

R.S.A. Mazzocchi



Carta dei Servizi

Via Vittorio Emanuele II, n. 26 – 25030 Coccaglio (Brescia)
Tel. 030/7722837 – Fax 030/7721056
www.fondazione-mazzocchi.it - e-mail: info@fondazione-mazzocchi.it

P.IVA 00724370986 – Cod. Fiscale 82000930170

Edizione N. 11 del 26/03/2012

Indice

1. <u>Presentazione della R.S.A. Mazzocchi</u>	pag. 03
2. <u>La Carta dei Servizi</u>	
• La Carta dei Servizi	pag. 04
• Principi garantiti dalla Carta dei Servizi	pag. 05
• Carta dei diritti della persona anziana	pag. 07
• Il difensore civico	pag. 09
• L'Amministratore di sostegno	pag. 10
3. <u>Informazioni generali: regole e notizie utili</u>	
• Come raggiungere la R.S.A. Mazzocchi	pag. 11
• Modalità di ricovero e documenti da presentare	pag. 11
• La vita in R.S.A.	pag. 14
• Orari della giornata tipo	pag. 15
• Orari di visita	pag. 16
• I pasti	pag. 16
• Menù-tipo	pag. 17
• Diete	pag. 18
• Servizi Principali	pag. 20
• Servizi Accessori	pag. 21
• Servizi a pagamento	pag. 22
• Altre informazioni utili	pag. 23
• Uscita con i parenti	pag. 23
• Dimissioni – Trasferimenti – Decessi	pag. 23
• Rimborso retta	pag. 24
4. <u>Impegni</u>	
• Area informazione e accessibilità	pag. 25
• Area personalizzazione e umanizzazione	pag. 26
• Area prestazioni alberghiere	pag. 27
• Reclami e questionari	pag. 28
5. <u>Questionari per la rilevazione della soddisfazione</u>	
• Questionari per gli ospiti	pag. 29
• Questionari per i familiari	pag. 30

Allegati:

- Costi dei servizi

Rette e altri servizi a pagamento

- Scheda rilevazione di segnalazioni, reclami, suggerimenti

Indicatori, standard di qualità e impegni

- Obiettivi di qualità e indicatori

PRESENTAZIONE DELLA R.S.A MAZZOCCHI

Descrizione organico:

Presidente:	FACCHETTI ALBERTO
Direttore Generale:	MASSETTI ELIO
Direttore Sanitario:	FEDI VIRGINIA
Responsabile dei Servizi all'Ospite:	LANCINI ELENA
Responsabile Amministrativo:	GHIDINI RAFFAELLA

La R.S.A. in cifre:

- 70 posti letto accreditati presso la Regione Lombardia
- 08 posti letto autorizzati
- 02 posti letto sollievo
- 40 dipendenti
- n. 28.800 giornate di degenza annue

La R.S.A. Mazzocchi è sorta a Coccaglio nel 1978 per volontà del Sig. Cesare Mazzocchi che alla sua morte, avvenuta nel 1961, lasciava tutti i suoi averi con l'obbligo di istituire una Casa di Riposo per gli Anziani.

Detta costruzione è ubicata nel centro storico dell'abitato di Coccaglio, circondata da uno splendido parco di circa 7.000 mq. e si compone di:

1. un seminterrato per servizi diversi quali lavanderia, stireria, locale per magazzinaggio, cucina, celle frigorifere, locali dispense, sala per toilette e acconciature, locali per volontari, animatori e manutentore, una palestra attrezzata per fisioterapia, una camera ardente e la Chiesa.
2. un piano rialzato dove sono state realizzate una sala da pranzo, una sala di soggiorno, una per l'impiego del tempo libero, n. 2 bagni assistiti, uno studio medico-infermeria, una tisaneria, mensa dipendenti, n.15 stanze doppie e n. 08 singole tutte dotate di servizi.
3. un primo piano con Studio Medico, Infermeria, n. 2 bagni assistiti, una sala pranzo/soggiorno, n. 14 stanze doppie e 14 singole tutte dotate di servizi.

In questi anni è stata erogata un'assistenza considerevole a favore degli anziani e le prestazioni ed i servizi offerti all'ospite (con particolare riguardo alla qualità) sono stati gradatamente potenziati ed adeguati alle diverse e nuove necessità.

Sono stati inoltre raggiunti importanti e concreti obiettivi:

1. un centro di fisioterapia finalizzato al mantenimento ed al recupero della psicomotricità degli ospiti, attrezzato di apparecchiature elettromedicali per le cure fisiche (laserterapia, infrarossi, magnetoterapia, ionoforesi ecc.) ed aperto anche agli utenti esterni, anziani e non.
2. l'installazione dell'impianto di ossigeno-terapia in tutte le stanze e la climatizzazione degli ambienti comuni
3. l'introduzione di Piani Assistenziali Individuali al fine di garantire all'ospite la migliore qualità di vita possibile all'interno della struttura attraverso la valutazione, da parte di psicologi, degli aspetti cognitivi, comportamentali ed emotivi dell'anziano e conseguente definizione di obiettivi specifici ed interventi di sostegno e supervisione rivolti all'ospite, ai familiari ed agli operatori.
4. il servizio di pronto soccorso o di semplice trasporto degli ospiti agli ospedali o alle cliniche, viene gestito in collaborazione con i volontari dell'Associazione A.I.D.O. o dall'Associazione Pensionati di Coccaglio. Quest'ultima, nell'ambito dei servizi offerti dalla R.S.A. in convenzione con il Comune di Coccaglio, aiuta a fornire pasti caldi agli anziani che non possono o hanno difficoltà a muoversi dalla propria abitazione. Il suddetto servizio non rientra nello scopo di certificazione qualità.

La R.S.A. Mazzocchi offre servizi altamente competitivi alle persone della terza età sia come quantità ma soprattutto come qualità ed è progettata ed organizzata per dare agli anziani il rispetto che meritano.

La carta dei servizi

La Carta dei Servizi si propone di dare un segnale concreto della volontà e dell'impegno di porre al centro della nostra attività l'ospite, nel massimo rispetto delle sue esigenze e della sua persona rendendo:

- **PIU' COMPRENSIBILI ED ACCESSIBILI I SERVIZI**
- **PIU' CONFORTEVOLE LA PERMANENZA NELLA STRUTTURA**
- **PIU' TUTELATI E TUTELABILI I DIRITTI**

La condizione di soggetto debole del disabile, riduce di fatto l'esigibilità dei suoi diritti di persona sia in famiglia che nella comunità e, in particolare, se anziano, in ospedale e nelle Residenze Sanitarie Assistenziali o nei Centri Diurni Integrati.

Per ogni persona indipendentemente dalla struttura in cui risiede devono essere garantiti un insieme di diritti fondamentali, quali l'uguaglianza, la libertà e la solidarietà.

Per rendere operativi i diritti della persona all'interno della struttura, pensiamo che i requisiti necessari e basilari siano la trasparenza e l'informazione.

Con tale finalità informativa e divulgativa abbiamo pensato e pubblicato il presente documento, che vuole essere da una parte uno strumento di conoscenza dei servizi di fatto erogati, dall'altra una guida semplice e pratica sulle regole di funzionamento della struttura.

Principi garantiti dalla carta dei servizi

1. **EFFICACIA** delle prestazioni raggiunta attraverso lo sviluppo tecnologico, la ricerca e la formazione permanente degli operatori;
2. **EFFICIENZA** dell'organizzazione perseguita mediante l'attivazione di percorsi e procedure che garantiscono l'uso ottimale delle risorse umane, tecniche ed economico finanziarie;
3. **QUALITA'** del processo di miglioramento continuo, rivolta sia alle modalità di erogazione sia alla valutazione dei risultati;
4. **EGUAGLIANZA**: l'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti.
L'eguaglianza deve intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche, e non quale uniformità delle prestazioni, essendo questa struttura organizzata per attivare le necessarie iniziative per adeguare le modalità di prestazione dei servizi alle esigenze degli utenti sulla base delle loro condizioni di autosufficienza;
5. **RISERVATEZZA**: la struttura garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità delle persone, con particolare riferimento alla riservatezza ed all'identità personale in osservanza a quanto previsto dal D.Lgs. 196/03
La documentazione riguardante ogni singolo ospite viene conservata presso un apposito ufficio e, se richiesto, restituita (esclusa la cartella geriatrica) al momento della dimissione e ogni qualvolta fosse necessario;
6. **EROGAZIONE SERVIZIO**: la struttura offre i propri servizi alle persone anziane, la cui disabilità è tale da rendere inadeguata una corretta assistenza al loro domicilio.
Non è consentito l'ingresso, senza che la persona sia preventivamente informata, consenziente e serena, ove questa sia in grado di intendere e volere.
L'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzione. Sono adottate misure volte ad arrecare il minor disagio possibile in caso di irregolarità di funzionamento, nelle garanzie delle prestazioni;

7. **LEGAMI FAMILIARI:** i familiari devono assumere un preciso impegno di solidarietà nei confronti del loro congiunto divenuto ospite: solidarietà fondamentale nei primi passi verso l'inserimento e, vicinanza ed attenzione per una costante dimostrazione di bene.

La struttura si impegna a favorire i legami con la famiglia, amici e vicini, moltiplicando le occasioni di apertura e di scambio, facilitandone l'accesso ai servizi e proponendo attività adatte e stimolanti.

Con l'adozione della Carta dei Servizi la Direzione si impegna a far conoscere le prestazioni offerte, gli impegni assunti, gli strumenti per facilitare l'accesso, le regole che stanno alla base del rapporto tra la Residenza Assistenziale e gli ospiti, nonché i modi, i luoghi ed i tempi in cui vengono fornite le prestazioni.

Questo documento intende assicurare **TRASPARENZA e ACCESSIBILITA'** ai servizi e alle prestazioni fornendo agli ospiti e ai loro familiari piena informazione sulle possibilità offerte dalla nostra Residenza, ritenendo che questo rappresenti il primo passo per migliorare la qualità del servizio stesso.

IL PRESIDENTE
Facchetti Alberto

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Introduzione

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

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

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

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

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

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, 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.

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

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

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

- ❖ Il principio “di solidarietà” enunciato nell’art. 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 alla persona;

- ❖ Il principio “di salute”, enunciato nell’art. 32 delle Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell’individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

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

La persona anziana al centro di diritti e di doveri

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l’arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini del 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 sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell’introduzione.

La persona ha diritto	Le 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, nonchè in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
Di vivere con chi desidera	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione
Di avere una vita di relazione	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani
Di essere messa in condizione di godere e 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 in 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

Tutela dei diritti riconosciuti

Il difensore civico regionale e locale, l'Ufficio di Pubblica Tutela (UPT) e l'ufficio di relazione con il pubblico (URP) costituiscono un punto di riferimento informale, immediato e gratuito e di semplice accesso a tutti coloro che necessitano di tutela.

PROTEZIONE GIURIDICA DELLE PERSONE FRAGILI

La legge 6/2004 ha introdotto una vera e propria rivoluzione nel mondo della protezione giuridica delle persone maggiorenni, rivoluzione che si può cogliere fin dall'art. 1 dove si afferma che la legge ha la finalità di tutelare, con la minore limitazione possibile della capacità di agire, le persone prive in tutto o in parte di autonomia nell'espletamento delle funzioni della vita quotidiana, mediante interventi di sostegno temporaneo o permanente e ancora nell'art. 2 che modifica il titolo del capitolo del codice civile ora dedicato alle misure di protezione giuridica delle persone prive in tutto o in parte di autonomia (in precedenza denominato "tutela delle persone incapaci").

L'ordinamento pone oggi al centro dell'attenzione la persona con le sue difficoltà, le sue debolezze e le sue fragilità, valorizzando le sue autonomie, piccole o grandi che siano, e in tale prospettiva ritocca l'istituto dell'interdizione consentendo ove opportuno all'interdetto di mantenere autonomia negli ambiti in cui ne ha capacità.

Il principio al quale sembra essersi ispirato il nostro legislatore è quello secondo il quale, per proteggere una persona in difficoltà, non le si deve necessariamente togliere la capacità di agire, ma – là dove possibile – le si deve dare invece una misura di tutela, e cioè il sostegno di un amministratore.

A tal proposito in fase di sottoscrizione del contratto di ingresso la Fondazione provvederà a fornire una specifica informativa relativa all'Amministratore di Sostegno.

COME RAGGIUNGERE LA RSA MAZZOCCHI

La RSA Mazzocchi è ubicata nel centro storico dell'abitato di Coccaglio nel suggestivo scenario della Franciacorta ad un passo dal lago d'Iseo.

Si raggiunge facilmente con l'autostrada A4 (Milano-Venezia), uscita Rovato seguendo le indicazioni per Milano a circa 2 Km.

Da Brescia è attivo un buon servizio di autotrasporti che collega Coccaglio ad altri comuni; la fermata è a circa 250 mt.

La stazione ferroviaria (linea Brescia-Bergamo) si trova a circa 300 mt.



MODALITA' DI RICOVERO

Posti Accreditati.

L'inserimento avviene mediante l'Assessorato all' Assistenza del Comune di residenza in coordinamento con l'ASL di Chiari tramite l'UCAM (Unità di Continuità Assistenziale Multidimensionale) sulla base delle domande pervenute e delle liste d'attesa.

Posti Autorizzati e di Sollievo

L'ingresso viene gestito direttamente dalla Direzione Generale della Fondazione con priorità per le richieste avanzate dal Segretariato Sociale dei Comuni di Coccaglio e Torbole Casaglia e della lista d'attesa stilata dal Distretto 7 dell'ASL di Brescia.

DOCUMENTAZIONE DA PRESENTARE AL MOMENTO DELL'INGRESSO

All'ingresso l'ospite e/o parenti devono consegnare alla Direzione:

- Copia dei referti medici ed ospedalieri in possesso della famiglia (cartellini, esami recenti ecc.)

- Certificato di Stato di Famiglia e Residenza / autocertificazione
- Copia del Codice Fiscale e della Carta d'identità dell'ospite
- Tessera sanitaria ed eventuali verbali d'invalidità e/o certificati di esenzione ticket
- Modello OBIS riportante il tipo di pensione
- Eventuali ausili ad personam assegnati dall'ASL

Dovranno essere inoltre compilati e/o sottoscritti i seguenti documenti disponibili in Direzione:

- Domanda di ammissione alla Residenza Sanitaria Assistenziale
- Contratto di individuale di ingresso
- Scheda conoscitiva dell'ospite
- Corredo individuale indicante i capi d'abbigliamento consegnati
- Informativa/Consenso sul trattamento dei dati personali.

Agli ospiti e/o parenti verrà inoltre consegnata la seguente documentazione:

- Codice etico nel quale sono riportati l'insieme di valori e norme che orientano, guidano e regolano il comportamento e l'agire professionale nei vari livelli di responsabilità. Copia del codice etico viene distribuita a tutti coloro che operano per la Fondazione: i dipendenti, i componenti del consiglio di Amministrazione, il Revisore dei Conti, i Volontari nonché i collaboratori esterni che contribuiscono al conseguimento degli obiettivi della Fondazione.
- Informativa sull'amministratore di sostegno che ha come obiettivo la nomina dell'ADS per la tutela delle persone in tutto o in parte prive di autonomia nell'espletamento delle incombenze della vita quotidiana.

ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO DELL'OSPITE

L'accoglienza è un momento fondamentale in quanto il primo impatto con una struttura per anziani ha una forte influenza sull'intera esperienza dell'ospite.

Espletate le pratiche burocratiche/amministrative l'ospite viene accolto dal Responsabile dei Servizi all'Ospite, dall'infermiere e dagli ASA di turno che mostrano la struttura e l'alloggio e lo aiutano nella sistemazione cercando di ricreare un ambiente il più possibile familiare ed accogliente.

Se vi sono altri ospiti nella camera andranno presentati al nuovo entrato.

All'ospite verranno presentate inoltre tutte le persone che dovranno prendersi cura di lui, spiegando ruolo e mansioni per stabilire una efficace relazione, tale da limitare i disagi e metterlo in grado di esprimere i propri bisogni. Le informazioni verranno date in modo chiaro e gentile facendo una esposizione organica. Alcune fasce di ospiti richiedono percorsi di accoglienza mirati, poiché manifestano un rischio elevato di disorientamento che viene percepito come fortemente invalidante.

L'accoglienza di ospiti in gravi condizioni si diversificherà in modo sostanziale soprattutto per coloro che non sono in grado di rispondere; le informazioni in questo caso verranno richieste ai parenti.

Il personale avrà cura di comunicare:

- Orari delle terapie e visite mediche;
- Orari dei pasti;
- Collocazione dei vari servizi;
- Utilizzo di mezzi di supporto quali il letto, il comodino, il campanello di chiamata, il sistema di illuminazione, le prese di corrente, la sedia a rotelle ecc.);
- Orari di visite dei parenti;
- Chiamata per l'assistenza religiosa ecc.

Gli operatori prenderanno in consegna il corredo personale dell'ospite sistemandolo nell'armadio.

All'ospite, fin dal primo giorno, sono erogati tutti i servizi previsti dalla R.S.A. Mazzocchi (Servizio Medico-Infermieristico, Servizio di Assistenza Personale, Servizio Alberghiero, Servizio di Benessere Integrato).

L'ospite di un posto letto accreditato usufruisce del medico della R.S.A. (con conseguente deprezzamento dalla lista del suo medico di base) e di tutti i medicinali e ausili necessari alla gestione quotidiana.

L'ospite di un posto letto autorizzato e/o di sollievo mantiene il proprio medico di base e la fornitura di medicinali e ausili rimangono a carico del S.S.R..

**VIVERE IN RESIDENZE SANITARIE
ASSISTENZIALI:
alcune regole e notizie utili**

La necessità di comunanza di vita con altri ospiti, impone l'adozione da parte di tutti di comportamenti corretti e rispettosi della sensibilità di ciascuno.

La condizione di degenza può portare a situazioni di ansia e di tensione che possono influire anche sugli operatori sanitari: è quindi necessario un comportamento di reciproca comprensione e rispetto.

Per tutte le necessità l'ospite può rivolgersi al personale in servizio, individuato da un apposito cartellino di riconoscimento che ogni operatore deve portare in modo visibile e dal quale risultano nome, qualifica e fotografia.

Nessun compenso in denaro o di altro genere è dovuto al personale dipendente per nessun motivo, offerte di mance e simili mettono, anzi, in imbarazzo il personale.

La R.S.A. si impegna a garantire le seguenti condizioni, considerate premesse indispensabili di rispetto della persona:

- Tutti gli operatori saranno identificabili attraverso l'apposito cartellino di riconoscimento, che consentirà all'ospite e ai familiari di sapere in ogni momento chi sono e quale funzione svolgono le persone che si rapportano con loro.

- Gli operatori si rivolgeranno all'ospite in modo cortese e rispettoso senza utilizzare appellativi confidenziali ma solamente il suo nome.
- Sarà posta particolare attenzione a garantire la riservatezza all'ospite durante l'igiene, la visita medica e le terapie.

LA VITA IN R.S.A.

La vita in R.S.A è caratterizzata da ritmi quotidiani che rispecchiano precise necessità organizzative.

Gli ospiti si vedranno subito coinvolti in questi ritmi ed è bene che conoscano in linea di massima le attività svolte ed in quali fasce orarie.

ORARIO DELLA GIORNATA TIPO:

Ore 6.00	Inizio dell'attività assistenziale: <ul style="list-style-type: none">• igiene personale• rifacimento letti• terapia personale, eventuali prelievi ematici, medicazioni ecc.
Ore 8,00/8,30	Colazione (è previsto l'imboccamento per gli ospiti che lo necessitano)
Ore 9,00 – 11,30	Visita Medica Servizio di riabilitazione – Palestra – Sorveglianza – Intrattenimento ospiti e svolgimento attività previste dai PAI
Ore 9,30 – 12,30	Pulizia camere
Ore 12,00	Pranzo (è previsto l'imboccamento per gli ospiti che lo necessitano) Terapia personale
Ore 13.00	Riposo pomeridiano per chi lo desidera
Ore 14,00	Inizio attività assistenziale: <ul style="list-style-type: none">• igiene personale – bagni assistiti• terapia personale• attività di assistenza infermieristica• visita medica• servizio di riabilitazione – palestra• sorveglianza - intrattenimento
Ore 15,30	Inizio attività di animazione
Dalle 17,00 alle 17,45	Svolgimento attività previste dai Piani Assistenziali Individuali
Ore 18,30	Cena (è previsto l'imboccamento per gli ospiti che lo necessitano) <ul style="list-style-type: none">• Terapia personale• Igiene personale
Ore 20,30	Riposo
Ore 22,00 – 6,00	Durante la notte gli ospiti vengono vigilati da parte del personale di turno, che provvede al regolare e periodico cambio dei dispositivi per l'incontinenza, alle mobilizzazioni previste e in caso di necessità/urgenza, alla somministrazione di terapie notturne.

Gli orari di alcune attività possono subire modifiche in relazione ai programmi di reparto ed alle esigenze individuali degli utenti.

Se non esistono controindicazioni gli ospiti potranno avvalersi degli spettacoli televisivi nell'apposito salone e partecipare a tutte le attività di animazione ed eventuali gite.

La R.S.A. si impegna a mettere in atto opportune iniziative per salvaguardare ritmi di vita accettabili anche per gli ospiti conciliando esigenze organizzative delle attività assistenziali con i tempi del riposo, delle visite e dei pasti.

La R.S.A. si impegna a garantire all'ospite il mantenimento delle relazioni familiari e sociali; in questa ottica gli orari di visita sono stati impostati come segue:

ORARI DI VISITA:

Tutti i giorni (festivi inclusi) l'orario di visita è libero nelle ore diurne. Sono comunque consigliati i seguenti orari:

Mattino	dalle	09,00	alle	12,00
Pomeriggio	dalle	14,30	alle	18,30
Sera	dalle	19,15	alle	20,00

Si richiede inoltre ai familiari di osservare alcune regole:

- di evitare il sovraffollamento delle stanze limitando a poche persone il numero dei visitatori ammessi contemporaneamente al letto;
- per i bambini inferiori agli 8 anni l'accesso è consentito solo con accompagnatori;
- di tenere un comportamento corretto, rispettoso dell'ambiente e delle esigenze degli ospiti;
- di non portare agli ospiti cibi, medicinali o bevande che potrebbero interferire con le pratiche diagnostiche e terapeutiche in atto;
- non fumare né offrire sigarette agli ospiti.

I PASTI

I pasti principali vengono serviti ai seguenti orari:

La colazione	alle ore	08,00/8,30
Il pranzo	alle ore	12,00
La cena	alle ore	18,30

Le infermiere e gli Operatori supportati dal personale di cucina, svolgono il porzionamento delle pietanze preparate dal cuoco (presenza di un menù giornaliero per ciascuna settimana del mese sia per il periodo estivo che invernale) tenendo conto, laddove è possibile, dei gusti dell'ospite e delle eventuali diete nel rispetto di attività diagnostiche e terapeutiche in atto.

Per gli ospiti che lo necessitano è previsto l'imbroccamento da parte del personale ausiliario.

Di seguito è riportato un menù -tipo e l'elenco delle principali diete.

ES. MENU' TIPO

<u>PRANZO</u>						
LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA
Risotto alla milanese	Pizzoccheri	Pasta al pomodoro	Tortellini al Burro e salvia	Pasta al tonno	Trippa	Pasta in salsa aurora
Minestrina	Pasta in bianco	Minestrina	Pasta in bianco	Riso all'olio	Minestrina	Minestrina
Arrosto di vitello	Tacchino al forno	Polpettine alla pizzaiola	Fesetta di maiale al forno	Palombo alla livornese	Cotoletta di lonza alla milanese	Coniglio in umido
Pollo lesso	Bollito	Pollo arrosto	Arrosto tacchino	Pollo arrosto	Pollo lesso	Bollito
Finocchi	Piselli saltati	Zucchine	Purè	Fagioli cannellini	Carote	Polenta
Insalata	Insalata	Insalata	Spinaci	Purè	Insalata	Insalata Dolce
<u>CENA</u>						
Pancotto	Minestra di zucca	Zuppa del casale	Minestra di riso e latte	Passato di verdure	Pasta e fagioli	Crema di patate
Minestrina	Minestrina	Minestrina	Minestrina	Minestrina	Minestrina	Minestrina
Platessa gratinata	Torta salata	Bologna	Frittata all'ortolana	Crudo	Speck	Bresaola con scaglie di grana
Asiago	Provola affettata	Pesce halibut al vapore	Taleggio	Emmental	Robiola	Mozzarella
Patate	Purè	Purè	Patate	Purè	Patate	Purè
Cavolfiori	Spinaci	Cipolle	Fagiolini	Macedonia di verdure	Zucchine	Erbette

Colazione:

tè, caffè, latte, biscotti, fette biscottate, brioches

Durante le attività di animazione vengono somministrati per chi lo desidera tè con biscotti o yogurt o gelato.

INDICAZIONI SULLE PRINCIPALI DIETE DA OSSERVARE IN R.S.A

DIETA IDRICA: Somministrare all'ospite esclusivamente bevande tiepide a base di thè o camomilla oppure semplicemente acqua naturale non gassata a temperatura ambiente.

DIETA NORMALE: Somministrare all'ospite la dieta prevista dal menù oppure a scelta dell'ospite fra le alternative del menù stesso.

DIETA IPOCALORICA: Come dieta normale ma a dosi ridotte (vedi menù con grammature).

DIETA LEGGERA: Distribuire all'ospite per esempio: minestrina di brodo vegetale, riso in bianco o capelli d'angelo.

Come secondo carni bianche (pollo, tacchino), carni rosse (vitello), cotte a vapore, in padella anti-aderente senza condimento; verdura cotta condita con olio di oliva e frutta cotta.

DIETA SEMISOLIDA: Distribuire all'ospite una dieta composta da: minestrina (con pastina fine) in brodo con omogeneizzato di carne o frullato di prosciutto cotto; come secondo purè con crescenza oppure prosciutto cotto frullato; come frutta: frutta cotta o frullato o yogurt. Nella stagione calda la frutta può essere sostituita dal gelato.

DIETA PER DIABETICI: Somministrare all'ospite una dieta con porzioni ridotte (vedi menù con grammature). Primi piatti con porzioni ridotte oppure minestrina di brodo vegetale; come secondo carni bianche cotte in modo poco elaborato (non grasso) ; come contorno evitare amidi (come purè e patate); come frutta: cotta o frutta a basso contenuto di zuccheri (evitare anguria e melone).

Sostituire gli zuccheri semplici con saccarina ed evitare dolciumi.

A colazione e merenda sostituire i biscotti con le fette biscottate.

DIETA PRIVA DI SCORIE: Vedi schema di dieta a basso contenuto in fibra.

Sono inoltre previste diete speciali per ospiti celiaci.

DIETA A BASSO CONTENUTO IN FIBRA

ALIMENTI	CONSENTITI	NON CONSENTITI
<u>Latte</u>	In modeste quantità preferibilmente bollito	Nelle fasi acute della malattia
<u>Carni e pesce</u>	Manzo, vitello, agnello, pollame, fegato e cervello. Pesce fresco surgelato. Usare pochi grassi di condimento per la cottura	Carni grasse e semigrasse in genere
<u>Salumi, formaggi e latticini</u>	Prosciutto crudo e cotto sgrassato, bresaola, formaggi molli non fermentati: crescenza, ricotta, belpaese, mozzarella, pastorella, certosino, fontina, robiola, formaggi fusi (formaggino)	Tutti gli altri formaggi e salumi
<u>Pane, pasta, riso e altri cereali</u>	Pane bianco senza mollica o fette di pane tostato, grissini, fette biscottate, crackers. Pasta (da preferirsi in piccola pezzatura), riso, semolino, crema di riso.	Pane scuro, integrale o di segale. Tutti gli alimenti preparati con farina integrale
<u>Uova</u>	Alla coque, in camicia	Fritte e sode
<u>Grassi di condimento</u>	Olio, burro e margarina	Lardo, strutto e pancetta
<u>Verdure e ortaggi</u>	Inizialmente solo cotte o passate in purea: carote, patate, spinaci, lattuga, crescione e invidia. In seguito sempre cotte e in modeste quantità: asparagi (punte), barbabietole, erbette, fagiolini, finocchi, funghi freschi, pomodori, scarola, sedano, zucchine. Consumare verdura cruda solo dopo avere ottenuto un decisivo miglioramento	Carciofi, catalogna, cime di rapa; legumi secchi e freschi: fagioli, ceci, piselli, lenticchie e fave
<u>Frutta</u>	Inizialmente solo frutta cotta e passata, eventualmente banane mature in modesta quantità. Successivamente, sempre scegliendo frutta matura, privata della buccia e dei semi: albicocche, mele, pere, ananas, agrumi, melone, pesche, susine.	Cachi, fragole, lamponi, mele cotogne, mirtilli, more, ribes, fichi freschi; noci, nocciole, mandorle, castagne, datteri, pinoli e tutta la frutta essiccata
<u>Bevande</u>	Thè diluito, malto, bibite non gassate.	Bibite ghiacciate, alcolici, tè forte, cacao e caffè
<u>Dolciumi e dessert</u>	Biscotti freschi non farciti, pasta frolla, crema al latte	Cioccolato, gelati, dolciumi farciti
<u>Varie</u>	Brodo sgrassato, zucchero e sale	Salse piccanti, mostarda, senape, droghe spezie e olive

Servizi Principali

SERVIZIO MEDICO - INFERMIERISTICO

La struttura garantisce la presenza di personale infermieristico qualificato nell'arco delle 24 ore.

Il personale infermieristico collabora con il medico durante le visite e nella tenuta delle cartelle degli ospiti.

La struttura è inoltre dotata di un proprio servizio medico.

Il medico è a disposizione dei familiari negli orari esposti in infermeria o previo appuntamento fissato telefonicamente.

Per gli utenti accreditati:

- è assicurata la fornitura di farmaci prescritti dal medico di struttura e la somministrazione della terapia individuale
- i farmaci vengono acquistati dalla struttura ed erogati agli ospiti senza alcun ulteriore aggravio economico, intendendosi la retta come onnicomprensiva
- in caso di uscita dell'ospite per periodi di vacanza o soggiorno presso i famigliari viene garantita la dotazione di farmaci ed il relativo schema terapeutico.

Per gli ospiti autorizzati e/o di sollievo:

- è assicurata la somministrazione della terapia prescritta dal medico di base
- la fornitura dei farmaci rimane a carico del S.S.R.
- in caso di uscita dell'ospite per periodi di vacanza o soggiorno presso i famigliari viene garantita la dotazione di farmaci ed il relativo schema terapeutico.

La struttura è attrezzata con un centro di fisioterapia finalizzato al mantenimento e al recupero della psicomotricità degli ospiti. Tale servizio è aperto anche agli utenti esterni anziani e non.

SERVIZIO SOCIO-ASSISTENZIALE

La struttura prevede una serie di interventi quotidianamente programmati per gli ospiti in relazione al grado di autosufficienza. Essi sono:

- igiene della persona e vestizione;
- bagni: in relazione al grado di autonomia degli utenti sono programmati bagni in vasca o a letto;
- prevenzione piaghe da decubito: per gli utenti a rischio di piaghe da decubito è previsto un piano di interventi sanitari per evitarne l'insorgenza;
- aiuto nell'alimentazione: non tutti gli ospiti sono in grado di alimentarsi autonomamente, è perciò compito degli operatori provvedere a coloro che necessitano di essere imboccati;

SERVIZIO ALBERGHIERO

Oltre a quanto descritto per il servizio di ristorazione (vedi pag. 14) la struttura offre un servizio di lavanderia e stiratura, compreso nella retta, per l'abbigliamento degli ospiti e la biancheria da camera e bagno.

La siglatura degli indumenti viene effettuata direttamente dal nostro personale incaricato al momento dell'ingresso in RSA.

Eventuali integrazioni/eliminazioni di capi dovranno essere tempestivamente comunicate al responsabile Servizi all'Ospite.

In caso di smarrimento di capi non siglati l'Amministrazione **non risponde**.

SERVIZIO DI BENESSERE INTEGRATO

Nella struttura è presente un gruppo di lavoro formato dal medico, dal responsabile Servizi all'Ospite e dalla Capo Sala che valuta gli aspetti cognitivi, fisiologici, emotivi e posturali di ciascun ospite stabilendo degli obiettivi specifici da raggiungere al fine di mantenere e/o migliorare lo stato di benessere psicofisico degli ospiti attraverso la predisposizione di Piani di Assistenza Individualizzati.

Obiettivo di questo programma è la valorizzazione dell'individualità dell'ospite che viene valutato nella sua complessità, costruendo attorno a lui, e non viceversa, le attività di sostegno, e permettendo, grazie alla molteplicità di interventi, la valorizzazione di ogni momento della giornata.

Lo psicologo, su richiesta, effettua una supervisione dei Piani Assistenziali Individualizzati eseguendo anche interventi per particolari necessità su ospiti e/o parenti.

Nella struttura è inoltre presente un'animatrice che, coordinando un gruppo di volontariato, intrattiene gli ospiti mediante momenti di socializzazione quali giochi di gruppo, concerti musicali, proiezione di film, passeggiate all'esterno della struttura ecc.

Durante l'anno vengono organizzate manifestazioni atte a favorire momenti di socializzazione quali la Festa dell'incontro, Festa della Mamma, Lotteria, Carnevale ecc..

Sono previsti inoltre festeggiamenti in occasioni particolari come Natale, Capodanno, Pasqua e Compleanni.

Servizi Accessori

SERVIZIO DI MANUTENZIONE

La Residenza è dotata di un proprio servizio interno di manutenzione che garantisce tutti gli interventi di piccola e ordinaria manutenzione/riparazione di arredi ed attrezzature.

SERVIZIO RELIGIOSO

All'interno della struttura, pur nel rispetto delle convinzioni religiose di ciascun ospite, sono previsti momenti di assistenza religiosa in grado di fornire un supporto morale agli utenti interessati.

La Santa Messa è celebrata il sabato oppure la domenica alle 16,30 presso la Cappella della struttura.

SERVIZIO DI TRASPORTO

Il servizio di Pronto Soccorso o di semplice trasporto degli anziani agli ospedali o alle cliniche per gli esami diagnostici viene gestito **GRATUITAMENTE** dai volontari dell'Associazione AIDO e dall'Associazione Pensionati convenzionati con la struttura.

Per i suddetti trasporti viene comunque richiesta la presenza di un parente.

POSTA

Gli ospiti che intendono spedire la corrispondenza possono consegnarla al personale di reparto oppure in Segreteria per l'inoltro.

Sempre attraverso il personale del reparto verrà recapitata agli ospiti eventuale corrispondenza in arrivo.

TELEFONO

Gli ospiti possono ricevere e/o effettuare le chiamate attraverso un apparecchio mobile.

Per una migliore fruizione del servizio è consigliabile chiamare durante le ore dei pasti (12,00/12,45 – 18,30/19,15)

OGGETTI PERSONALI

In ciascuna camera sono assegnati all'ospite un comodino e una armadio munito di chiave per riporre il vestiario e oggetti personali.

Si prega di prestare particolare attenzione a non lasciare incustoditi portafogli o oggetti di valore: **l'amministrazione non risponde di eventuali ammanchi.**

Servizi a pagamento

PARRUCCHIERA

E' possibile fruire del parrucchiere una volta alla settimana su appuntamento e del barbiere al bisogno.

SERVIZIO RISTORO

Al piano terra è installato un distributore automatico di bevande calde che può essere utilizzato dagli ospiti e dai familiari.

Altre informazioni utili

DIVIETO DI FUMARE

Il fumo, anche inalato passivamente, è dannoso alla salute e può disturbare altri ospiti. Pertanto in tutti i locali è vietato fumare.

APPARECCHI RADIO E TELEVISIONE

La R.S.A. è un luogo di cura e riposo: apparecchi radio e televisione possono essere utilizzati a basso volume per non disturbare altri degenti.

NORME ANTINCENDIO

Il personale della RSA è addestrato ad intervenire per controllare incendi e tutelare la sicurezza degli ospiti.

In caso di incendio:

- informare immediatamente il personale;
- se l'incendio è nella camera, cercare di allontanarsi e se possibile chiudere bene la porta per rallentare il propagarsi delle fiamme;
- se il locale è invaso dal fumo, stendersi se possibile a terra e raggiungere la porta proteggendo la bocca e il naso con un panno inumidito;
- se viene disposta l'evacuazione: eseguire le indicazioni del personale, non usare gli ascensori.

USCITA DALLA STRUTTURA CON I PARENTI

L'uscita è consentita previo accordo con l'infermiere di turno e con il medico competente se non sussistono controindicazioni cliniche.

E' consigliabile avvisare l'infermiere di turno il giorno precedente e farsi consegnare, prima dell'uscita, la terapia medica da somministrare all'ospite.

DIMISSIONI – TRASFERIMENTI - DECESSI

All'atto delle dimissioni o trasferimento in altra struttura, verranno consegnati ai parenti i seguenti documenti:

- documenti personali
- terapia personale
- oggetti personali

In caso di decesso:

- verranno consegnati ai parenti i documenti personali, la tessera sanitaria (da consegnare all'ASL) e tutti gli effetti personali.
- verrà inoltre prestata l'assistenza necessaria per lo svolgimento di tutte le pratiche in funzione delle necessità e delle scelte dei familiari.

In casi acuti o terminali è ammessa la presenza dei familiari accanto all'ospite.

RETTE ED EVENTUALI RIMBORSI

L'importo della retta viene deciso annualmente dal Consiglio di Amministrazione.

La Regione Lombardia concorre nelle spese di gestione con un contributo pro-capite, soggetto a determinazione annuale.

Il pagamento della retta avviene anticipatamente entro il 10 di ogni mese di degenza.

Il versamento può avvenire tramite:

- bonifico bancario
- RID (addebito automatico in conto) – previa richiesta all'Ufficio Amministrativo
- MAV (mediante bollettino postale/bancario) – previa richiesta all'Ufficio Amministrativo

Le modalità regolanti i rapporti con la struttura sono specificati nell'allegato "Costi dei servizi".

Area INFORMAZIONE - ACCESSIBILITA'

Presenza di Punti di Informazione agli utenti	Presso il Responsabile dei Servizi all'Ospite.
Disponibilità di materiale Informativo	Distribuzione della Carta dei servizi.
Visite guidate alla struttura	Su richiesta al Responsabile Servizi all'Ospite, possibilità di visite guidate alla struttura da parte di potenziali utenti e loro familiari.
Informazioni sanitarie	Informazioni che riguardano la salute degli Ospiti possono essere richieste solamente al personale medico .
Relazioni con il Pubblico	<p>I reclami, le segnalazioni di disservizio, i suggerimenti devono essere presentati al Responsabile del Servizio Medico Infermieristico (per i problemi medici) e al Responsabile dei Servizi all'Ospite (per altre contestazioni) direttamente, telefonando, scrivendo, inviando un fax, una e-mail oppure utilizzando l'apposito modulo allegato.</p> <p>Non sono presi in considerazione eventuali reclami anonimi.</p> <p>La RSA ha standardizzato una procedura per la gestione dei reclami e dei suggerimenti e si impegna a rispondere con celerità e comunque entro 10 giorni.</p>

Area PERSONALIZZAZIONE E UMANIZZAZIONE

<p>Attenzione alla persona rispetto della dignità personale</p>	<p>Tutto il personale si rivolge all'ospite con tono cortese e rispettoso, senza utilizzare appellativi confidenziali ma solo il nome.</p> <p>Tutti gli operatori sono impegnati a garantire la riservatezza all'ospite durante l'igiene, le visite, le terapie ecc.</p> <p>Vengono messe in atto le opportune iniziative per garantire il rispetto dei ritmi di vita, del sonno, degli orari delle visite.</p> <p>La discussione del caso clinico deve avvenire nel rispetto della sensibilità e della riservatezza dell'ospite.</p> <p>Tutto il personale è impegnato a garantire rispetto e dignità alle ultime ore di vita.</p>
<p>Riconoscibilità del personale</p>	<p>Il personale è identificato mediante il cartellino di riconoscimento indicante nome, qualifica e fotografia.</p> <p>Presenza di un cartello con indicazione dell' ufficio medico e dell'infermeria e altre aree di ritrovo.</p>
<p>Orario di ricevimento dei medici</p>	<p>Il colloquio con il medico è previsto durante gli orari di servizio esposti in infermeria o su appuntamento previo accordo telefonico.</p>
<p>Assistenza religiosa</p>	<p>Garantita per il culto cattolico mediante la celebrazione della S. Messa ogni domenica oppure il sabato.</p>
<p>Indagini di gradimento ospiti</p>	<p>Vengono eseguite periodicamente attraverso questionari, indagini di gradimento degli ospiti e dei loro familiari che rappresentano una delle modalità del controllo del rispetto degli standard di qualità qui dichiarati.</p> <p>I risultati dell'indagine vengono portati a conoscenza di ospiti e parenti mediante prospetti riepilogativi esposti nell'apposita bacheca.</p>

Area PRESTAZIONI ALBERGHIERE

Pasti	<p>L'alimentazione degli ospiti è garantita da programmi alimentari controllati dal Servizio Medico Infermieristico.</p> <p>La RSA garantisce diete secondo le necessità terapeutiche.</p> <p>E' possibile per gli ospiti a dieta libera scegliere il menù fra tre opzioni.</p> <p>E' assicurato l'imboccamento agli ospiti che lo necessitano.</p>
Servizio lavanderia	<p>E' garantito a tutti gli utenti il servizio lavanderia e guardaroba e di siglatura degli indumenti.</p> <p>L'amministrazione non risponde dello smarrimento di eventuali capi non siglati.</p>
Disponibilità telefoni	<p>Possibilità per gli ospiti di ricevere e/o effettuare chiamate attraverso un apparecchio mobile.</p>
Generi di ristoro	<p>Presenza di un distributore automatico di bevande calde per gli ospiti ed i loro familiari (A PAGAMENTO).</p>
Servizio Manicure e Pedicure	<p>Ogni 15 giorni è presente in struttura un'estetista Qualificata.</p>
Servizio parrucchiere	<p>Disponibile una volta alla settimana su prenotazione per tinta, permanente ecc. (A PAGAMENTO).</p>
Servizio barbiere	<p>Disponibile su richiesta per taglio capelli (A PAGAMENTO).</p>
Spazi per incontro con i familiari	<p>Disponibilità locali di soggiorno per incontro con i familiari.</p>
Stanze	<p>Tutte le camere, singole o doppie, sono dotate di servizi igienici ed impianto di ossigeno-terapia.</p>

TUTELA E PARTECIPAZIONE

Reclami e Segnalazioni

L'Ente garantisce la funzione di tutela nei confronti dei cittadini anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizi, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato l'accessibilità al servizio e la qualità delle prestazioni.

Reclami e segnalazioni sono molto utili per capire problemi e prevedere gli interventi di miglioramento necessari.

I reclami e le segnalazioni devono essere presentati al **Responsabile del Servizio Medico Infermieristico (per i problemi medici) o al Responsabile dei Servizi all'Ospite (per altre contestazioni)** direttamente, telefonando, scrivendo, inviando un fax oppure una e-mail oppure utilizzando l'apposito modulo allegato.

Non sono presi in considerazione eventuali reclami anonimi.

La RSA ha standardizzato una procedura per la gestione dei reclami e dei suggerimenti e si impegna a rispondere con celerità e comunque entro 10 giorni attivandosi a rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo e predisponendo una procedura per i problemi che richiedono un approfondimento.

Ogni anno vengono elaborati tali dati e il Responsabile della Qualità redige una relazione sull'attività della Struttura che verrà sottoposta al Consiglio di Amministrazione.

Questionari

Una volta all'anno viene rilevata la soddisfazione degli ospiti (se in grado di rispondere) e loro parenti attraverso la somministrazione di questionari.

Viene inoltre rilevata la soddisfazione di tutto il personale e collaboratori della RSA utilizzando un apposito questionario con cadenza annuale.

Le risultanze vengono sottoposte alla Direzione Generale per l'adozione se necessario di opportuni interventi di miglioramento.

Al termine dell'indagine il Resp. SAQ elabora un prospetto riassuntivo finale che viene esposto nelle relative bacheche a disposizione di parenti e dipendenti.



QUESTIONARIO PER I FAMILIARI

Come giudica:	BUONO	DISCRETO	INSUFFICIENTE
L'accoglienza ricevuta			
La competenza percepita del personale			
La struttura e gli ambienti			
La gamma dei servizi proposti			
La cura degli effetti personali			
Come giudica i seguenti servizi:			
Amministrazione			
Medico-Infermieristico			
Assistenza alla persona			
Fisioterapia			
Animazione			
Mensa			
Pulizia camere ed ambienti comuni			
Guardaroba e lavanderia			

Se dovesse esprimere un giudizio complessivo si ritiene soddisfatto dei servizi offerti?

- Si
- Abbastanza
- No

Indichi eventuali problemi che lei vorrebbe evidenziare:

Indichi eventuali suggerimenti che lei vorrebbe segnalare:



*Residenza Sanitaria Assistenziali
"Fondazione P. e C. Mazzocchi Onlus"
Via Carera, 28
25030 – Coccaglio (BS)*

SCHEDA RILEVAZIONE DI SEGNALAZIONI, RECLAMI, SUGGERIMENTI

Al Responsabile Servizi RSA

Al Direttore Sanitario

Segnalazione Reclamo Suggerimento Altro

CognomeNome

Ospite.....

Via/Piazza N..... Località

Tel. E-mail

Oggetto della segnalazione

Ricevuta in data..... Dall'operatore

Spazio da compilare a cura della Direzione della RSA

Azione eventualmente attivata.....
.....
.....
.....

Data risposta..... Firma dell'incaricato alla risposta