Green Park
Gruppo Mantova Salus

Residenze Sanitarie GREEN PARK Il parco della salute

CARTA DEI SERVIZI

RSA TE

01/01/2024

Strada Circonvallazione Sud, n° 21/B – Mantova (MN)
Tel. 0376/1590813 - www.residenzegreenpark.it
email: info.greenapark@mantovasalus.it

Lettera di benvenuto

CHI SIAMO

L'Ente Gestore: "Solidarietà s.r.l." – L'organizzazione – Mission e valori – Codice Etico

LA RESIDENZA ED I SUOI FINI ISTITUZIONALI

La Residenza ed i suoi fini istituzionali - L'ubicazione - Gli ambienti di vita collettiva e privata – La stanza tipo - Visite guidate di potenziali utenti e familiari - Procedure per l'ingresso – Documentazione da produrre all'ingresso - L'accoglimento – Dotazione indumenti ospiti – La giornata tipo - Il menù tipo - Gli orari di visita – Divieti – Le dimissioni

CARATTERISTICHE ORGANIZZATIVE

L'equipe multidisciplinare - Servizio Medico – Servizio Psicologico – Servizio Sociale - Servizio Infermieristico - Servizio Socio Assistenziale - Servizio Educativo - Servizio di Terapia fisica e Riabilitazione - Servizi Alberghieri Generali - Servizio Amministrativo

LE RETTE DI DEGENZA

Servizi compresi nella retta - Servizi non compresi nella retta - Certificazione della spesa sanitaria

TUTELA E PARTECIPAZIONE

Carta dei diritti della persona anziana - Carta dei diritti delle persone con demenza - Relazioni con il pubblico - Tutela della privacy - Segnalazioni e suggerimenti - Valutazione del grado di soddisfazione.

ALLEGATI

Rette di degenza – Standard di qualità

LETTERA DI BENVENUTO

Gentile Signora/e,

l'opuscolo che Le viene presentato costituisce la "Carta dei Servizi" della Residenza "TE" di Mantova (MN).

Si tratta di un documento che Le permetterà di conoscere la nostra struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che la Residenza persegue al fine di rispondere in modo attento e mirato alle Sue aspettative.

La Carta dei Servizi non è solo un opuscolo informativo, ma uno strumento utile affinché Lei e i Suoi familiari possiate contribuire allo sviluppo del nostro progetto sanitario ed assistenziale.

A Lei ed ai Suoi Familiari è attribuito un ruolo importante all'interno della nostra Residenza; La invitiamo, quindi, ad offrirci i suoi consigli e a segnalarci eventuali carenze e/o disservizi.

A tale scopo sono a Sua disposizione un apposito "Modulo di segnalazioni e suggerimenti" da utilizzare quando lo ritenga opportuno, ed un "Questionario di Valutazione del grado di soddisfazione" che la invitiamo a compilare annualmente, entrambi riportati in fac-simile nella sezione "Tutela e partecipazione".

La nostra Residenza farà tutto il possibile per comprendere le Sue esigenze e garantirLe prestazioni sanitarie-assistenziali adeguate, oltre ad un soggiorno confortevole.

Confidiamo nella Sua preziosa collaborazione per migliorare il benessere di tutti gli Ospiti della Residenza, e poiché crediamo fortemente in ideali di solidale convivenza e rispetto della identità e dignità dei nostri ospiti vogliamo offrire loro un esistenza serena con l'aiuto di operatori attenti ad ogni Vostra necessità.

La Direzione

CHI SIAMO

L'ENTE GESTORE: "Solidarietà s.r.l."

La gestione delle Residenze "Green Park" è affidata alla Società "Solidarietà srl", che ha per oggetto la gestione complessiva di strutture socio assistenziali, sanitarie, residenziali e non.

L'Ente Gestore ha presentato SCIA per l'autorizzazione al funzionamento e istanza per l'accreditamento per la totalità dei posti letto.

SENSIBILITÀ, ATTENZIONE, DISPONIBILITÀ ALL'ASCOLTO e alla SOCIALIZZAZIONE caratterizzano l'attività quotidiana, in modo che tutti gli operatori possano esprimersi al meglio non solo sotto il profilo professionale, ma anche sotto quello umano.

La gestione delle Residenze "Green Park" avviene nel pieno rispetto delle disposizioni della vigente normativa regionale in materia, con particolare riferimento alle più recenti deliberazioni assunte dalla Giunta Regionale relativamente ai requisiti per l'autorizzazione al funzionamento e per l'accreditamento.

L'organico previsto è determinato non solo sulla base degli standard gestionali prescritti dalla legislazione regionale per i diversi profili professionali, ma, soprattutto, in modo da garantire agli Ospiti un'assistenza attenta e quanto più personalizzata possibile.

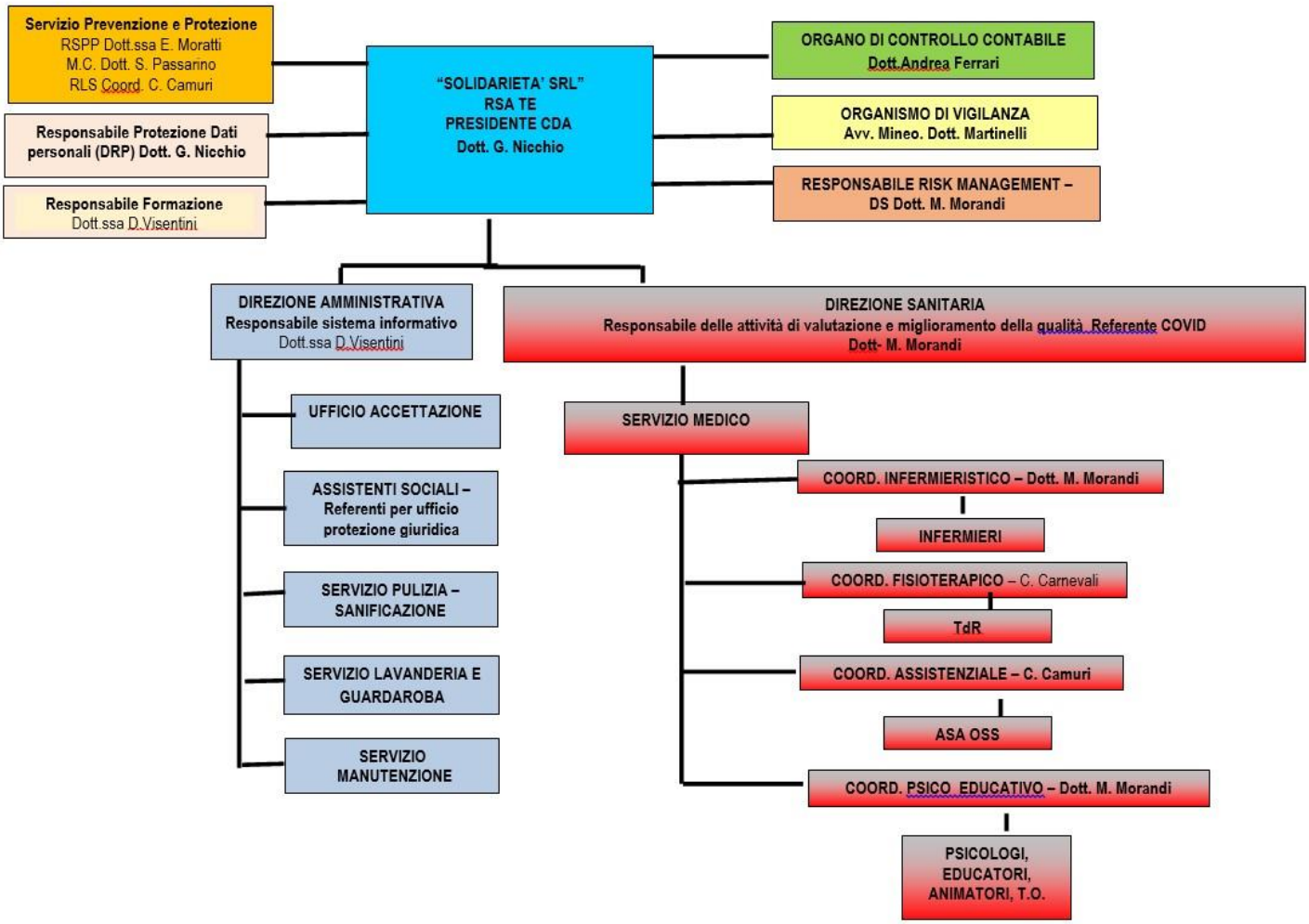
In ossequio alle disposizioni regionali, chiunque operi, a qualsiasi titolo, nella struttura è stato dotato di un cartellino di riconoscimento, visibile all'ospite e ai suoi familiari, e riportante nome, cognome e qualifica.

Tutto gli operatori sono in possesso del titolo di studio richiesto dal proprio profilo professionale; hanno, inoltre, acquisito ogni utile informazione sui rischi, sulle misure di prevenzione, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale e sulle procedure da seguire in caso di emergenza. Ai diversi livelli hanno frequentato un apposito corso per squadra antincendio. La Società, molto attenta al momento formativo, organizza corsi di formazione per i lavoratori e ne favorisce l'aggiornamento continuo.

Tutto il personale viene costantemente sottoposto ad accertamenti medici come previsto dalla normativa vigente.

Gli operatori delle Residenze "Green Park" compileranno un questionario di rilevazione del grado di soddisfazione. I dati raccolti saranno rielaborati e socializzati dal Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

L'ORGANIZZAZIONE



La Direzione Generale è responsabile del corretto svolgimento delle attività amministrative e sanitarie dell'intera struttura.
Per le due Aree sono presenti: un Responsabile d'Area, denominato rispettivamente Direttore Sanitario e Direttore Amministrativo, un numero variabile di Coordinatori Intermedi, funzionale all'organizzazione dell'Area, e un numero di operatori funzionale allo svolgimento delle attività.
Le figure professionali che compongono l'equipe socio-sanitaria sono: Direttore Sanitario, Medici, Psicologi, Assistenti Sociali, Infermieri, Fisioterapisti, Educatori, Animatori, Operatori Socio Sanitari, Ausiliari Socio Assistenziali.
L'equipe lavora in modo integrato con l'obiettivo di migliorare il benessere e la salute della persona, si riunisce periodicamente per elaborare progetti generali e piani assistenziali individuali per ciascun ospite e valutarne nel tempo gli effetti, favorisce la collaborazione e l'integrazione con la famiglia.

MISSION E VALORI

I valori chiave sui quali si fonda la mission della Società, e che costituiscono puntuale riferimento per l'attività di ogni operatore, possono essere così esplicitati:

- Garanzia di un'assistenza qualificata
- Approccio all'Ospite in forma individualizzata
- Mantenimento e valorizzazione delle capacità residue dell'Ospite
- Accoglienza improntata ai valori dell'eguaglianza e dell'imparzialità, senza discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche
- Tutela della riservatezza e della privacy
- Formazione continua e coinvolgimento del personale al fine di mantenerne accrescerne le capacità professionali e le motivazioni personali.

La struttura garantisce la continuità, l'eguaglianza, l'imparzialità e la regolarità dell'assistenza, tutela la partecipazione attraverso un'informazione corretta, chiara ed esauriente e riconosce all'utente la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate, di inoltrare segnalazioni o suggerimenti per il miglioramento del servizio.

CODICE ETICO

Le Residenze "Green Park" operano nel rispetto dei diritti fondamentali dell'Ospite ed è orientata nel proprio agire dal Codice Etico, adottato da dicembre 2018.

Il Codice Etico si configura come principale strumento d'implementazione dell'Etica all'interno dell'Azienda, in esso vengono enunciati i diritti e doveri morali che definiscono le responsabilità legali ed etico-sociali che ciascun soggetto operante è tenuto ad osservare

LA RESIDENZA ED I SUOI FINI ISTITUZIONALI

LA RESIDENZA ED I SUOI FINI ISTITUZIONALI

A poche centinaia di metri dal centro della città di Mantova, ma contemporaneamente immerso nel verde di filari alberati pedonali e piante secolari, sorge "Green Park – il Parco della Salute", che offre al cittadino una molteplicità di servizi integrati con tutte le altre strutture, ma anche in linea con le nuove tipologie di servizi che vanno delineandosi all'interno del Servizio Sanitario Regionale e, per alcuni aspetti, quasi in anticipo rispetto a questi.

Le Residenze "Green Park", costruite secondo le tecniche più innovative, sono pensate per offrire agli ospiti il massimo del confort. Dai colori - che riprendono quelli delle più importanti architetture mantovane -, all'arredamento, alla suddivisione degli spazi, tutto è finalizzato a far sentire gli ospiti non all'interno di una struttura di ricovero, ma piuttosto in una casa progettata appositamente per far fronte alle loro esigenze e, contemporaneamente, per offrire calore ed accoglienza.

La Residenza risponde a tutte le norme strutturali indicate e richieste dal piano regionale, hanno ciascuna una capacità ricettiva globale di 120 posti letto, organizzati su tre piani, divisi in sei nuclei abitativi. Un'efficace segnaletica consente di muoversi con libertà e semplicità.

Le Residenze funzionano in modo permanente nell'arco delle 24 ore, per l'intera settimana e per l'intero anno, ed il personale socio-sanitario garantisce il dignitoso soddisfacimento dei bisogni primari ed assistenziali sopperendo alle difficoltà che la persona ospite incontrerebbe nel provvedere di propria iniziativa.

Per rispondere alle indicazioni del Sistema Sanitario Regionale e ai bisogni emergenti dalla popolazione, la Struttura Te è completamente dedicata a pazienti altamente fragili, complessi e che richiedono un'assistenza ad elevata intensità sanitaria.

NUCLEI DEMENZE/ALZHEIMER – 40 POSTI LETTO

Sono strutture protette, prive di barriere architettoniche e di elementi d'arredo che potrebbero rappresentare un pericolo per il paziente, in grado di ridurre il senso di spaesamento che affligge questi malati, e, al contempo, offrire ambienti ricchi di stimoli e di servizi, che vengono offerti non solo al paziente, ma anche al suo intero nucleo famigliare.

L'obiettivo è garantire agli Ospiti affetti da importanti turbe del comportamento le necessarie condizioni di protezione e di sicurezza e, allo stesso tempo, ritmi di vita e stimoli "riabilitativi" adeguati alle loro ridotte capacità cognitive e funzionali.

I nuclei accolgono anche ospiti con ricoveri temporanei, finalizzati ad

offrire alle famiglie opportuni momenti di sollievo ed operare un tentativo di recupero di margini di autosufficienza o di controllo di problematiche comportamentali di recente insorgenza.
Dei 40 posti letto accreditati n°10 sono "a contratto" con Regione Lombardia: l'accesso è regolato dal sistema "lista d'attesa" secondo criteri definiti.

NUCLEI RSA – 60 POSTI LETTO

Nuclei finalizzati a prendere in carico la persona anziana non autosufficiente che necessita di cura e assistenza continua, sia sotto il profilo sanitario che socio-assistenziale.

UNITA' OPERATIVA CURE SUBACUTE – 20 POSTI LETTO

L'Unità operativa di Cure Subacute è temporaneamente attivata presso l'RSA Residenza Te di Mantova con Decreto ATS Val Padana n. 635 del 27.10.2022; dispone di n. 20 posti letto, localizzati al primo piano della struttura presso il Nucleo "Aquile".
L' attività di Cure Subacute è un'attività sanitaria (a totale carico del SSN) che consiste in una presa in carico, in un contesto di ricovero protetto, di pazienti affetti da postumi di un evento acuto o da scompenso clinicamente non complesso di una patologia cronica (in dimissione da strutture ospedaliere o su segnalazione del Medico di base).
E' quindi un trattamento, finalizzato ad ottenere specifici obiettivi sanitari, erogato senza soluzione di continuo dopo un ricovero acuto o in alternativa allo stesso, per trattare uno o più problemi clinici in fase attiva relativi a pazienti prevalentemente anziani ed affetti da patologie croniche.
L'unità di Cure Subacute eroga attività sanitarie di completamento del programma diagnostico delle cure; il tempo di degenza varia da 7/10 giorni a 30/40 giorni non prorogabili (delibera Regionale N°IX/1479 del 30/03/2011 e Delibera Regionale N° X/1185 del 20/12/2013).

UBICAZIONE

Le Residenze "Green Park" si raggiungono facilmente percorrendo Via dei Toscani in direzione Montanara o la Tangenziale Sud.

È disponibile anche il servizio di bus urbano N. 9, con partenza da Corso Vittorio Emanuele o da Montanara e fermata direttamente a Green Park.

GLI AMBIENTI DI VITA COLLETTIVA E PRIVATA

Le Residenze "Green Park" si trovano all'interno di un grande parco pedonale di tigli secolari.

Ciascuna Struttura è organizzata su tre piani, divisi in sei nuclei abitativi che, per favorire la familiarizzazione da parte degli ospiti, sono chiamati con il nome delle più importanti Stanze del Palazzo Te di Mantova, di ciascuna delle quali è riprodotta anche l'immagine, e sono tinteggiati ed arredati con colori diversi, che ne permettono la facile identificazione.

Al **piano terra** sono presenti: la **hall di ingresso**, dove si trova **l'Ufficio Accettazione** con funzioni di prima informazione per chi accede alla struttura, gli **Uffici Amministrativi** e la **Direzione Amministrativa**; un'ampia **sala polifunzionale** con **zona ristoro-bar** e soggiorno, la **cappella** e le **camere mortuarie**. Sempre al piano terra sono collocati due **nuclei demenze/ALZHEIMER**.

Al primo e al secondo piano si trovano i **nuclei** dedicati ai pazienti fragili e i nuclei RSA.

In ogni nucleo è previsto un locale soggiorno-pranzo, una cucinetta per il confezionamento delle colazioni e per le diverse necessità di ristoro ed un salottino di conversazione.

In ogni piano, infine, è presente una **palestra per la Terapia fisica e riabilitativa**.

All'esterno, oltre alla zona pedonale, un'ampia **area verde** è stata studiata per essere vivibile da parte degli Ospiti: spazi attrezzati ed ombreggiati, un curatissimo giardino e, soprattutto, percorsi appositi anche per le carrozzine rendono l'ambiente piacevole, sicuro ed invogliano alla vita all'aria aperta.

LA STANZA TIPO

Le **stanze di degenza** della Residenza Sanitaria Assistenziale Te sono singole o a due posti letto, dotate di propri servizi igienici, letti snodabili ideali anche per persone allettate, TV (non presente nelle stanze Nuclei demenze/Alzheimer), telefono, impianto di climatizzazione, comunicazione interfono.

Ciascun ospite dispone di un capiente armadio per gli indumenti e di un comodino per riporre i piccoli oggetti personali.

Dal momento che la Residenza è destinata a rappresentare per gli ospiti e le loro famiglie una "casa" comoda e funzionale, l'arredamento è proprio quello di una casa o, al più, di una pensione familiare, e le camere possono essere personalizzate dai pazienti che le abitano.

VISITE GUIDATE PER PARTE DI POTENZIALI UTENTI E LORO FAMILIARI

La Residenza garantisce la possibilità di visitare gli ambienti di vita collettiva e privata della struttura, con accompagnamento da parte del personale, previo appuntamento telefonico o concordato direttamente.

Nell'occasione vengono fornite da parte del personale dell'Accettazione tutte le informazioni utili relative alle modalità di erogazione dei servizi ed alle procedure per definire l'ingresso in struttura.

PROCEDURE PER L'INGRESSO

La richiesta di ricovero in R.S.A. può essere inoltrata direttamente presso la stessa Residenza dall'Utente/Familiare/Amministratore di Sostegno o, in caso di anziano solo assoluto, dal Servizio Sociale del Comune di Residenza, compilando la domanda di accoglimento reperibile presso l'ufficio accettazione della struttura o scaricabile dal sito internet (www.greenparkmantova.it) nell'apposita sezione "documenti". Vengono accettate anche le domande presentate utilizzando la Scheda Clinica Informativa, secondo il modello unificato predisposto dall'ATS Val Padana.

Il Medico curante (MMG o medico di struttura ospedaliera) compila una dettagliata relazione, al fine di fornire all'equipe che opera all'interno della struttura una maggiore conoscenza delle condizioni cliniche e delle necessità assistenziali del paziente.

L'Ufficio Accettazione si fa carico di informare i potenziali utenti di inviare eventuali integrazioni della documentazione sanitaria a corredo della richiesta di ricovero, al fine di una rivalutazione sempre attuale e di un appropriato posizionamento in lista d'attesa. La scheda sanitaria allegata alla richiesta di ricovero deve essere aggiornata a cura dell'interessato almeno annualmente, pena la decadenza dalla lista d'attesa.

Le domande compilate possono essere consegnate direttamente all'ufficio accettazione (recapito telefonico 0376/1590813) dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 19.00, il sabato, la domenica e i festivi dalle 8.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00, oppure inviando la documentazione a mezzo mail all'indirizzo residenze@greenparkmantova.it.

Gli operatori dell'Ufficio Accettazione concorda con il familiare caregiver il colloquio pre-ingresso, che verrà effettuato insieme al Medico di Unità Operativa, allo Psicologo e al Coordinatore; solo dopo questo incontro conoscitivo, la Commissione esprime il proprio insindacabile giudizio circa l'idoneità della persona disabile all'inserimento.

CRITERI DI COMPOSIZIONE DELLE LISTE D'ATTESA

POSTI LETTO ACCREDITATI CONTRATTUALIZZATI

Le richieste di accoglimento ritenute idonee vengono vagliate dalla Direzione Sanitaria, che le fa inserire in LISTA D'ATTESA attribuendo un indice di gravità in base ai seguenti criteri:

1. Residenza in Regione Lombardia

2. Punteggio totale attribuito dal Direttore Sanitario, composto dalla valutazione dei dati clinici sanitari determinati attraverso la compilazione di una griglia di item predefiniti
3. Presenza di diagnosi di Alzheimer/demenze/disturbi comportamentali (per l'accesso al nucleo dedicato)
4. Residenza nel Comune di Mantova (MN) (al punteggio totale indicato nel punto 2 vengono sommati 5 punti)

A parità di punteggio viene considerato l'ordine cronologico di presentazione della domanda; in caso di ulteriore analogia, sarà compito del Direttore Sanitario stabilire l'ordine di ingresso attraverso una ulteriore valutazione dei documenti sanitari.

- **POSTI LETTO ACCREDITATI NON CONTRATTUALIZZATI (SOLVENTI)**

Le richieste di accoglimento ritenute idonee vengono vagliate dalla Direzione Sanitaria, che le fa inserire in LISTA D'ATTESA attribuendo un indice di gravità in base ai seguenti criteri:

1. Punteggio totale attribuito dal Direttore Sanitario sulla base dei profili di gravità ambientale, sociale e sanitaria evidenziato dalla domanda attraverso la compilazione di una griglia di item predefiniti
2. Ordine cronologico di presentazione della domanda

L'ospite solvente, in caso di disponibilità e in presenza dei suddetti criteri per l'accesso, potrà accedere al posto accreditato contrattualizzato. L'eventuale passaggio comporterà il cambio di nucleo/stanza.

Per informazioni su disponibilità di posti letto e sulla lista di attesa in tempo reale, i potenziali utenti possono contattare l'ufficio accettazione della struttura negli orari sopra riportati.

Le domande vengono ordinate sulla base del punteggio ottenuto, in modo decrescente, garantendo l'ingresso ai casi più complessi.

L'accoglimento viene disposto osservando l'ordine della graduatoria; è possibile derogare alla stessa qualora vengano segnalati casi particolari di bisogno sociale e/o sanitario previo parere della Direzione Sanitaria.

Chi, chiamato, rinuncia all'ingresso, mantiene l'ordine cronologico; dopo tre rinunce la domanda viene inserita in coda alla lista d'attesa.

Al momento della disponibilità del posto letto, gli operatori dell'ufficio accettazione contattano i famigliari per la programmazione del ricovero. Il ricovero avviene, di norma, il giorno successivo alla comunicazione della disponibilità di posto letto.

DOCUMENTAZIONE DA PRODURRE ALL'ATTO DELL'INGRESSO

DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA

1. Documento di identità in corso di validità.
2. Certificato di Residenza (o autocertificazione).
3. Codice Fiscale dell'ospite e riferimenti del familiare che si farà carico del pagamento della fattura di degenza.
4. Tessera sanitaria.
5. Tessera di invalidità/esenzione ticket.

Il ricovero s'intende perfezionato solo quando un familiare provvede all'espletamento delle pratiche amministrative presso l'Ufficio Accettazione.

DOCUMENTAZIONE SANITARIA

1. Scheda socio-sanitaria compilata da parte del medico curante e di un familiare/amministratore di sostegno o, in assenza di quest'ultimo, dall'Assistente Sociale.
2. Certificazione verde – green pass- corrispondente alla certificazione vaccinale covid19
3. Referto di tampone COVID-19 effettuato nelle 48 ore precedenti l'ingresso in struttura
4. Tutta la documentazione medica precedente, compresi eventuali referti di esami recenti - 3 mesi - (cartelle cliniche, lettere di dimissioni ospedaliere, referti di esami specialistici, certificati del medico curante).
5. Tutte le informazioni relative ad eventuali allergie, intolleranze o esigenze dietetiche particolari.

È bene, inoltre, che al personale di reparto vengano consegnati tutti gli ausili e le protesi che la persona sta utilizzando (carrozzella, deambulatori o bastoni, occhiali, protesi acustiche, ecc.).

Si raccomanda di comunicare tempestivamente ogni variazione di recapito dei familiari di riferimento.

Chiarimenti ed informazioni ulteriori possono essere richiesti all'Ufficio Accettazione dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 19.00, festivi e prefestivi dalle 8.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00

L'ACCOGLIMENTO

Il momento dell'ingresso riveste un'importanza notevole, in quanto consiste in un fondamentale cambiamento, non solo logistico, ma anche psicologico e sociale, da parte dell'anziano: nuovi volti, nuove abitudini, nuovi ambienti vanno a sostituire quelli incontrati e vissuti per una vita intera e ciò, spesso, fa insorgere resistenze e difficoltà. Per questo motivo l'accoglienza richiede una programmazione ed una realizzazione attenta e preparata, che segue appositi protocolli studiati e sperimentati dalla Direzione Sanitaria in collaborazione con quella Amministrativa.

A tal fine, prima dell'accoglimento, il Coordinatore di struttura invita i familiari e, ove questo sia possibile, il futuro ospite, ad una visita guidata della struttura, che permetta di prendere confidenza con la nuova "Casa" e gli operatori.

Gli ingressi vengono programmati e viene indicato un orario massimo entro il quale presentarsi presso la struttura.

L'Ospite viene accolto dall'infermiere di reparto e da un operatore A.S.A./OSS, che lo accompagna non solo fisicamente, ma anche emotivamente, così che possa inserirsi serenamente e sentirsi da subito ben voluto. Mentre i parenti svolgono in amministrazione la pratiche burocratiche, l'Ospite viene condotto a conoscere la propria "abitazione", il nucleo e, compatibilmente con gli orari, tutta la struttura.

L'attenzione primaria è quella di non lasciare mai l'Ospite solo e renderlo gradualmente cosciente della nuova situazione, evitando di farlo sentire "aggredito" ed ospedalizzato. La visita, la compilazione della cartella e tutti gli altri atti sanitari vengono eseguiti con naturalezza e con calma, agevolando il dialogo, fino a che l'ospite non si senta perfettamente inserito ed a proprio agio.

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.

Per tutte le necessità l'Ospite può rivolgersi al personale in servizio, individuato, come già detto, da un apposito cartellino di riconoscimento.

La Direzione informa che 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.

DOTAZIONE INDUMENTI DEGLI OSPITI

È fatto obbligo di consegnare gli indumenti degli ospiti al personale assistenziale presente in reparto, sia al momento del ricovero che per ogni successivo reintegro, per procedere all'etichettatura.

Al momento dell'ingresso, sarà cura dell'ospite stesso o del familiare procedere insieme alla coordinatrice e/o referente di nucleo alla compilazione del modulo dotazione biancheria, aggiornato periodicamente in base agli eventuali reintegri di indumenti.

In caso di mancata consegna deli indumenti al personale e/o di mancata compilazione e sottoscrizione del modulo dotazione biancheria, l'amministrazione declina ogni responsabilità per smarrimenti o ammanchi.

Si consiglia, altresì, di dotare gli ospiti solo di indumenti labili in lavatrice industriale; in caso contrario il servizio di lavanderia non sarà garantito e, comunque, la direzione declina ogni responsabilità per eventuali danneggiamenti.

Eventuali indumenti ed effetti personali degli ospiti devono essere reclamati entro dalla dimissione/decesso; oltre detto periodo si declina ogni responsabilità.

LA GIORNATA TIPO

La vita in Residenza è caratterizzata da ritmi quotidiani che rispecchiano precise necessità organizzative; il personale si impegna, comunque, a mettere in atto opportune iniziative per salvaguardare ritmi di vita accettabili anche per gli ospiti, conciliando le esigenze organizzative delle attività assistenziali con i tempi del riposo, delle visite e dei pasti.

Gli Ospiti si verranno subito coinvolti in questi ritmi ed è bene che conoscano in linea di massima le attività svolte nelle diverse fasce orarie.

Al mattino alle 06,00 inizia la giornata: gli operatori assistenziali ed infermieristici procedono ad effettuare l'igiene personale, il cambio della biancheria, la mobilizzazione, la somministrazione della terapia, gli eventuali prelievi ematici, le medicazioni.

Al momento del risveglio viene distribuita la colazione, con aiuto da parte del personale per gli Ospiti non autonomi.

Dopo la colazione iniziano le attività educative e di fisiokinesiterapia.

Nella mattinata vengono garantite le prestazioni di assistenza medica ed infermieristica; il personale ausiliario provvede alla distribuzione ed aiuto nell'assunzione di bevande calde o fresche.

Il pranzo viene distribuito alle ore 12.00, con possibilità di menù a scelta.
Gli Ospiti non autosufficienti vengono assistiti dal personale di reparto.

Al pomeriggio qualche ora è riservata al **riposo** a letto, con la possibilità, comunque, di trattenersi nei locali di soggiorno. Nel frattempo viene garantita la mobilizzazione degli allettati e l'igiene intima personale, il cambio della biancheria e dei presidi assorbenti, la distribuzione di bevande.

Nelle ore pomeridiane, dopo le ore 14,30, proseguono anche le attività di **fisiokinesiterapia e del servizio educativo**, sia nei reparti che nelle sale preposte.

La distribuzione della cena con menù a scelta avviene alle ore 17.30; al termine gli operatori provvedono alla messa a letto degli Ospiti, alla preparazione per la notte ed alla somministrazione della terapia serale.

Nel corso della notte gli Ospiti vengono vigilati da parte del personale di turno, che provvede al regolare e periodico cambio dei dispositivi per l'incontinenza, alle movimentazioni previste dal protocollo assistenziale e, in caso di necessità/urgenza, alla attivazione del medico reperibile.

IL MENÙ TIPO

Il menù, preparato su base settimanale, è presentato agli Ospiti con un giorno di anticipo, così da consentire la scelta tra diverse alternative; può essere, inoltre, personalizzato per aderire a particolari preferenze alimentari, a problemi di masticazione e deglutizione o in presenza di patologie.

I pazienti in nutrizione enterale seguono programmi dietetici specifici per qualità, modalità di preparazione, orari di somministrazione.

COLAZIONE	Tè, caffè, latte
	Biscotti, fette biscottate, marmellata
PRANZO	
Primi piatti	2 a scelta tra minestra e pasta condita o in bianco
Secondi piatti	2 a scelta tra carne e pesce; in alternativa formaggi e affettati
Contorni	Verdura cruda e cotta
Dessert	Frutta di stagione, mousse, creme
MERENDA	Tè con biscotti/yogurth/torte/frullati
CENA	
Primi piatti	2 a scelta tra minestra di carne e minestra di verdura
Secondi piatti	2 a scelta tra carne e affettati con formaggi
Contorni	Verdura cruda e cotta
Dessert	Frutta cotta

GLI ORARI DI VISITA

Le visite dei Familiari sono assolutamente auspicabili ed attese.

La Direzione Sanitaria può adottare provvedimenti più restrittivi in relazione allo stato pandemico di Covid-19 e alla presenza di eventuali focolai in struttura.

I Parenti accedono agli spazi comuni della struttura senza particolari vincoli di orari; ciò nonostante, salvo casi espressamente autorizzati dalla Direzione Sanitaria, l'ingresso dei visitatori nelle sale da pranzo e nelle camere di degenza è vivamente sconsigliato durante le ore dei pasti e del risposo pomeridiano, cioè dalle 11.30 alle 15.00 e dalle 18.00 alle 19.00.
Dopo le ore 20.00 le visite sono ammesse previo consenso della Direzione Sanitaria.
Sono permesse, previa autorizzazione del Direttore Sanitario ed in relazione alle condizioni dell'Ospite, uscite con i familiari. In tal caso il personale infermieristico si fa carico di preparare e consegnare agli accompagnatori la terapia necessaria per tutta la durata della permanenza fuori dalla struttura.

DIVIETI

Gli ospiti non possono portare nella stanza apparecchiature elettriche.

È vietato tenere in struttura bevande alcoliche e farmaci personali. Per motivi igienici e sanitari si fa divieto di portare agli ospiti cibo dall'esterno della struttura. In caso di piccoli presenti (alimenti confezionati), è fatto obbligo di consegna al personale del reparto, che penerà a somministrarli all'ospite interessato nelle giuste quantità.

Gli ospiti e i visitatori non possono accedere ai locali tecnici e di servizio.

Nessun compenso in denaro o di altro genere è dovuto al personale dipendente.

LE DIMISSIONI

Le dimissioni dovranno essere comunicate dal familiare/Amministratore di sostegno almeno con 5 giorni di preavviso; diversamente il costo dei giorni di degenza sarà comunque addebitato.

In caso di dimissioni, il Medico dell'Unità Operativa competente stila una relazione completa, che verrà consegnata in busta chiusa all'interessato, dove sono identificati i problemi clinici, funzionali ed assistenziali, i programmi attuati, i risultati raggiunti, gli ausili opportuni, i risultati di eventuali indagini di laboratorio e/o strumentali, la terapia attuata, nonché il programma terapeutico complessivo consigliato. Ad integrazione di detta relazione, si allegano le dimissioni infermieristiche, del fisioterapista e dell'animatrice.

Al momento della dimissione si restituisce tutta la documentazione personale portata dall'Ospite al momento dell'accoglimento.

Il medico di struttura referente dell'ospite in dimissione, si rende disponibile ad essere contattato dal Medico di Medicina Generale, qualora il paziente rientri al domicilio, o dal medico della struttura accogliente in caso di trasferimento in altra RSA, per fornire ogni utile informazione che possa essere garantire una adeguata continuità delle cure e dell'assistenza.

Per ottenere il rilascio di copia della cartella clinica, occorre formale richiesta presentata alla Direzione Sanitaria dai familiari/garanti o, quando le condizioni lo consentano, dall'Ospite stesso.

La documentazione richiesta potrà essere ritirata presso l'ufficio accettazione entro 30 giorni dalla richiesta, al costo di € 0,50 al foglio.

CARATTERISTICHE ORGANIZZATIVE

L'EQUIPE MULTIDISCIPLINARE

L'Equipe multidisciplinare, composta da operatori di tutti i servizi sanitari e assistenziali (medico, infermieristico, assistenziale, fisioterapico, educativo, psicologico, sociale) predispone un Progetto Individuale e un Piano di Assistenza Individualizzato al fine di garantire all'ospite un'assistenza su misura e personalizzata, nonché la migliore qualità di vita possibile nella struttura.

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.

Per la stesura del Piano vengono utilizzate scale di valutazione validate a livello internazionale, nonché tutte le informazioni raccolte dai vari servizi.

Nel Piano sono esplicitati gli obiettivi, le attività da svolgere da parte dei vari servizi; la verifica dei risultati degli stessi è valutata nella riunione periodica dell'equipe multidisciplinare. In tale sede si esaminano i risultati raggiunti che possono indicare il successo dell'applicazione del programma o l'eventuale necessità di modifica, per adeguare le attività alle nuove situazioni nel frattempo emerse.

Tutti gli operatori della struttura sono riconoscibili per ruolo grazie al colore differenziato delle divise di lavoro (colori: medici blu, infermieri azzurro, oss ed asa bordeaux, educatori rosa, fisioterapisti marrone, psicologi rosso, servizi generali bianco) e per qualifica per la presenza di cartellino identificativo (con fotografia, nome, cognome e qualifica).

SERVIZIO MEDICO

Il servizio è garantito da un Direttore Sanitario e Medici con presenza attiva dalle ore 8.00 alle ore 18.00 ed in reperibilità nelle ore notturne, festive e prefestive. Il personale medico valuta la situazione clinica dell'Ospite sia al momento della presentazione della domanda di accoglimento e che in quello dell'ingresso in convivenza.
Dopo la stesura del Piano di Assistenza Individualizzato i medici tengono monitorata la salute dei pazienti anche per mezzo di eventuali accertamenti diagnostici e/o consulenze specialistiche.

I medici della Struttura sono a disposizione dei familiari durante gli orari di servizio o previo appuntamento fissato telefonicamente per il tramite dell'Ufficio Accettazione.
Il rilascio dei certificati medici deve essere richiesto al medico di reparto.

SERVIZIO PSICOLOGICO

Lo psicologo concorre all'elaborazione di un piano di accompagnamento individualizzato che favorisca la dimensione sociale e relazionale della persona e che sviluppi, in modo armonico e condiviso, le potenzialità individuali e contestuali del soggetto e dei suoi familiari.

SERVIZIO SOCIALE

Gli Assistenti Sociali si occupano dell'inserimento dell'ospite nella struttura, contribuendo all'organizzazione della sua accoglienza e al monitoraggio del suo inserimento.
Si adoperano per tutelare la qualità della vita dell'ospite e programma, in collaborazione con il servizio educativo, le attività di riabilitazione cognitiva.

Collaborano alla gestione della lista d'attesa, mantengono i rapporti con i familiari ed organizzano eventuali dimissioni.

Si occupano del segretariato sociale e mantengono i rapporti con le realtà territoriali esterne alla struttura. Assistono la Direzione amministrativa nella predisposizione delle pratiche amministrative che riguardano gli Ospiti.

SERVIZIO INFERMIERISTICO

Il gruppo infermieristico è composto da Infermieri iscritti all' Ordine, organizzati secondo i vigenti standard gestionali regionali.

L'Infermiere è responsabile di tutte le cure infermieristiche rivolte agli Ospiti ed è a disposizione per qualsiasi informazione di competenza richiesta dai familiari.

Il locale di riferimento, sia per comunicazioni che per informazioni, è la guardiola infermieristica presente in ogni piano.

Il servizio è supportato ed integrato nello svolgimento delle proprie attività dagli Operatori Socio Sanitari, nei limiti delle specifiche competenze.

SERVIZIO ASSISTENZIALE

Gli Ausiliari Socio Assistenziali (A.S.A.) e gli Operatori Socio Sanitari (O.S.S.) sono operatori qualificati che garantiscono l'assistenza di base a tutti gli ospiti della Residenza 24 ore su 24.

In particolare suppliscono alle carenze di autonomia degli Ospiti stessi nell’espletamento delle loro funzioni personali essenziali, come l'igiene quotidiana, i cambi di abbigliamento, la mobilitazione e l’alimentazione.

Gli operatori svolgono la loro attività con discrezione e disponibilità, stimolando gli ospiti, se necessario, ad utilizzare tutte le loro potenzialità, al fine di mantenere o riacquistare la propria autonomia; interagiscono, infine, con il personale infermieristico, le educatrici ed i terapisti della riabilitazione per garantire un'assistenza adeguata ai bisogni.

SERVIZIO EDUCATIVO

Gli educatori della Residenza "TE" sono presenti in struttura dal lunedì al sabato mattina; in corrispondenza di particolari eventi anche il sabato pomeriggio e la domenica.

Essi collaborano all'accoglienza ed all'inserimento di ciascun Ospite nella struttura, facilitano la socializzazione ed operano per preservare l'autonomia della persona ed il mantenimento del suo ruolo sociale, favorendo i suoi legami con la famiglia e gli amici, nonché creando momenti di apertura e scambio con altre realtà territoriali (es. scuole).

La struttura mette a disposizione degli educatori un'apposita sala nella quale gli ospiti svolgono le diverse attività.

Nel salone si festeggiano, inoltre, i compleanni degli ospiti e le ricorrenze particolari organizzando feste con musiche e danze.

Tra le attività proposte riscuote particolare gradimento la **musicoterapia**, individuale e di gruppo, effettuata in collaborazione con un musicoterapeuta.

Gli educatori svolgono anche servizio ai piani per gli Ospiti impossibilitati a scendere e promuovono uscite esterne, come gite, passeggiate ed escursioni.

La programmazione delle attività è realizzata con scadenze fisse; il calendario viene presentato e socializzato settimanalmente.

Nel caso in cui le visite in presenza non siano possibili, vengono garantite ed organizzate videochiamate con l'utilizzo di appositi dispositivi (tablet) forniti dalla struttura.

SERVIZIO DI TERAPIA FISICA E RIABILITAZIONE

All'interno della Residenza "TE" opera un'équipe di fisioterapisti che, attraverso la rieducazione funzionale e neuromotoria, e con l'aiuto della strumentazione elettromedicale più avanzata e di moderne ed attrezzate palestre, aiuta gli Ospiti a mantenere o a recuperare l'autonomia e la capacità di movimento.

Lo staff fisioterapico assicura assistenza anche nella cura di eventuali traumi articolari o muscolari, nella riduzione di dolori di origine artrosica od

osteoporotica, nonché nella mobilitazione a letto dei pazienti immobilizzati.

Gli Ospiti sono seguiti sempre dal medesimo operatore; il rapporto continuativo, di fiducia e reciproca collaborazione che si instaura aiuta il recupero del paziente e migliora i risultati.

SERVIZI ALBERGHIERI-GENERALI

SERVIZIO CUCINA-RISTORAZIONE

Il servizio di cucina è gestito direttamente dall'Ente: la Direzione Sanitaria della Struttura ha concordato un menù che varia a seconda delle stagione (estivo - invernale) e che ruota su quattro settimane.

Agli Ospiti viene quotidianamente sottoposto il menù previsto per il giorno successivo e gli viene garantita la possibilità di scelta.

Si predispongono diete personalizzate a seconda delle necessità cliniche degli ospiti ed è assicurato l'imboccamento degli ospiti non autosufficienti.

SERVIZIO LAVANDERIA/GUARDAROBA

La Residenza fornisce servizi di lavanderia, stireria e guardaroba, che vengono effettuati internamente.

È prevista l'etichettatura indelebile di tutti gli indumenti personali.

L'utenza è pregata di provvedere tempestivamente al cambio stagionale del vestiario ed alla sostituzione dei capi deteriorati.

In fase di accoglimento, e ad ogni reintegro del vestiario, gli utenti sono invitati a consegnare i capi al servizio Accettazione per la necessaria etichettatura.

Anche se i prodotti utilizzati dal servizio e le procedure adottate sono rispettose del buon mantenimento dello stato dell'abbigliamento, si evidenzia che il lavaggio industriale del vestiario può danneggiare i capi delicati.

SERVIZIO PULIZIE

Il servizio cura la pulizia e sanificazione degli ambienti comuni (superfici piane, infissi, arredi ed attrezzature), degli spazi di vita privata dell'ospite, e dei servizi igienici sulla base di specifici protocolli e programmi con utilizzo di adeguati prodotti e strumenti.

SERVIZIO DI MANUTENZIONE

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

Il servizio affianca le ditte esterne nell'esecuzione degli interventi programmati sia relativamente alla struttura che agli impianti.

PARRUCCHIERE - PODOLOGO/PEDICURE CURATIVO

La Residenza offre, presso un locale appositamente attrezzato, il servizio di parrucchiere.
Senza ulteriori costi aggiuntivi viene fornito per le signore il servizio di taglio e piega capelli e per i signori il taglio capelli (il taglio della barba è assicurato dal personale ausiliario), in base ad un calendario stabilito dalla Coordinatrice ASA/OSS.
La Struttura offre, altresì, il servizio di pedicure curativo, con cadenza periodica, senza ulteriori aggravi sulla retta.

SERVIZIO RELIGIOSO

Presso la Residenza viene assicurato il servizio religioso.

Per quanto riguarda la religione cattolica un sacerdote garantisce l'assistenza spirituale a quanti sono ricoverati, nonché la celebrazione settimanale della S. Messa presso la Cappella della struttura. La celebrazione è aperta ai familiari, agli operatori ed a tutta la cittadinanza.

Gli ospiti aderenti ad altre convinzioni religiose possono richiedere l'assistenza spirituale secondo la propria fede.

SERVIZIO DI RISTORO – DISTRIBUZIONE BEVANDE E SNACK

All'interno del parco è in funzione un bar aperto durante la settimana dalle ore 7.00 alle ore 20.00 ed il fine settimana dalle ore 7.00 alle ore 13.00; nella hall della Residenza sono, inoltre, disponibili distributori automatici di prodotti confezionati e di bevande calde e fredde.

I TRASPORTI

In caso di necessità, come per il trasferimento di ospiti allettati per l'effettuazione di visite specialistiche programmate e/o urgenti e per eventuali ricoveri in ospedale, l'Ente si avvale di autoambulanze in regime di convenzione con Associazioni ed Enti che operano sul territorio.

Il costo di tale servizio è a carico dell'Ospite.

L'ufficio accettazione è a disposizione anche per la prenotazione di ambulanze per il trasporto a domicilio degli Ospiti dimessi dalla Struttura.

CUSTODIA OGGETTI DI VALORE

Si suggerisce di non tenere con sé oggetti di valore o grosse somme di denaro. L'Amministrazione non assume responsabilità alcuna per i valori degli ospiti, salvo che gli stessi, ben identificati e preventivamente dichiarati in apposito atto sottoscritto dall'interessato, vengano depositati presso l'Amministrazione stessa.

La restituzione di quanto è di proprietà dell'ospite dimesso o deceduto viene fatta agli aventi diritto a termini di legge.

LA CORRISPONDENZA

La corrispondenza in arrivo viene recapitata ai destinatari a cura dell'Ufficio Accettazione e degli Assistenti Sociali, che si fanno carico anche di provvedere all'inoltro di quella in partenza.

SERVIZIO AMMINISTRATIVO

Si occupa della gestione complessiva di tutte le attività di competenza, concernenti la vita della residenza ed è articolato nei seguenti settori:

DIREZIONE AMMINISTRATIVA

Si occupa della gestione di tutti gli atti, deliberazioni, provvedimenti interni ed esterni, documentazione normativa.

È responsabile delle relazioni con il pubblico, della gestione dell'archivio, della corrispondenza, del protocollo, della gestione dei contratti, delle convenzioni.

Sovrintende all'attività degli uffici, nonché dei servizi alberghieri e generali.

Rilascia le dichiarazioni amministrative di ricovero.

UFFICIO ACCETTAZIONE

L'Accettazione **accoglie e informa** il pubblico che a vario titolo si rivolge alla Residenza.

Contatta i parenti per i nuovi ingressi definendo i relativi dettagli.

Si relaziona con i parenti per eventuali necessità riguardanti gli ospiti.

Riceve la posta personale recapitandola agli ospiti stessi o ai parenti anche mediante spedizione.

Raccoglie le varie segnalazioni in merito alle diverse attività; costituisce pertanto punto di riferimento per la consegna dei moduli di segnalazioni e suggerimenti.

L'ufficio svolge **servizio di portineria** assicurando il controllo dell'ingresso principale e di quelli secondari servendosi anche di sistemi televisivi a circuito chiuso, e **servizio di centralino** ricevendo tutte le telefonate in ingresso ed in uscita smistandole ai vari reparti e servizi e consentendo le comunicazioni tra ospiti, familiari e parenti.

LE RETTE DI DEGENZA

SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA

Il pagamento della retta dà diritto di godere del vitto, dell'alloggio, dell'assistenza socio-sanitaria, infermieristica, delle prestazioni di consulenza specialistica, dei servizi alla persona (parrucchiere, podologo/pedicure curativo) e di tutti i servizi generali e collettivi predisposti dall'Ente Gestore, compresa la lavatura e stiratura del vestiario e della biancheria personale dell'ospite; inoltre consente la partecipazione a tutti i progetti e programmi terapeutico-riabilitativi e di animazione posti in essere dall'organizzazione.

SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA

Resta escluso dall'ammontare della retta corrisposta quanto segue:

- Le prestazioni di trasporto a mezzo ambulanza per l'accompagnamento dell'ospite a presidi socio-sanitari pubblici o privati, ancorché disposte dal personale medico della struttura, sono a totale carico dell'ospite.
- Le forniture di protesica in genere (busti, cinti, protesi odontoiatriche, occhiali, ecc.).
- Il rinnovo degli oggetti di vestiario e della biancheria personale.
- Le eventuali spese funebri.

Gli ospiti accolti su posto letto accreditato non contrattualizzato, mantengono l'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale tramite il proprio medico di medicina generale; durante la permanenza in Struttura, l'assistenza è comunque garantita dal personale della RSA alla stregua degli altri ospiti.
La spesa per i farmaci e per i presidi sanitari, in particolare, è a carico della struttura.

CERTIFICAZIONE SPESA SANITARIA

In attuazione della Deliberazione della Giunta Regionale Lombarda del 21 marzo 1997 n. 26316 ed in conformità con il quadro normativo di riferimento in materia fiscale, la Residenza rilascia per gli utenti la dichiarazione attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie.

TUTELA E PARTECIPAZIONE

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

(Allegato D della D.G.R. n. 7/7435 del 14/12/2001)

LA PERSONA HA DIRITTO	LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE
Di conservare e sviluppare 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 istituzionali, le proprie credenze, opinioni, 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, se non lesive dei diritti altri, anche quando queste dovessero apparire in contrasto con 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 "dirigerle" senza per questo venire a meno dell'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettevano 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 famigliari, 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 integrare liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
Di essere messa in condizioni 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 attitudine 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 o morale	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
Di essere messa in condizioni di godere e conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in caso di perdita totale o parziale della propria autonomia o autosufficienza	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

LA CARTA DEI DIRITTI DELLE PERSONE CON DEMENZA
del **Global Dementia Charter**

1. DOVREI AVERE ACCESSO A UN MEDICO PER VERIFICARE SE HO UNA DEMENZA

Dovrei avere accesso a una valutazione delle mie capacità di memoria per verificare se i miei timori di avere una demenza hanno un fondamento di verità. Una diagnosi permetterà a me, alla mia famiglia e ai miei amici di pianificare il nostro futuro e prepararci per tempo ai cambiamenti che ci attendono.

2. DOVREI AVERE ACCESSO ALLE INFORMAZIONI RIGUARDANTI LA DEMENZA IN MODO TALE DA COMPRENDERE CHE EFFETTO AVRA' SU DI ME

La demenza colpirà me e tutti coloro che mi circondano. La mia famiglia, i miei amici ed io dovremmo avere accesso a informazioni di qualità e consigli cosa dobbiamo aspettarci man mano che la malattia progredisce.

3. DOVREI ESSERE AIUTATO A ESSERE INDIPENDENTE FINTANTO CHE MI E' POSSIBILE

Voglio rimanere il più attivo possibile il più a lungo possibile, e vorrei essere sostenuto sia dalle persone che vivono vicino a me che da un ambiente sicuro.

4. DOVREI AVERE VOCE IN CAPITOLO NELLA CURA E NEL SUPPORTO CHE MI SONO DATI

Dovrei avere la possibilità di esprimere la mia opinione nelle mie cure e nell'assistenza che ricevo il più lungo possibile.

5. DOVREI AVERE ACCESSO A CURE DI ELEVATA QUALITA' CHE SONO ADATTE A ME

In tutti gli stadi della malattia, dovrei avere accesso a cure di elevata qualità nel momento stesso in cui ne ho bisogno e nei luoghi dove vivo, siano questi a casa, nella mia comunità o città, o in una residenza per anziani o casa di riposo.

6. DOVREI ESSERE CONSIDERATO UN INDIVIDUO ED ESSERE ASSISTITO DA PERSONE CHE CONOSCONO LA MIA VITA

Le persone che si prendono cura di me dovrebbero conoscere la mia vita, la mia famiglia e la mia storia personale, in modo che possano darmi un'assistenza personalizzata che sia adatta a me. Il modo in cui vengo assistito deve essere sviluppato in base alla mia personalità, alle mie preferenze e al mio stile di vita.

7. DOVREI ESSERE RISPETTATO PER LA PERSONA CHE SONO

Non dovrei essere discriminato in alcun modo e per nessun aspetto riguardante la mia età, orientamento sessuale, nazionalità, credo, status sociale o qualsiasi altro fattore di diversità.

8. DOVREI AVERE ACCESSO A UN'ASSISTENZA MEDICA E A TRATTAMENTI CHE MI AIUTANO

Durante tutti gli stadi della demenza, dovrei avere accesso a cure e trattamenti medici che mi aiutano a vivere bene e che dovrebbero essere regolarmente rivalutati dal mio medico.

9. LE DECISIONI RIGUARDANTI IL MIO FINE VITA DOVREBBERO ESSERE DISCUSSE CON ME FINTANTO CHE SONO IN GRADO DI DECIDERE

Dovrei poter decidere su come voglio trascorrere gli ultimi giorni della mia vita; a tale scopo, le decisioni di fine vita che mi riguardano dovrebbero essere discusse con me quando posso ancora prendere decisioni.

10. VOGLIO CHE LA MIA FAMIGLIA E I MIEI AMICI CONSERVINO DEI BUONI RICORDI DI ME

Voglio essere sereno nel sapere che la mia famiglia e mi miei amici riceveranno un supporto adeguato per affrontare la mia morte e siano confortati nel loro lutto, in modo che possano ricordarsi di me per la persona che ero.

RELAZIONI CON IL PUBBLICO

La Direzione Amministrativa, nella persona della Dott.ssa Daniela Visentini, è a disposizione degli utenti per migliorare la qualità dei servizi assicurando informazioni e tutela, raccogliendo suggerimenti ed osservazioni e gestendo reclami e segnalazioni. L'ufficio è aperto al pubblico tutti i giorni, dal lunedì al venerdì, dalle ore 09.00 alle ore 17.00; in caso di necessità è possibile essere ricevuti in specifici orari fissando telefonicamente un appuntamento.

Il Presidente del Consiglio di amministrazione della Società, Dott. Guerrino Nicchio, è disponibile a ricevere i familiari degli Ospiti previo appuntamento concordato telefonicamente con la Direzione Amministrativa.

Il Direttore Sanitario ed i Medici di reparto ricevono dalle ore 08.00 alle ore 18.00 dal lunedì al venerdì.

TUTELA DELLA PRIVACY

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute degli ospiti; i medici forniscono notizie esclusivamente all'ospite stesso o ai familiari più stretti.

La struttura garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità della persona, con particolare riferimento alla riservatezza ed all'identità personale, in osservanza a quanto previsto D. Lgs. n° 196 del 30 giugno 2003 e dal Regolamento UE 2016/679.

A tal fine, al momento dell'accoglimento, viene fornita completa informativa circa il trattamento dei dati sensibili e si richiede dichiarazione di consenso.

STANDARDS DI QUALITÀ

La Residenza "TE" offre assistenza assicurando qualità, efficienza ed efficacia in un ambiente che valorizza i rapporti umani e che mira alla tutela della persona.

Obiettivo prioritario è la soddisfazione delle esigenze dell'ospite; a tal fine la Residenza concentra la propria attenzione sui seguenti progetti:

- estendere la personalizzazione degli interventi
- sviluppare l'integrazione tra le diverse figure professionali che compongono l'equipe
- Favorire ulteriormente la partecipazione degli utenti al miglioramento del servizio

Coerentemente ai progetti di costante miglioramento della qualità, tutti i profili professionali operanti all'interno della Struttura sono, annualmente, coinvolti in processi formativi tesi, oltre che a garantire il costante aggiornamento dal punto di vista tecnico ed assistenziale, a migliorare i processi di comunicazione tra operatori e utenti/familiari, nonché a favorire lo sviluppo del lavoro di equipe e la personalizzazione degli interventi.

La Società, infine, è impegnata nell'individuare tutti gli elementi di riferimento utili alla valutazione degli aspetti della qualità attinenti alla **informazione**, alla **personalizzazione** e **umanizzazione** dell'assistenza e al **comfort** alberghiero.

I diversi aspetti qualitativi elencati nella tabella rappresentano elementi ritenuti rilevanti e che saranno oggetto di costante controllo (attraverso indicatori verificabili, indagini di gradimento, segnalazioni e reclami) e periodico aggiornamento ed integrazione dai Responsabili dei Servizi all'Ospite.

SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

L'Ente garantisce la funzione di tutela nei confronti degli utenti, che possono formulare suggerimenti e sporgere reclami a seguito di disservizi, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato l'accessibilità al servizio e la qualità delle prestazioni.

Segnalazioni e suggerimenti sono molto utili per capire problemi e prevedere gli interventi di miglioramento necessari. Le segnalazioni ed i suggerimenti devono essere presentati al Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico direttamente, telefonando, scrivendo, inviando un fax oppure un e-mail.

Non sono presi in considerazione eventuali reclami anonimi.

La Residenza ha standardizzato una procedura per la gestione delle segnalazioni e dei suggerimenti e s'impegna a rispondere con celerità, e comunque entro 15 giorni, attivandosi a rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo stesso e predisponendo una procedura per i problemi che richiedono un approfondimento.

PIANO DI CUSTOMER

Agli Ospiti e ai loro Familiari viene annualmente consegnato un questionario di rilevazione del grado di soddisfazione, nel quale i compilatori sono invitati ad esprimere un giudizio sui vari aspetti del servizio.

I questionari rivolti ai familiari degli ospiti vengono inviati al loro domicilio nel mese di novembre; i questionari compilati possono essere restituiti o inserendoli all'interno dell'apposita cassettina sita nella hall della Residenza o inviandoli a mezzo posta. Nello stesso periodo gli assistenti sociali o le educatrici somministrano i questionari dedicati agli Ospiti a coloro che sono in grado di comprendere il significato delle domande e rispondere adeguatamente.

I dati raccolti vengono elaborati entro 30 giorni dal Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (Direttore Amministrativo), che redige una relazione da sottoporre al Consiglio di Amministrazione. Ai Famigliari degli ospiti di recente inserimento, inoltre, trimestralmente è inviato il questionario di valutazione dell'accoglimento, fase di particolare importanza e delicatezza per il buon inserimento dei nostri Ospiti.

I risultati della rilevazione di tutti i questionari sono resi noti e socializzati, entro trenta giorni dal termine di consegna, sia a mezzo di affissione di grafici riepilogativi in ambienti comuni della struttura sia attraverso la pubblicazione di apposito report di sintesi nella sezione "Documenti" del sito web aziendale

Di seguito vengono riportati sotto forma di fac-simile i sopra citati strumenti di tutela e partecipazione: "Modulo segnalazioni e suggerimenti" e "Questionario per la Valutazione del grado di soddisfazione", entrambi disponibili presso l'Ufficio Accettazione dell'Ente.

Modulo per segnalazioni e suggerimenti

Il/la sottoscritto/a
Residente a (prov.) in via n.
Recapito Telefonico
in qualità di (grado di parentela)

dell'Ospite Sig./ra	accolto/a presso il nucleo

desidera evidenziare alla Amministrazione ed alla Direzione della struttura (esprimere l'oggetto della segnalazione):

fac-simile

inoltre, desidera comunicare che (esprimere eventuali suggerimenti):

Ai sensi del REGOLAMENTO N. 2016/679/UE E della NORMATIVA PRIVACY NAZIONALE VIGENTE autorizza la Società "Estia Srl" - Ente Gestore della Residenza "TE" - al trattamento dei dati personali di cui sopra.

Data	*Firma*

Il presente modulo va consegnato al personale del servizio accettazione o imbucato nella apposita cassetta posta nella hall d'ingresso della Residenza. L'Amministrazione si impegna a fornire riscontro in merito alle segnalazioni, per il tramite della Direzione Amministrativa e della Direzione Sanitaria, entro 15 giorni dalla data di ricezione del modulo.

Residenze Green Park	**VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE**

Lettera accompagnatoria
Questionario di rilevazione della soddisfazione dei Famigliari
RSA

Gentile Signora/e,

Le chiediamo di esprimere cortesemente il Suo parere sul soggiorno del Suo congiunto presso questa Residenza. Ogni Suo suggerimento o consiglio è per noi di grande aiuto per migliorare il servizio offerto.

È partendo dal punto di vista degli Ospiti e dei loro Famigliari, infatti, che si orientano le decisioni del Consiglio di Amministrazione e della Direzione verso un continuo miglioramento della qualità delle prestazioni erogate all'utenza.

Il questionario è anonimo ed i dati da Lei forniti verranno trattati nel più assoluto riserbo.

La compilazione è semplice e veloce: è sufficiente barrare la casella corrispondente alla valutazione preimpostata ritenuta più confacente.

Il personale del servizio accettazione e gli assistenti sociali sono a sua disposizione per eventuali chiarimenti di cui avvertisse la necessità.

La ringraziamo in anticipo per la Sua preziosa collaborazione e La preghiamo, una volta completata la compilazione del presente questionario, di depositarlo nell'apposita cassetta situata all'ingresso della Struttura o di rispedircelo a mezzo posta **entro e non oltre il ……**

Entro sessanta giorni dal termine di consegna, i risultati della rilevazione saranno resi noti e socializzati attraverso l'esposizione di un report riassuntivo.

Residenze Green Park

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI FAMIGLIARI DEGLI OSPITI "Residenza Te"

La preghiamo di esprimere un giudizio sugli aspetti che seguono

Barrare semplicemente la casella corrispondente al giudizio ritenuto più confacente

LA RESIDENZA *Comfort e sicurezza*				
	Ottimo	**Buono**	**Non soddisfacente**	**Non so** Non ho elementi per rispondere
Comfort della stanza di degenza	☐	☐	☐ Perché	☐
Comfort degli ambienti comuni (soggiorni, hall, giardino, …)	☐	☐	☐ Perché	☐
Misure di sicurezza applicate durante la pandemia COVID	☐	☐	☐ Perché	☐
L'ASSISTENZA E LE CURE *Adeguatezza delle prestazioni*	**Ottimo**	**Buono**	**Non soddisfacente**	**Non so** Non ho elementi per rispondere
Assistenza dei medici	☐	☐	☐ Perché	☐
Assistenza degli infermieri	☐	☐	☐ Perché	☐
Assistenza dei fisioterapisti	☐	☐	☐ Perché	☐
Assistenza del personale ausiliario	☐	☐	☐ Perché	☐
IGIENE E CURA DELL'OSPITE *Accuratezza*	**Ottimo**	**Buono**	**Non soddisfacente**	**Non so** Non ho elementi per rispondere
Igiene personale	☐	☐	☐ Perché	☐
Abbigliamento e cura della persona	☐	☐	☐ Perché	☐
RELAZIONE CON L'OSPITE	**Ottimo**	**Buono**	**Non soddisfacente**	**Non so** Non ho elementi per rispondere
Nonostante le misure restrittive dovute al COVID, ritiene che la struttura si sia adoperata per farLe mantenere un rapporto costante con il Suo Caro?	☐	☐	☐ Perché	☐
Ritiene che l'ospite sia ascoltato nei suoi bisogni?	☐	☐	☐ Perché	☐
Ritiene che l'ospite sia stato sostenuto e aiutato durante le misure restrittive dovute al COVID?	☐	☐	☐ Perché	☐

I SUOI RAPPORTI CON IL PERSONALE				
	Ottimo	**Buono**	**Non soddisfacente**	**Non so** Non ho elementi per rispondere
Gentilezza e disponibilità del personale infermieristico e assistenziale	☐	☐	☐ Perché	☐
Capacità di ascolto e chiarezza nelle risposte del personale medico	☐	☐	☐ Perché	☐
Gentilezza e disponibilità del personale amministrativo	☐	☐	☐ Perché	☐
SERVIZI OFFERTI DALLA RESIDENZA	**Ottimo**	**Buono**	**Non soddisfacente**	**Non so** Non ho elementi per rispondere
Attività proposte dal servizio animazione	☐	☐	☐ Perché	☐
Servizio di ristorazione	☐	☐	☐ Perché	☐
Pulizia della residenza (stanze, corridoi, ecc.)	☐	☐	☐ Perché	☐
Guardaroba e lavanderia	☐	☐	☐ Perché	☐
Parrucchiere	☐	☐	☐ Perché	☐
Podologo	☐	☐	☐ Perché	☐
Servizi amministrativi	☐	☐	☐ Perché	☐
VALUTAZIONI CONCLUSIVE	**SI**	**ABBASTANZA**	**NO**	**Non so** Non ho elementi per rispondere
Ritiene che la Residenza offra agli ospiti sicurezza, calore e accoglienza?	☐	☐	☐ Perché	☐
Consiglierebbe la Residenza a un Suo amico o conoscente?	☐	☐	☐ Perché	☐

Ci indichi, se lo desidera, cosa potremmo fare per migliorare la permanenza del Suo congiunto presso la nostra Residenza:

……

……

La ringraziamo per la collaborazione

Residenze Green Park

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI "Residenza Te"

La preghiamo di esprimere un giudizio sugli aspetti che seguono

Barrare semplicemente la casella corrispondente al giudizio ritenuto più confacente

LA GIORNATA IN STRUTTURA	**Ottimo**	**Buono**	**Non soddisfacente**	**Non so** non ho elementi per rispondere
Orario di alzata	☐	☐	☐ Perché	☐
Igiene personale	☐	☐	☐ Perché	☐
Scelta del proprio abbigliamento	☐	☐	☐ Perché	☐
Cibo (qualità, quantità, adeguatezza e varietà dei pasti, orari)	☐	☐	☐ Perché	☐
Attività di animazione	☐	☐	☐ Perché	☐
L'ASSISTENZA E LE CURE				
Assistenza dei medici	☐	☐	☐ Perché	☐
Assistenza di psicologhe e assistenti sociali	☐	☐	☐ Perché	☐
Assistenza degli infermieri	☐	☐	☐ Perché	☐
Assistenza dei fisioterapisti	☐	☐	☐ Perché	☐
Assistenza del personale ausiliario	☐	☐	☐ Perché	☐
RAPPORTI CON IL PERSONALE				
Gentilezza, disponibilità e capacità di ascolto	☐	☐	☐ Perché	☐
Ritiene che il personale Le abbia fornito le informazioni necessarie per comprendere le misure restrittive dovute al COVID?	☐	☐	☐ Perché	☐
Ritiene di essere stato sostenuto e aiutato durante le misure restrittive dovute al COVID?	☐	☐	☐ Perché	☐
Ritiene che la struttura si sia adoperata per farLe mantenere un rapporto costante con i Suoi famigliari?	☐	☐	☐ Perché	☐

LA RESIDENZA				
La Sua stanza	☐	☐	☐ Perché	☐
Il nucleo dove vive	☐	☐	☐ Perché	☐
Gli ambienti comuni (soggiorni, sale animazione,…)	☐	☐	☐ Perché	☐
Lo spazio esterno	☐	☐	☐ Perché	☐
Il rapporto con gli altri Ospiti	☐	☐	☐ Perché	☐
VALUTAZIONI CONCLUSIVE				
Si trova bene presso la nostra Residenza?	☐	☐	☐ Perché	☐
Intorno a Lei sente calore e accoglienza?	☐	☐	☐ Perché	☐
Consiglierebbe la Residenza a un suo amico o conoscente?	☐	☐	☐ Perché	☐

Ci indichi, se lo desidera, cosa potremmo fare per migliorare la sua permanenza presso la nostra Residenza:

……
……
……
……

La ringraziamo per la collaborazione

Allegato 1

RETTE DI DEGENZA

RETTE DI DEGENZA

Per il soggiorno e la permanenza presso la RSA gli ospiti sono tenuti al pagamento di una retta giornaliera che viene determinata annualmente e, di norma, ha validità dal 1° gennaio al 31 dicembre.

La fatturazione è su base mensile e posticipatamente rispetto al periodo di degenza.

Il pagamento deve avvenire entro il giorno 10 del mese successivo a quello cui si riferisce la fattura; in caso contrario l'ufficio ragioneria provvederà al sollecito tramite raccomandata.

IMPORTI RETTE DI DEGENZA – ANNO 2023	
Posto letto Nucleo Alzheimer ACCREDITATO A CONTRATTO	€ 67,00 (sessantasette/00)
Posto letto RSA ACCREDITATO NON A CONTRATTO	€ 90,00 (ottantacinque/00)
Posto letto Nucleo demenze/Alzheimer ACCREDITATO NON A CONTRATTO	€ 95,00 (novanta/00)

DEPOSITO INFRUTTIFERO A TITOLO DI GARANZIA

All'atto del ricovero in R.S.A. (Residenza Sanitaria Assistenziale) è richiesto il versamento di un deposito infruttifero a titolo di garanzia pari ad una mensilità della retta:

Posto letto ACCREDITATO A CONTRATTO	€ 1.800,00
Posto letto RSA ACCREDITATO NON A CONTRATTO	€ 2.700,00
Posto letto Nucleo demenze/Alzheimer ACCREDITATO NON A CONTRATTO	€ 2.850,00

La restituzione della cauzione avviene in seguito a dimissione/decesso dell'ospite a fronte della presentazione della ricevuta di versamento della cauzione stessa e del pagamento della fattura relativa all'ultimo periodo di soggiorno

Allegato 2

STANDARD DI QUALITÀ

STANDARD SERVIZI DI SOCIO-ASSISTENZA E SANITARI	***INDICATORI***	***MODALITÀ DI RILEVAZIONE***
A tutti gli ospiti è garantita un'approfondita igiene quotidiana ed al bisogno	Percentuale di ospiti affetti da piaghe da decubito	Verifica consegne INFERMIERE e ASA/OSS PAI
Tutti gli ospiti sono alzati tutte le mattine, salvo prescrizione medica		
A tutti gli ospiti incontinenti sono garantiti 3 cambi al giorno e al bisogno		
A tutti gli ospiti è garantita un'assistenza personalizzata	Frequenza aggiornamento PAI	PAI
A tutti gli ospiti che ne hanno necessità è garantito un programma di riabilitazione	N°di ospiti riabilitati / n° totale ospiti	Scheda riabilitativa Cartella riabilitativa
Ogni giorno sono svolte attività di animazione di gruppo e/o individuali nei nuclei e nell'apposito salone	N° di ospiti che partecipano quotidianamente alle attività di animazione / n° totale	Diario attività settimanali Scheda delle attività Scheda indice gradimento ospiti
A tutti gli ospiti sono garantite visite mediche e controlli sanitari programmati oltre alle visite urgenti ed al bisogno	N° di visite programmate / Tot ospiti	Cartella geriatrica PAI
STANDARD SERVIZI ALLA PERSONA	***INDICATORI***	***MODALITÀ DI RILEVAZIONE***
Tutti gli ospiti possono usufruire di prestazioni di parrucchiere/barbiere comprese nella retta almeno una volta al mese	N° prestazioni annue di parrucchiere	Modulo prestazioni servizio parrucchiera
Tutti gli ospiti, al bisogno, possono usufruire di prestazioni di podologia comprese nella retta	N° prestazioni annue di podologo	Modulo prestazioni servizio podologo
La Residenza è attenta ai gusti dagli ospiti e propone menù che permettono la scelta tra diverse possibilità	Schede di scelta menù giornaliero	Scheda menù settimanali Scheda scelta menù
STANDARD SODDISFAZIONE UTENZA	***INDICATORI***	***MODALITÀ DI RILEVAZIONE***
Gli ospiti ed i familiari sono invitati a segnalare eventuali disservizi	N° reclami formali e non / N° utenti	Reclami presentati