LEGUMI 2° COSCE DI POLLO LESSE CAVOLFIORI/INSALATA PANE - YOGURT - CAMOMILLA
GIOVEDÌ	1° RISOTTO ALLO ZAFFERANO 2° GATEAU DI PATATE DELLO CHEF SPINACI PANE - FRUTTA - CAFFE'	1° PASTA E FAGIOLI 2° FORMAGGI MISTI MIX DI VERDURE PANE - FRUTTA - CAMOMILLA
VENERDÌ	1° TAGLIATELLE AI FUNGHI 2° PLATESA IMPANATA PATATE PREZZEMOLATE PANE - YOGURT - CAFFE'	1° RISO E PREZZEMOLO 2° AFFETTATO DI TACCHINO (2) BARBABIETOLE PANE – FRUTTA - CAMOMILLA
SABATO	1° PASTA PROSCIUTTO PANNA E PISELLI 2° UOVA SODE PISELLI PANE - FRUTTA - CAFFE'	1° PASTA E CECI 2° POLPETTONE VERZA IN UMIDO PANE – YOGURT - CAMOMILLA
DOMENICA	1° LASAGNE RICOTTA E SPINACI 2° ARROSTO DI TACCHINO PURE' DI ZUCCA PANE - DOLCE - CAFFE'	1° RISO E PORRI 2° PROSCIUTTO COTTO E FORMAGGIO (2+1) INSALATA/FAGIOLINI PANE – FRUTTA - CAMOMILLA



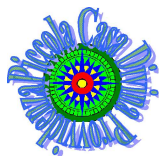
"Piccola Casa Divina Provvidenza Coop. Sociale a r.l."
Via Garibaldi 2 - 26847 Maleo (LO) – Tel. 0377 58000 – Fax 0377 589179
C.F. e P.Iva 03132800966

Residenza Sanitario Assistenziale

(xxxx) QUANTITATIVO MEDIO PREVISTO

MENU' DELLA SECONDA SETTIMANA autunno – inverno 2019/2020

		PRANZO		CENA
LUNEDÌ	1°	PASTA AMATRICIANA	1°	RISO E PREZZEMOLO
	2°	FUSI DI POLLO ARROSTO	2°	CUORI DI MERLUZZO IMPANATI
		PATATINE FRITTE		MIX DI VERDURE
		PANE - FRUTTA - CAFFE'		PANE - YOGURT – CAMOMILLA
MARTEDÌ	1°	RISO E ZUCCA	1°	CREMA DI LEGUMI
	2°	POLPETTE DELLA NONNA	2°	FORMAGGI MISTI (1+1)
		FAGIOLINI		SPINACI/INSALATA MISTA
		PANE - BUDINO- CAFFE'		PANE - FRUTTA – CAMOMILLA
MERCOLEDÌ	1°	RAVIOLI IN BRODO	1°	PASTA E PATATE
	2°	COTECHINO	2°	PROSCIUTTO E FORMAGGIO (2+1)
		LENTICCHIE E PURE'		ZUCCHINE TRIFOLATE
		PANE -FRUTTA – CAFFE'		PANE - YOGURT – CAMOMILLA
GIOVEDÌ	1°	POLENTA CON SPEZZATINO E PISELLI	1°	PASSATO DI VERDURA CON PASTA
	2°	VARIAZ: Minestrina – cavolfiori gratinati	2°	FORMAGGI MISTI (1+1)
		PANE - FRUTTA - CAFFE'		MIX DI VERDURE
				PANE - FRUTTA – CAMOMILLA
VENERDÌ	1°	SPAGHETTI AL POMODORO	1°	CREMA DI ZUCCA
	2°	PLATESSA IMPANATA	2°	POLPETTONE
		CAROTE E PISELLI		CAVOLFIORI GRATINATI/ INSALATA
		PANE - YOGURT - CAFFE'		PANE - FRUTTA – CAMOMILLA
SABATO	1°	RISOTTO CON I CARCIOFI	1°	PASTINA
	2°	FRITTATA AL FORMAGGIO/ PR.COTTO	2°	ARROSTO DI TACCHINO AL FORNO (3)
		FINOCCHI GRATINATI		PATATE PREZZEMOLATE
		PANE - FRUTTA - CAFFE'		PANE – YOGURT – CAMOMILLA
DOMENICA	1°	LASAGNE AL RAGU'	1°	RISO E SPINACI
	2°	LONZA AL LATTE	2°	MORTADELLA E FORMAGGIO (1+1)
		BROCCOLI		BARBABIETOLE
		PANE - DOLCE - CAFFE'		PANE – FRUTTA – CAMOMILLA



"Piccola Casa Divina Provvidenza Coop. Sociale a r.l."
Via Garibaldi 2 - 26847 Maleo (LO) – Tel. 0377 58000 – Fax 0377 589179
C.F. e P.Iva 03132800966

Residenza Sanitario Assistenziale

(xxxx) QUANTITATIVO MEDIO PREVISTO

MENU' DELLA TERZA SETTIMANA autunno – inverno 2019/2020

		PRANZO		CENA
LUNEDÌ'	1°	RISO AI FUNGHI	1°	PASSATO DI VERDURA CON PASTA
	2°	COTOLETTE ALLA MILANESE SPINACI AL BURRO PANE - BUDINO- CAFFE'	2°	FORMAGGI MISTI (1+1) FAGIOLINI PANE - FRUTTA- CAMOMILLA
MARTEDÌ'	1°	MINISTRINA (per variazione)	1°	RISO E PREZZEMOLO
	2°	POLENTA CON BRASATO VERZE IN UMIDO PANE - FRUTTA - CAFFE'	2°	UOVA IN CAMICIA CAVOLFIORI GRATINATI PANE - YOGURT - CAMOMILLA
MERCOLEDÌ'	1°	GNOCCHI AL POMODORO	1°	CREMA DI LEGUMI
	2°	PICCOLA DI MANZO CON PEPERONI CIPOLLE GRATINATE PANE - FRUTTA- CAFFE'	2°	MORTADELLA E FORMAGGIO (1+1) PURE' DI PATATE/INSALATA PANE - YOGURT - CAMOMILLA
GIOVEDÌ'	1°	RISOTTO ALLO ZAFFERANO	1°	CREMA DI CAROTE E PATATE
	2°	COTECHINO LENTICCHE PANE - FRUTTA – CAFFE'	2°	ARROSTO DI TACCHINO E FORMAGGIO (2+1) ZUCCHINE PANE - FRUTTA - CAMOMILLA
VENERDÌ'	1°	PASTA CON SUGO DI PESCE	1°	RISO E VERZE
	2°	PLATESSA IMPANATA PATATINE FRITTE PANE – YOGURT– CAFFE'	2°	BOLLITO DI MANZO CAROTE AL BURRO/INSALATA PANE - FRUTTA - CAMOMILLA
SABATO	1°	SPAGHETTI AL POMODORO	1°	PASTA PATATE E FAGIOLI
	2°	ARROSTO DI VITELLO MIX DI VERDURE PANE - FRUTTA – CAFFE'	2°	SALAME COTTO E FORMAGGIO (2+1) BARBABIETOLE PANE – YOGURT - CAMOMILLA
DOMENICA	1°	PISAREI E FASOI	1°	VELLUTATA DI ZUCCA CON PASTINA
	2°	COSCETTE ALLA CACCIATORA PATATE PREZZEMOLATE PANE - DOLCE – CAFFE'	2°	INVOLTINI TACCHINO E FORMAGGIO BROCCOLI PANE – FRUTTA – CAMOMILLA



Residenze Assistite Maleo s.r.l.

Via Garibaldi 18/7 – 26847 Maleo (LO) Tel 0377 58000 Fax 0377 589179
Rea C.C.I.A.A. Cremona N. 154000 - Cap. Soc. 50.000 I.V. - C.F. e P.IVA 01237210198
Email: protocollo@rsatrabattoni.it PEC: residenze.assistite.maleo@pec.it Sito: www.rsatrabattoni.it

R.S.A. "Mons. Trabattoni" Via Garibaldi 2 Maleo – Tel 0377 58000 Fax 0377 589179

R.S.A. "Luigi Corazza" Via Corazza 3 Maleo – Tel 0377 58073 Fax 0377 558032

MODULO SEGNALAZIONI – SUGGERIMENTI – RECLAMI

A: Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)

Data _____ Cognome e Nome: _____

Nucleo: _____

☐ RSA "Trabattoni"

☐ RSA "Corazza"

Si tratta di: ☐ segnalazione ☐ suggerimento ☐ reclamo

Testo:

Firma (Non obbligatorio)

Riservato all'Ufficio: Presa in carico il: _____ Da: _____ Risposto il _____



R.S.A. Luigi Corazza
Via Corazza 3 – Maleo (LO) – Tel. 0377 58073 – Fax 0377 558032

Residenze Assistite Maleo s.r.l.
Via Garibaldi 18/7 – 26847 Maleo (LO) Tel 0377 58000 Fax 0377 589179
Rea C.C.I.A.A. Cremona N. 154000 - Cap. Soc. 50.000 I.V. - C.F. e P.IVA 01237210198

QUESTIONARIO GRADO DI SODDISFAZIONE DEI FAMIGLIARI

RSA L. Corazza N. Accreditati Valutazione ANNO 2019

Per ogni domanda vi chiediamo di mettere una X sul voto scelto da 1 a 5
Se non avete sufficienti elementi per valutare mettete la X sullo 0

1 = molto carente 2 = insufficiente 3 = sufficiente 4 = discreto 5 = ottimo

0 = non ho sufficienti elementi per valutare la voce in questione

In base alla sua conoscenza ed esperienza presso la nostra RSA come valuta:

QUALITA' DELLE INFORMAZIONI	Molto carente	insufficiente	sufficiente	Discreto	Ottimo	Non ho elem.
1) La qualità delle informazioni contenute nella carta dei servizi	1	2	3	4	5	0
2) Le informazioni sull'organizzazione della RSA ricevute al momento dell'inserimento del suo familiare?						
a) sulle abitudini di vita del reparto	1	2	3	4	5	0
b) sulle attività animative	1	2	3	4	5	0
c) sull'attività di Fisioterapia	1	2	3	4	5	0
d) sulle mansioni delle diverse figure professionali presenti in RSA	1	2	3	4	5	0
e) sulle necessità di capi di abbigliamento e loro tipologia	1	2	3	4	5	0
3) La qualità delle informazioni fornite alle Sue richieste dagli uffici amministrativi	1	2	3	4	5	0
4) l'adeguatezza del servizio di portineria/centralino	1	2	3	4	5	0
5) le informazioni ricevute dal personale preposto in caso di:						
a) malessere significativo del suo familiare	1	2	3	4	5	0
b) ricovero ospedaliero del suo familiare	1	2	3	4	5	0
c) necessità di abbigliamento	1	2	3	4	5	0



QUALITA' CURA E ASSISTENZA NELLA STRUTTURA	Molto carente	insufficiente	sufficiente	Discreto	Ottimo	Non ho elem.
6) La qualità dell' assistenza medica ricevuta dal suo familiare	1	2	3	4	5	0
7) La qualità dell' assistenza infermieristica ricevuta dal suo familiare <i>(Non dal personale di Nucleo o Reparto)</i>	1	2	3	4	5	0
8) La qualità del servizio di fisioterapia ricevuta dal suo familiare	1	2	3	4	5	0
9) La qualità dell' attività di animazione svolta dal suo familiare						
a) nella struttura	1	2	3	4	5	0
b) fuori dalla struttura (uscite -gite)	1	2	3	4	5	0
10) l'assistenza spirituale ricevuta dal suo familiare	1	2	3	4	5	0
11) la qualità delle relazioni interpersonali del suo familiare						
a) con gli altri ospiti della RSA	1	2	3	4	5	0
b) con i medici presenti nella RSA	1	2	3	4	5	0
c) con gli infermieri presenti nella RSA <i>(Non personale di Reparto ASA/OSS)</i>	1	2	3	4	5	0
d) con i fisioterapisti presenti nella RSA	1	2	3	4	5	0
e) con il personale addetto alla mensa della RSA <i>(Sala Pranzo Centrale)</i>	1	2	3	4	5	0
12) la qualità dei pasti somministrati rispetto						
a) alla varietà di cibo proposto	1	2	3	4	5	0
b) alla preparazione dei pasti	1	2	3	4	5	0
c) alla distribuzione dei pasti	1	2	3	4	5	0
d) agli orari dei pasti	1	2	3	4	5	0
13) il trattamento dei capi di abbigliamento da parte della lavanderia interna	1	2	3	4	5	0

QUALITA' CURA E ASSISTENZA NEL NUCLEO (Reparto)	Molto carente	insufficiente	sufficiente	Discreto	Ottimo	Non ho elem.
14) La qualità:						
a) igiene personale garantita al suo familiare	1	2	3	4	5	0
b) cura della persona (parrucchiera/barbiere)	1	2	3	4	5	0
c) accuratezza nell' abbigliamento	1	2	3	4	5	0



R.S.A. Luigi Corazza
Via Corazza 3 – Maleo (LO) – Tel. 0377 58073 – Fax 0377 558032

Residenze Assistite Maleo s.r.l.

Via Garibaldi 18/7 – 26847 Maleo (LO) Tel 0377 58000 Fax 0377 589179
Rea C.C.I.A.A. Cremona N. 154000 - Cap. Soc. 50.000 I.V. - C.F. e P.IVA 01237210198

15) La qualità delle relazioni interpersonali del suo famigliare						
a) con i compagni di stanza	1	2	3	4	5	0
b) con gli altri ospiti del nucleo	1	2	3	4	5	0
c) con il personale di assistenza del nucleo (A.S.A. / O.S.S.)	1	2	3	4	5	0
16) Il comportamento del personale di assistenza rispetto:						
a) al rispetto del pudore o privacy del suo famigliare	1	2	3	4	5	0
b) alle richieste del suo familiare (accompagnarlo in bagno - rispondere alle chiamate)	1	2	3	4	5	0
c) alla attenzione e sorveglianza nei confronti del suo familiare	1	2	3	4	5	0
17) Il livello di pulizia e cura della biancheria da letto	1	2	3	4	5	0
18) Il livello di pulizia della biancheria indossata dal suo familiare	1	2	3	4	5	0

QUALITA' DELL'AMBIENTE IN RSA	Molto carente	insufficiente	sufficiente	Discreto	Ottimo	Non ho elem.
19) Il livello di pulizia e igiene dei bagni comuni	1	2	3	4	5	0
20) Il livello di pulizia e igiene delle sale comuni (soggiorno centrale - sala TV ecc)	1	2	3	4	5	0
21) Il livello di pulizia e igiene della sala da pranzo	1	2	3	4	5	0
22) Il livello di pulizia e igiene dei corridoi / scale	1	2	3	4	5	0
23) Il livello di accessibilità del giardino	1	2	3	4	5	0
24) Il livello di cura del giardino	1	2	3	4	5	0
25) L'adeguatezza degli arredi degli spazi comuni (salone pranzo, soggiorno centrale ecc)	1	2	3	4	5	0

QUALITA' DELL'AMBIENTE NEL NUCLEO (Reparto)	Molto carente	insufficiente	sufficiente	Discreto	Ottimo	Non ho elem.
26) Il livello di pulizia e igiene dei bagni del nucleo	1	2	3	4	5	0
27) Il livello di pulizia e igiene degli spazi comuni (soggiorni, corridoi ecc) del nucleo	1	2	3	4	5	0
28) Il livello di pulizia e igiene delle camere da letto nel nucleo	1	2	3	4	5	0
29) L'adeguatezza degli arredi delle camere e bagni di degenza	1	2	3	4	5	0



R.S.A. Luigi Corazza
Via Corazza 3 – Maleo (LO) – Tel. 0377 58073 – Fax 0377 558032

Residenze Assistite Maleo s.r.l.
Via Garibaldi 18/7 – 26847 Maleo (LO) Tel 0377 58000 Fax 0377 589179
Rea C.C.I.A.A. Cremona N. 154000 - Cap. Soc. 50.000 I.V. - C.F. e P.IVA 01237210198

☐

QUALITA' DELLA R.S.A. (generale)	Molto carente	insufficiente	sufficiente	Discreto	Ottimo	Non ho elem.
31) La qualità complessiva della RSA	1	2	3	4	5	0
32) L' immagine della RSA	1	2	3	4	5	0

☐

QUALITA' DEL NUCLEO (generale)	Molto carente	insufficiente	sufficiente	Discreto	Ottimo	Non ho elem.
33) La qualità complessiva del Nucleo (Reparto)	1	2	3	4	5	0
34) L' immagine del Nucleo	1	2	3	4	5	0

RICHIESTA PARERI/CONSIGLI	SI	NO	NON SO
A. riterebbe opportuna la definizione di colloqui (almeno due all'anno) programmati con la Direzione Sanitaria e le Responsabili di gestione in ordine all'andamento del suo congiunto ricoverato?			
B. Ha avuto modo di visualizzare il sito web della RSA e/o di cercare e consultare documentazione contenuta sul sito stesso. (www.rsatrabattoni.it)			

Seguono informazioni generali sul compilatore del questionario

Età	Residenza	Anni di ricovero del suo familiare in RSA
tra i 20 e i 30 ☐	Maleo ☐	meno di 1 anno ☐
tra i 30 e i 50 ☐	Provincia di Lodi ☐	tra 1 e 3 anni ☐
tra i 50 e i 60 ☐	Milano e provincia ☐	oltre i 3 anni ☐
oltre i 60 ☐	Altro ☐	



R.S.A. Luigi Corazza

Via Corazza 3 – Maleo (LO) – Tel. 0377 58073 – Fax 0377 558032

Residenze Assistite Maleo s.r.l.

***Via Garibaldi 18/7 – 26847 Maleo (LO) Tel 0377 58000 Fax 0377 589179
Rea C.C.I.A.A. Cremona N. 154000 - Cap. Soc. 50.000 I.V.- C.F. e P.IVA 01237210198***

Eventuali commenti, segnalazioni o proposte:

La ringraziamo per la collaborazione e la preghiamo di restituire il questionario nell'apposita Urna in portineria.