



residenze sanitario – assistenziali



CARTA DEI SERVIZI

Residenza Rita e Luigi Gelosa
Via Marco Polo, 24
Briosco (MB)

Rev. 18 _01 ottobre 2015



Sommaro

1	GENERALITÀ DELL'OPUSCOLO	3
2	L'ENTE GESTORE: HOSPITA COOPERATIVA SOCIALE A R.L.	4
3	OBBIETTIVI E FINALITÀ	4
3.1	FINE ISTITUZIONALE	4
3.2	OBBIETTIVI	4
3.3	PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'ATTIVITÀ	4
4	UBICAZIONE DELLA RESIDENZA E PRINCIPALI CARATTERISTICHE	5
5.	UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (U.R.P.)	6
6	COME ACCEDERE ALLA STRUTTURA	7
7	INFORMAZIONI SANITARIO-SOCIO-ASSISTENZIALI	7
8	GESTIONE DELLA LISTA D'ATTESA	7
9	L'INGRESSO E LA PRESA IN CARICO DELL'OSPITE	8
10	PROGRAMMA DI ASSISTENZA SANITARIA	8
10.1	L'ACCOGLIENZA	8
10.2	VALUTAZIONE DELL'OSPITE NELLA FASE DI ACCOGLIENZA	9
10.3	FASCICOLO SANITARIO E SOCIALE (FASAS)	9
10.4	RICHIESTA COPIA DEL FASCICOLO SANITARIO E SOCIALE (FASAS)	9
10.5	L'ASSISTENZA DURANTE IL SOGGIORNO	9
10.6	DIMISSIONE E/O DECESSI	10
10.7	FORMAZIONE DEL PERSONALE	10
10.7	SICUREZZA E MANUTENZIONE DELLE STRUTTURE E DEGLI IMMOBILI	10
11	RETTA GIORNALIERA	11
12	SERVIZI ALBERGHIERI COMPRESI NELLA RETTA	11
12.1	RISTORAZIONE	11
12.2	LAVANDERIA	12
12.3	SANIFICAZIONE E PULIZIA	12
13	SERVIZI SUPPLEMENTARI	12
14	ASSISTENZA RELIGIOSA	12
15	ORARI DI ACCESSO PER FAMILIARI E AMICI	12
16	RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI	13
17	GIORNATA TIPO	13
18	QUESTIONARIO SUL GRADIMENTO DEL SERVIZIO	13
19	OBBLIGHI LEGISLATIVI	14
19.1	SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO (D.LGS 81/2008)	14
19.2	TUTELA DELLA PRIVACY	14
19.3	HACCP	14
19.4	POLIZZA ASSICURATIVA	15
19.5	APPLICAZIONE DEL MODELLO 231	15
20	ALLEGATI	15



1 Generalità dell'opuscolo

Gentile Signora,
Gentile Signore,

Il fascicolo che Le presentiamo costituisce la "Carta dei Servizi" della Residenza Sanitario Assistenziale.

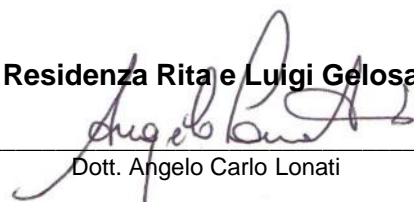
E' il documento che Le permetterà di prendere rapidamente visione dei servizi offerti, delle principali modalità organizzative e gestionali e di valutare gli obiettivi perseguiti dal personale operante nella struttura.

Come potrà vedere, ciò che qui viene presentato non è però unicamente un'elencazione di prestazioni bensì la scelta di uno stile d'intervento mirato soprattutto al miglioramento continuo della qualità della vita dei nostri ospiti. Centralità della persona, accompagnamento dell'ospite debole, costruzione di relazioni interpersonali e sociali significative, mantenimento e condivisione della spiritualità del singolo sono per noi cardini dell'accoglienza e del sostegno quotidiani.

La ringraziamo per aver scelto i nostri servizi.

Un cordiale benvenuto

Residenza Rita e Luigi Gelosa



Dott. Angelo Carlo Lonati

2 L'Ente gestore: Hospita Cooperativa sociale a r.l.

Hospita è il soggetto gestore della Residenza Rita e Luigi Gelosa che dispone di 68 posti letto autorizzati, accreditati e contrattualizzati.

Nel dicembre 2010 Hospita ha ottenuto per la prima volta la certificazione del proprio Sistema di gestione per la Qualità e la Sicurezza in base alle normative ISO 9001:2008 e OHSAS 18001:2007 che è stata riconfermata nel dicembre 2014.

Dati identificativi dell'Ente Gestore:

Hospita Cooperativa Sociale a r.l.

Sede Legale Via Victor Hugo 4, 20123 Milano

Sede Amministrativa: Via G. Marcora, 97/99, 9, 21010 Inveruno (MI)

Tel. E fax. 02 97830661

e-mail: hospita@hospita.it

Presidente (Legale rappresentante): **Dott. Angelo Carlo Lonati**

3 Obiettivi e finalità

3.1 Fine istituzionale

Fine istituzionale della RSA è quello di erogare servizi assistenziali e sanitari a favore della popolazione anziana non autosufficiente o a rischio di perdita di autonomia, secondo le modalità previste dai piani assistenziali nazionali e regionali.

3.2 Obiettivi

Ogni Ospite è unico e costituisce individualmente l'oggetto della nostra attività. Perseguiamo l'obiettivo di salvaguardare la dignità e la personalità di ciascun Ospite. I diritti dell'Ospite si realizzano attraverso la difesa della vita, della salute, delle aspirazioni personali e spirituali, il tutto inteso a offrire a ciascuno la miglior qualità possibile di vita.

3.3 Principi fondamentali dell'attività

L'attività della RSA si svolge nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza

Ogni persona ha diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sorta.

Imparzialità

I comportamenti degli operatori verso gli ospiti sono ispirati a criteri di obiettività ed imparzialità.

Continuità

La RSA assicura la continuità e regolarità delle cure. In caso di irregolarità adotta misure volte ad arrecare agli ospiti il minor disagio possibile.

Partecipazione

La RSA garantisce all'ospite la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso una informazione corretta e completa. Garantisce la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento dei servizi.



Efficacia ed efficienza

Il servizio è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra le risorse impiegate, le attività svolte e i risultati ottenuti.

Sicurezza

Hospita opera per la salvaguardia della sicurezza degli Ospiti e degli operatori attraverso l'applicazione delle leggi, la sensibilizzazione, la formazione continua e la realizzazione di piani di miglioramento. Costituiscono precisa volontà della Direzione e impegno specifico di tutti:

- prevenire gli infortuni e malattie
- migliorare in continuo la gestione del Sistema di Gestione della Qualità e della Sicurezza e le sue prestazioni mettendo a disposizione le risorse necessarie
- assicurare la conformità di ogni attività a tutti i requisiti di legge applicabili e a quelli di altro tipo sottoscritti dalla Cooperativa.
- predisporre sistemi e procedure relativi alla conduzione del lavoro in sicurezza, comunicandoli a tutti i livelli dell'organizzazione

E' compito di tutti fare propri e realizzare questi principi ispiratori che sono alla base del nostro Sistema di Gestione per la Qualità e la Sicurezza.

4 Ubicazione della Residenza e principali caratteristiche

La Residenza Rita e Luigi Gelosa offre servizi sanitari e assistenziali a favore di anziani non autosufficienti per un totale di 68 posti letto, di cui 64 posti letto accreditati in camere a due letti con arredi e dotazioni strumentali adatte ad accogliere ospiti anche con rilevanti problemi sanitari, con servizi in camera e doccia, accoglienti, spaziose, luminose e tutte dotate di televisore ed aria condizionata. Inoltre ci sono anche 4 camere singole accreditate, anch'esse con servizi in camera e doccia, accoglienti, spaziose, luminose e tutte dotate di televisore ed aria condizionata. E' strutturata in Nuclei che corrispondono ai quattro piani su cui è articolata la Residenza:



NUCLEO	PIANO	CAMERE N°.
"Sant'Anna"	zero	dalla 001 alla 008
"Sant'Assunta"	zero	dalla 009 alla 016
"Santa Rita"	primo	dalla 017 alla 024, 033 e 034
"San Giovanni"	primo	dalla 025 alla 032, 035 e 036

L'intera struttura è completamente priva di barriere architettoniche ed i percorsi degli ospiti e dei visitatori sono assistiti da precise segnaletiche.

Al piano terra è situata una saletta in cui sono state collocate le macchine erogatrici di bevande calde e fredde per gli ospiti, i Signori visitatori e gli operatori.

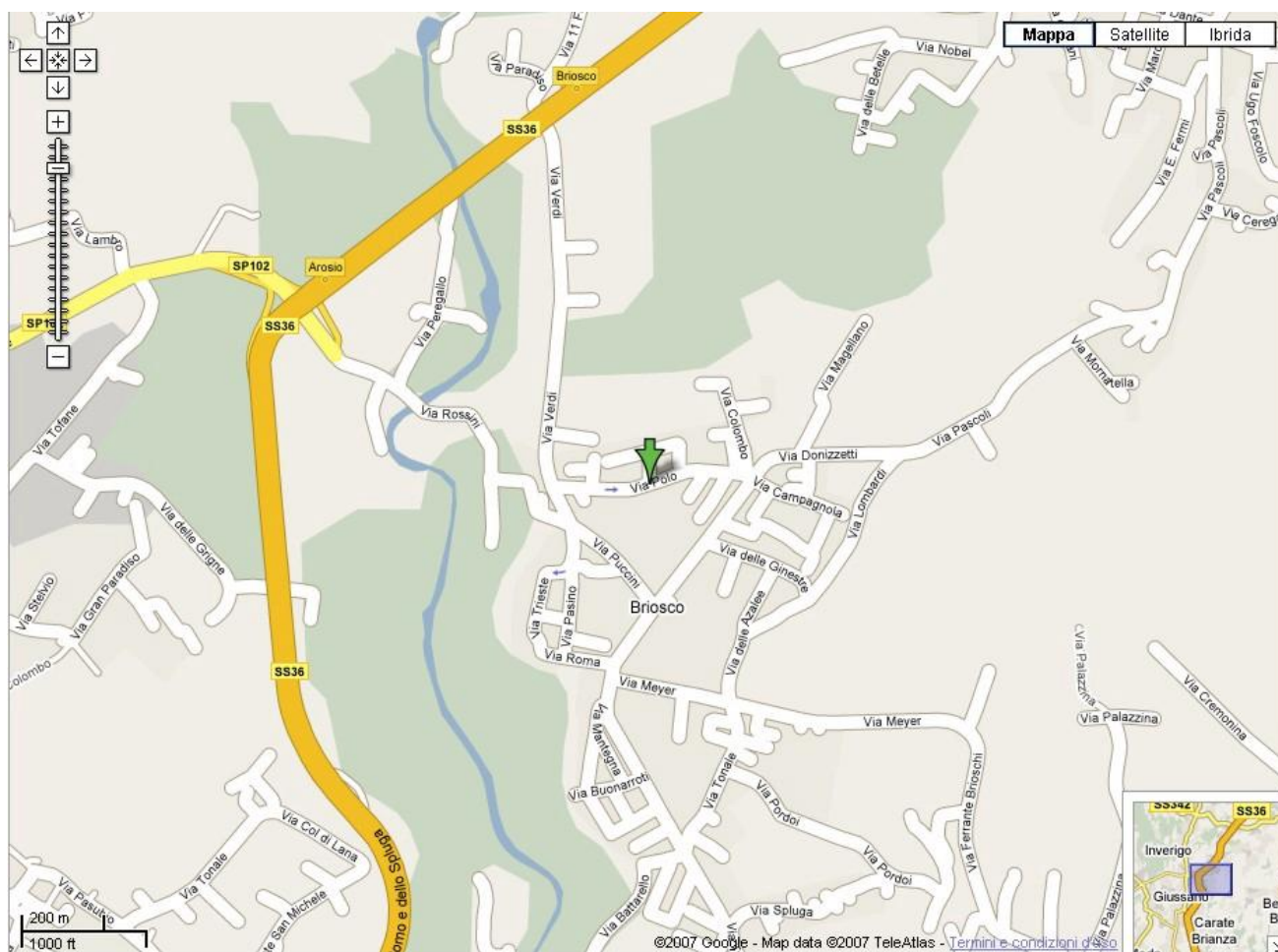
E' possibile visitare la struttura dal Lunedì al Venerdì, in orario di ufficio (dalle ore 9,00 alle ore 17.00) ed il Sabato dalle ore 9,00 alle ore 12,00, preferibilmente su appuntamento, rivolgendosi alla Direzione (tel.0362 959009).

Dove siamo

La Residenza Rita e Luigi Gelosa si trova in Via Marco Polo 24, a Briosco (MB). E' facilmente raggiungibile in auto tramite la SS 36 Milano-Lecco, uscita Arosio – Briosco.

E' servita dalle Ferrovie dello Stato vicino alla stazione di Seregno e da lì dalle autolinee Compagnia Trasporti Nord Milano (orari disponibili sul sito www.ctnm.it – linea H322, Desio-Seregno-Renate), fermata Via Medici.

E' servita anche dal Servizio di taxi bus del Comune di Briosco e limitrofi (allegata brochure – call center per informazioni e prenotazioni 800.778857).



5. Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)

Chiunque sia interessato può richiedere informazioni e modulistica presso la Direzione Amministrativa/Ufficio accoglienza (U.R.P.), dove una persona incaricata, la Sig.ra Lorella Corti, è a disposizione, in orari stabiliti, per fornire informazioni sui servizi offerti, la loro qualità, i costi e le tariffe. E' possibile avere anche indicazioni sulla possibilità di accedere a:

- altre unità di offerta accreditate in ragione dei bisogni personali assistenziali espressi dal potenziale nuovo ospite e nei limiti delle informazioni ricavabili dal sistema informativo regionali
- eventuali contributi pubblici (es. contributi comunali)
- forme d'integrazione economica o altri benefici
- intervento del difensore civico del Comune di (o in subordine, del Difensore regionale) in tutti i casi in cui sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni nonché per ogni loro eventuale necessità
- RSA aperta: la sig. ra Lorella da indicazioni anche su come aderire alla RSA aperta perché la RSA di Briosco ha aderito alla Delibera Regionale ex 856/2013 e sue successive modifiche, a supporto delle persone fragili

L'URP è inoltre a disposizione per accompagnare le persone interessate alla visita della struttura e per raccogliere suggerimenti, consigli o reclami che potranno essere presentati anche in forma anonima

mediante l'apposita "Scheda per il reclamo", disponibile all'ingresso della residenza (Allegato 6 alla Carta dei Servizi).

6 Come accedere alla struttura

Per la richiesta d'ingresso è necessaria la compilazione della Domanda unica d'inserimento, che dev'essere compilata in ogni sua parte dal nuovo ospite potenziale o da un suo referente con l'indicazione di un soggetto Garante dell'ospite stesso e che comprende:

- informazioni di carattere sanitario-assistenziali che devono essere compilate da non più di una settimana rispettivamente dal medico curante e dalla persona che assiste il nuovo ospite potenziale.
- dichiarazione di Consenso sulla tutela dei dati personali (D.Lgs. n. 196/2003 e successivi aggiornamenti)

Tale documento, unitamente all'elenco dei documenti personali da portare al momento dell'ingresso, viene consegnato dalla Direzione Amministrativa della RSA alle persone interessate unitamente ai seguenti documenti, da visionare

- 1) Contratto
- 2) Carta dei servizi
- 3) Regolamento
- 4) Retta di degenza, con indicazione dei servizi compresi

Al momento della presentazione della domanda, alla quale è allegato il regolamento, alle persone interessate al ricovero vengono illustrati i servizi offerti dalla RSA e le tariffe applicate, e vengono mostrati gli ambienti in cui si svolge la vita degli ospiti; a richiesta vengono dati tutti i chiarimenti necessari.

La Domanda unica d'inserimento correttamente compilata, dev'essere consegnata presso la Direzione Amministrativa dell'RSA perché possa dare inizio alla procedura di valutazione dell'ospite per poi decidere riguardo alla possibilità del suo ingresso in RSA.

In particolare le informazioni sanitario-assistenziali vengono valutate dal Direttore Sanitario dell'RSA, che si riserva di chiedere ai familiari del candidato ulteriori chiarimenti di ordine socio-sanitario per avere un quadro completo della situazione e che la Direzione Amministrativa nella fase di decisione di ogni nuovo ingresso.

Completata questa fase di valutazione della domanda, quest'ultima viene archiviata in attesa che vi sia un posto disponibile.

7 Informazioni sanitario-socio-assistenziali

Le informazioni sanitario-socio-assistenziali vengono valutate dal Direttore Sanitario della RSA che coadiuva in questo la Direzione Amministrativa nella fase di decisione di ogni nuovo ingresso. Tale decisione dev'essere presa e comunicata dal Direttore Amministrativo all'ospite potenziale o al suo referente il primo giorno lavorativo a partire dal momento della ricezione delle Domanda unica d'inserimento. L'ospite che riceve la comunicazione di accettazione della propria domanda d'inserimento deve dare la propria disponibilità ad entrare in Residenza entro tre giorni dalla comunicazione da parte del Direttore Amministrativo. Qualora non vi fossero posti letto disponibili, la domanda d'inserimento, accettata sia dal Direttore Sanitario che dalla Direzione Amministrativa, ed il nominativo del nuovo ospite potenziale, vengono inseriti in una lista di attesa costantemente aggiornata.

8 Gestione della lista d'attesa

Qualora non vi fossero posti letto disponibili, la Domanda unica d'inserimento accettata sia dal Direttore Sanitario che dal Direttore Amministrativo dell'RSA viene archiviata ed il nominativo del nuovo ospite potenziale viene inserito in una lista di attesa costantemente aggiornata e disponibile sul sito dell'ASL Monza e Brianza

In attesa di diverse determinazioni da parte della Regione Lombardia la priorità è determinata dall'ordine cronologico delle domande, con le necessarie eccezioni per i bisogni gravi o situazioni di emergenza sociale e per i residenti nel Comune di Briosco, con il quale è in essere una convenzione mediante una retta annuale gratuita che il Comune gestisce secondo una sua lista di priorità.

9 L'ingresso e la presa in carico dell'ospite

L'ingresso viene concordato con l'Ospite e con la famiglia e vengono richiesti i seguenti documenti:

DOCUMENTI DELL'OSPITE

- Carta d'Identità (non scaduta)
- Codice fiscale
- Libretto sanitario
- Tessera d'esenzione
- Verbale di invalidità
- Certificato elettorale (*facoltativo*)

DOCUMENTI DEL GARANTE

- Fotocopia Carta d'identità (non scaduta)
- Fotocopia Codice fiscale

Vengono inoltre consegnati al referente del nuovo ospite i seguenti documenti:

- Carta dei servizi
- Regolamento
- Contratto

E' indispensabile che l'ospite porti con se gli esami eseguiti in precedenza, le cartelle cliniche di precedenti ricoveri, la documentazione clinica e possibilmente le ricette relative ai farmaci che si assumono abitualmente, da consegnare al Direttore Sanitario o al Medico di Struttura che effettua l'accettazione il giorno dell'ingresso. E' anche importante portare con se specialità farmaceutiche mirate a patologie non neurologiche e non psichiatriche in modo da facilitare il prosieguo del trattamento.

Per una migliore accoglienza ed una maggior sicurezza del nuovo ospite:

- solitamente per l'ingresso di quest'ultimo si privilegia un giorno feriale. E' possibile effettuare l'ingresso il Sabato mattina ma in questo caso è necessario avvisare qualche giorno prima la Direzione Amministrativa perché assicuri la presenza del Direttore Sanitario della RSA o del Medico di Struttura.
- Il nuovo ospite è preferibile che sia accompagnato da un familiare o da una persona cara onde facilitare il compito di tutti gli operatori della RSA che, in questa fase, è quello di accoglierlo con calore e competenza

10 Programma di assistenza sanitaria

L'assistenza, pur essendo distinta in base alle differenti competenze (medica, infermieristica, riabilitativa e psicologica), richiede l'integrazione dei diversi aspetti e momenti di cura, attraverso la stretta collaborazione dei vari operatori ed il loro costante aggiornamento.

Da ciò deriva la necessità di:

- Un Progetto Individuale ed un Piano assistenziale personalizzato per ogni singolo ospite.
- Una valutazione multi dimensionale di ogni singolo ospite, aggiornata periodicamente.
- Riunioni periodiche dell'équipe interdisciplinare.
- Corsi di formazione/aggiornamento del personale.

10.1 L'accoglienza

L'ingresso viene concordato con l'Ospite e con la famiglia. Il personale della residenza, dopo essersi presentato all'ospite, si attiene alle seguenti disposizioni:

- accompagna l'ospite nel reparto e gli presenta gli ambienti (dove si trova il bagno, la camera, la sala da pranzo, ...);
- effettua le presentazioni delle figure operative della struttura;
- valuta ed annota sul quaderno delle consegne il grado di comprensione ed orientamento;
- presenta al nuovo ospite i compagni di camera;
- osserva il grado di accettazione degli ospiti sotto l'aspetto individuale e collettivo e lo annota;
- presenta all'ospite il programma delle attività previste per la settimana;
- definisce il piano di assistenza sanitario, riabilitativo, psicologico ed occupazionale secondo le norme stabilite dalla Direzione Sanitaria.

10.2 Valutazione dell'Ospite nella fase di accoglienza

La valutazione dell'ospite ha lo scopo di raccogliere tutte le informazioni utili sullo stato di salute, allo scopo di individuare un'appropriata programmazione degli interventi assistenziali.

Al termine della valutazione il Medico di Struttura con l'équipe interdisciplinare programma il Progetto Individuale (PI) nonché del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) comprensivo delle attività di animazione e occupazionali.

Nel piano di assistenza vengono definiti:

- Modalità e tempi dei vari interventi medico infermieristici di prevenzione e di cura;
- Necessità e frequenza di terapie fisiche (riabilitative, antalgiche, ecc.) con richiesta scritta al servizio di fisiokinesiterapia (FKT).
- Necessità di assistenza dello Psicologo, con richiesta scritta di intervento.
- Possibilità di partecipazione alle attività occupazionali con comunicazione delle capacità e delle preferenze personali ai responsabili del Servizio di Animazione.
- Necessità di esami supplementari di diagnostica per immagini (es. ecografie, TAC, ecc.) o di visite specialistiche; in questo caso l'Infermiere Professionale di turno si assume l'impegno di organizzare gli appuntamenti ed il trasporto dell'ospite presso Ospedali o strutture convenzionate. Qualora l'ospite ed i suoi familiari lo desiderassero è possibile avvalersi di consulenze di Medici specialisti in regime di solvenza.

I dati delle valutazioni espresse da tutti gli operatori coinvolti nel piano di assistenza individualizzata vengono raccolti in una cartella (FASAS), che consente la conoscenza globale delle condizioni dell'ospite.

10.3 Fascicolo Sanitario e Sociale (FASAS)

In seguito alle valutazioni effettuate in sede d'ingresso viene aperto il Fascicolo Sanitario e Sociale individuale in cui devono essere inseriti tutti i documenti riguardanti:

- copia di tutta la documentazione in relazione all'ingresso dell'ospite in struttura
- la storia clinica e psicologica dell'ospite
- copie dei test a cui viene sottoposto l'ospite
- copie dei Diari compilati delle varie figure professionali
- copie degli esami a cui è sottoposto l'ospite
- copie dei Progetti Individuali (PI) seguiti dal Piano di Assistenza Individualizzato (PAI): il PI e il PAI saranno aggiornati ogni sei mesi o al bisogno e verrà condiviso con i familiari o le persone di riferimento dell'ospite
- copie di tutti gli altri esami e documenti che si rendono necessari durante il soggiorno dell'ospite presso la RSA

10.4 Richiesta copia del Fascicolo Sanitario e Sociale (FASAS)

All'atto delle dimissioni, ed in qualunque momento della degenza, è possibile richiedere copia del Fascicolo Sanitario Assistenziale (o di parte della documentazione) compilando l'apposito modulo presso la Direzione Amministrativa.

La richiesta può essere effettuata dall'ospite, da un familiare o da un legale rappresentante. La documentazione richiesta sarà rilasciata entro 10 giorni lavorativi.

10.5 L'assistenza durante il soggiorno

Sotto la responsabilità della Direzione Sanitaria è garantita l'assistenza medica, infermieristica e riabilitativa. La Direzione Sanitaria coordina il percorso di diagnosi e cura, verifica la qualità del servizio e ne promuove il miglioramento continuo mediante protocolli di procedura, riunioni e corsi di formazione del personale.

L'assistenza medica è garantita dalla presenza in struttura per sei giorni alla settimana di un Direttore Sanitario (che coordina il percorso di diagnosi e cura, verifica la qualità del servizio e ne promuove il miglioramento continuo mediante protocolli di procedura, riunioni e corsi di formazione del personale) o del Medico di Struttura e dalla continuità assistenziale notturna, prefestiva e festiva (Convenzione con

ASL Monza e Brianza). Sono disponibili medici specialisti quali il cardiologo, il nutrizionista ed il fisiatra. L'assistenza infermieristica è garantita ogni giorno della settimana per tutte le 24 ore.

Il servizio di fisiokinesi terapia dispone di una palestra attrezzata, in cui si alternano più operatori per sei giorni alla settimana.

La presenza dello psicologo, in orari concordati con la Direzione, garantisce il servizio a tutti gli anziani e, previo appuntamento, ai familiari che lo richiedono.

Per il servizio di animazione - terapia occupazionale è stato strutturato un laboratorio in cui gli ospiti, in rapporto alle proprie capacità e volontà, esprimono i propri interessi con attività manuali e la partecipazione a programmi culturali, sociali e di svago.

L'attività assistenziale e tutelare si avvale del contributo di operatori socio-assistenziali che provvedono alla cura della persona, accudendo l'ospite durante l'intero arco della giornata, assicurandone l'igiene personale, l'idratazione, l'assistenza durante il pasto con eventuale somministrazione degli alimenti e rispondendo ai suoi bisogni quotidiani, nel rispetto della dignità della persona e della privacy. Con periodicità di norma settimanale a ciascuno viene fatto il bagno, manicure, pedicure e controllo del peso corporeo. La rasatura delle barbe, il lavaggio e l'asciugatura dei capelli sono garantite dagli operatori ASA.

10.6 Dimissione e/o decessi

La dimissione dell'ospite è accompagnata da una relazione clinica sulle condizioni psicofisiche, con particolare riferimento al decorso, ai problemi attivi ed alla terapia in corso, corredata dalla copia degli esami eseguiti e dai referti delle visite specialistiche praticate, al fine di consentire una continuità dell'assistenza a domicilio o presso altre strutture.

In caso di decesso la Residenza provvede allo spostamento della salma presso la Camera Ardente con possibilità di sostare per la veglia ed è prevista, su richiesta dei famigliari, l'assistenza religiosa. Il Servizio di vestizione e la scelta dell'Impresa Funebre sono lasciati alla libera scelta dei familiari del defunto.

10.7 Formazione del personale

La Direzione dell'Ente Gestore, come responsabile dello sviluppo delle risorse umane, predispone un piano di formazione del personale con aggiornamento annuale, rivolto non solo a migliorare le conoscenze tecniche, ma anche a favorire l'interazione tra operatori ed ospite, con l'obiettivo di produrre un servizio di qualità in un contesto relazionale che rispetti la dignità della persona e soddisfi i suoi bisogni.

Per il raggiungimento di tale obiettivo, la Direzione organizza un'attività di addestramento promuovendo:

- Stesura di linee - guida e procedure per una buona pratica clinica, disponibili per tutto il personale
- Incontri programmati che coinvolgono tutti gli operatori per incoraggiare la conoscenza, la capacità e l'entusiasmo del personale nell'applicazione sul lavoro di principi e dei metodi illustrati nelle linee - guida e nelle procedure nonché per verificarne l'attuazione.
- Corsi di aggiornamento su tematiche di interesse clinico - scientifico o comportamentale.
- Conferenze su argomenti di interesse medico - sociale.
- Promozione di incontri con operatori e responsabili di altre case di riposo, al fine di creare una rete di scambio di esperienze e ricercare migliori modalità di erogazione del servizio e di impiego delle risorse (in particolare, il personale che si occupa di animazione è spesso coinvolto in iniziative comuni ad altri centri e RSA).

10.7 Sicurezza e manutenzione delle strutture e degli immobili

Il servizio di manutenzione ordinaria, che ha lo scopo di mantenere nel tempo il livello di disponibilità della struttura, e di quella straordinaria, che invece interviene nelle grandi manutenzioni affinché fra un periodo e l'altro di intervento ci siano problemi minimi, è affidato alla supervisione ed al controllo di operatore interno presente in struttura 2-3 volte alla settimana. I servizi di manutenzione che richiedono interventi e competenze specializzati (ascensore, sistema elettrico, sistema idraulico, sistema antincendio, telefonia,...) vengono affidati ad operatori esterni che vengono incaricati dal Gestore di svolgere sia la manutenzione ordinaria che quella straordinaria.

Tutte le attrezzature e gli impianti rispettano la normativa sulla sicurezza negli ambienti di lavoro (D.Lgs. 81/2008). Sono stati predisposti dei registri specifici per ogni impianto sui quali vengono riportate le scadenze degli interventi programmati e gli esiti degli stessi. E' stato predisposto un piano di

evacuazione e tutto il personale facente parte della Squadra Antincendio, sotto la guida dei Vigili del Fuoco, ha seguito un corso antincendio comprendente anche un'esercitazione pratica. Almeno un operatore della Squadra Antincendio è presente nella Residenza 24 ore su 24. A prescindere dagli obblighi di legge, lo sforzo della Direzione Amministrativa è di offrire garanzie sempre più ampie in termini di sicurezza e di corretta manutenzione.

In tutta la struttura è severamente vietato fumare.

11 Retta giornaliera

RETTE DI DEGENZA

dal 1 gennaio 2015

RETTE DI DEGENZA GIORNALIERA

Sistemazione in camera doppia	Tipo A	€ 80,30
Sistemazione in camera singola	Tipo B	€ 103,00
Supplemento per ricoveri temporanei (mesi 2 come da contratto)		€ 22,70
Lavanderia (servizio facoltativo): costo al giorno		€ 4,30

La camera di tipo A è doppia, accreditata e dispone di bagno riservato, la camera di tipo B è singola, accreditata e dispone di bagno riservato. All'ingresso viene versato, a titolo di cauzione, l'importo corrispondente alla retta "minima" di un mese. Il deposito è fruttifero di interessi (tasso 1% annuo).

12 Servizi alberghieri compresi nella retta

Sono compresi nella retta i seguenti servizi (all. 6):

Servizi alberghieri

- Servizio di Ristorazione che comprende colazione, pranzo, merenda, cena, con possibilità di scelta fra due primi e due secondi e possibilità di diete particolari
- Servizio di lavanderia della biancheria piana
- Servizio di manutenzione dell'immobile
- Servizio di barbiere (taglio della barba) e parrucchiere (lavaggio e asciugatura dei capelli)
- Televisore in ogni camera e nel salotto
- Riscaldamento e condizionamento regolabile in tutti i locali.

Servizi sanitari e assistenziali

- Servizio medico
- Servizio infermieristico e riabilitativo (I.P. F.K.T.)
- Servizio sanitario socio assistenziale (ASA)
- Servizio di animazione
- Fornitura di parafarmaci e farmaci (dal momento in cui la struttura è accreditata)
- Fornitura di ausili per l'incontinenza e di materiale per l'igiene intima e personale degli ospiti

12.1 Ristorazione

La Cucina ha sede direttamente presso la RSA e gestisce in autonomia tutti i momenti (colazione, pranzo, cena, merenda) legati all'alimentazione degli ospiti.

Agli ospiti viene proposto un menù approvato dal nutrizionista e dal Direttore Sanitario, che varia a seconda della stagione (estivo - invernale) e che ruota su quattro settimane, accompagnato da alimenti adatti ai portatori di particolari patologie.

In ogni soggiorno è esposto il menù settimanale e giornaliero per consentire agli ospiti di scegliere fra le varianti (due primi e due secondi).

Su indicazione del Direttore Sanitario o del Medico di Struttura della RSA vengono inoltre preparate diete particolari.



La preparazione dei piatti viene effettuata con la massima cura, con prodotti di qualità forniti da ditte specializzate nel settore. Un manuale per l'HACCP, così come previsto dalle normative europee in materia, regola le attività del personale di cucina nelle varie fasi di produzione e distribuzione dei pasti. Periodicamente i menù vengono controllati dal nutrizionista ed eventualmente variati, in modo da offrire un servizio sempre aggiornato e gradevole. (Allegato n. 2)

12.2 Lavanderia

Il servizio di lavanderia comprende il lavaggio del corredo di camera (lenzuola, federe, asciugamani, ecc).

Il servizio di lavanderia di tutti i capi degli ospiti, invece, è opzionale ed a pagamento. Per assicurare la corretta riconsegna dei singoli capi, a cura degli operatori ASA/OSS, ogni capo viene comunque numerato fin dal suo ingresso in RSA, secondo una numerazione progressiva attribuita ad ogni ospite dalla Direzione Amministrativa.

12.3 Sanificazione e pulizia

Per l'espletamento del servizio viene prodotto un programma dei lavori quotidiani e periodici che prevede l'utilizzo di prodotti e strumenti che realizzano il grado di sanificazione ed igiene previsto dalle normative vigenti.

Le attrezzature utilizzate sono a norma ed accompagnate dalle schede tecniche e di sicurezza, oltre al manuale di manutenzione.

Il personale addetto al servizio di pulizia e sanificazione è addestrato al corretto utilizzo dei prodotti e delle attrezzature ed è informato circa le operazioni e metodologie di intervento.

13 Servizi supplementari

Sono esclusi dalla retta i seguenti servizi:

- Il servizio di lavanderia per gli abiti dell'ospite (indumenti intimi e capi spalla);
- Il servizio di parrucchiere per il taglio dei capelli, messa in piega, tinta ecc. Il listino prezzi è esposto nella bacheca all'ingresso della Residenza
- Il servizio di podologo su richiesta, regolato al bisogno degli ospiti. Il listino prezzi è esposto nella bacheca di nucleo;
- Eventuali visite specialistiche non richieste dal medico della Residenza;
- Accompagnamenti esterni e trasporti in ambulanza(escluso il servizio di emergenza tramite il 118).

Annualmente viene rilasciata agli Ospiti la dichiarazione prevista dalla DGR 21 marzo 1997, n. 26316 attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie e alle prestazioni non sanitarie.

14 Assistenza religiosa

Agli ospiti è assicurata, mediante richiesta preventiva, l'assistenza religiosa secondo la religione ed il credo personale.

Per gli ospiti di fede cattolica il Parroco della parrocchia di San Gregorio si occupa della gestione del servizio religioso garantendo la celebrazione della S. Messa una volta alla settimana. E' inoltre disponibile per la somministrazione di sacramenti e con la collaborazione di volontari, per visite agli ospiti e la recita del santo rosario.

15 Orari di accesso per familiari e amici

La scelta della Direzione è di favorire in ogni modo l'accesso di parenti e amici allo scopo di creare una condizione di "casa aperta", il più possibile integrata con le attività presenti nel territorio.

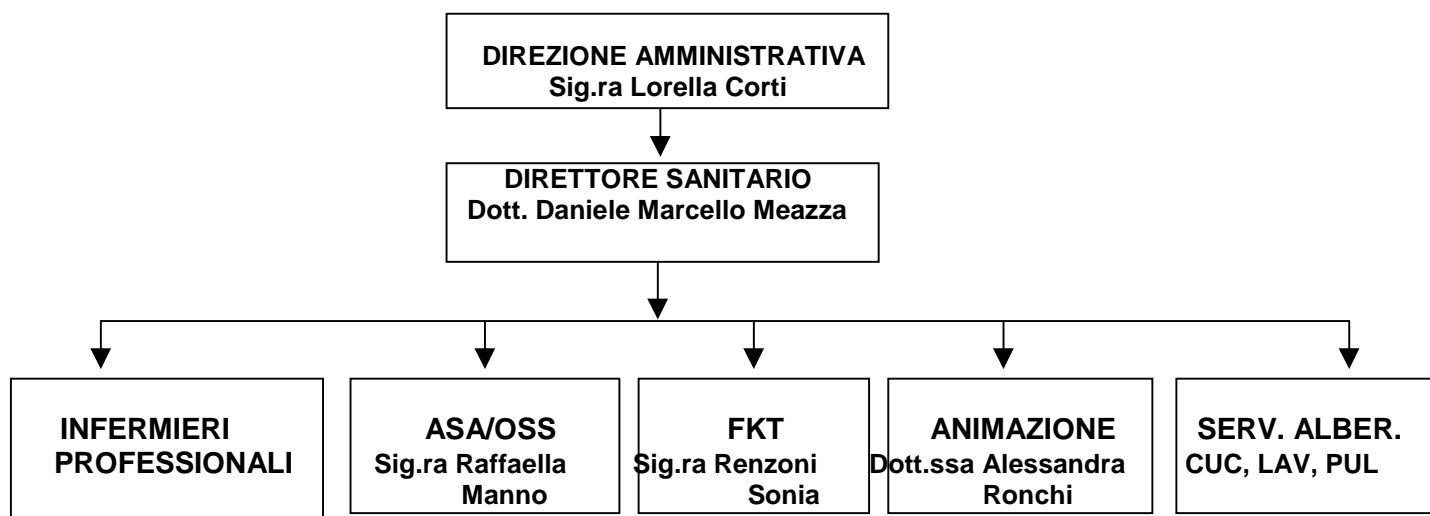
Il cancello si apre alle ore 7.00 e viene chiuso alle 21.15: l'accesso all'interno è libero per parenti, familiari e amici dalle 8.00 alle 20.00. Per il rispetto della privacy degli ospiti e per permettere la pulizia e la sanificazione di camere, bagni, corridoi e spazi comuni, l'accesso ai piani di degenza è consigliato dalle 10.30 alle 19.30.

In relazione alle condizioni dei singoli ospiti, la Direzione autorizza uscite temporanee con i familiari, oppure per funzioni religiose o per accedere a luoghi pubblici.

16 Riconoscimento degli operatori

Ogni operatore espone un cartellino di riconoscimento recante il nome ed il cognome, la fotografia e la mansione svolta.

16.1 ORGANIGRAMMA



17 Giornata tipo

Gli ospiti della residenza si svegliano solitamente di mattino tra le 7.30 e le 8.30. Subito dopo a ciascun ospite viene effettuata l'igiene personale, al termine della quale vengono indossati i vestiti, con abiti in rapporto alla stagione.

Coloro che non deambulano autonomamente vengono aiutati a sedersi sulle proprie carrozzine ed accompagnati, insieme agli ospiti deambulanti, in sala da pranzo, dove viene servita la prima colazione, accompagnata dalla somministrazione della terapia.

Dalle ore 08.00 alle ore 10.30, tutti gli ospiti vengono controllati e se il caso vengono visitati dal Medico. Inizia poi l'attività riabilitativa, articolata secondo un calendario e modalità fissate dal Medico Responsabile.

Tutti gli altri ospiti, in rapporto alle proprie condizioni, prendono parte alla terapia occupazionale; i responsabili del servizio di animazione valutano per ogni ospite la capacità di partecipare alle varie iniziative, interpellando anche il Direttore Sanitario.

Dalle 12.00 viene servito il pranzo nelle sale preposte; la distribuzione degli ospiti nelle sale è predisposta dalla responsabile dei reparti.

Servito il caffè chi lo desidera viene accompagnato a letto per il riposo pomeridiano.

Durante il pomeriggio si effettuano bagni, rasature di barbe, e attività igieniche personali.

Sempre nel pomeriggio, continuano i programmi di animazione e riabilitazione.

Verso le 15.30 viene effettuata la distribuzione della merenda.

La cena viene dispensata dalle 18.30 con la terapia serale. Alle 19.30-20.00 si distribuisce la camomilla per la notte con l'ultima terapia della giornata.

Infine gli ospiti vengono accompagnati a letto per la sistemazione notturna, dopo che sono stati effettuati gli interventi di igiene personale e la somministrazione della terapia notturna, con la possibilità per chi lo desidera di rimanere nei saloni preposti alla socializzazione sino alle ore 22.00/22.30 circa.

Periodicamente vengono organizzate delle gite con pullman e mezzi attrezzati per disabili.

18 Questionario sul gradimento del servizio

Con cadenza annuale vengono distribuiti due questionari, uno specifico per gli Ospiti, l'altro per i loro parenti, il cui scopo è la valutazione della qualità percepita dei servizi offerti. I risultati vengono esposti nella bacheca di nucleo e la Direzione Amministrativa, in seguito ad una riunione di équipe volta ad

elaborare eventuali strategie atte a migliorare la percezione, sarà lieta di discuterne con ospiti e familiari.

La compilazione del questionario è molto importante per il miglioramento del servizio perché consente l'individuazione delle aree che richiedono maggiore attenzione o cambiamenti. Gli obiettivi di qualità vengono poi definiti dall'Ente Gestore e dalla Direzione Amministrativa a partire dalle indicazioni emerse dai questionari.

L'ospite o il familiare ha in ogni caso la possibilità di presentare un reclamo, una lamentela o un encomio personalmente in forma verbale o scritta alla Direzione. A tale scopo è a disposizione presso l'atrio della struttura e in allegato alla Carta dei servizi la scheda per esprimere lamentele, reclami o apprezzamenti. La stessa può essere compilata ed imbucata nella casella collocata vicino alla Direzione.

Il reclamo dev'essere presentato entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato ha avuto conoscenza dell'atto o dell'intervento lesivo dei propri diritti o di quelli di un familiare ospite della Residenza. La risposta al reclamo o alla richiesta verrà fornita entro 15 gg dalla data di inoltro della scheda.

19 Obblighi legislativi

19.1 Sicurezza nei luoghi di lavoro (D.Lgs 81/2008)

Il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP), in collaborazione con la Direzione, il Responsabile dei Lavoratori per la Sicurezza ed il personale preposto, coordina il Servizio di Prevenzione e Protezione (SPP). Il SPP, a sua volta, si integra e collabora nella propria attività con il Medico Competente.

I compiti principali del SPP sono:

- individuazione e valutazione dei rischi per la sicurezza e la salubrità degli ambienti di lavoro e dei dispositivi di protezione individuali necessari alla tutela dei lavoratori.
- elaborazione ed attuazione delle misure preventive e protettive generali e specifiche, nonché il relativo monitoraggio.
- elaborazione di procedure di sicurezza per le varie attività aziendali, inclusi i piani da adottare in caso di emergenza incendio ed evacuazione.
- proposta ed attuazione di programmi di informazione e formazione dei lavoratori.
- sorveglianza e controllo periodico dei mezzi di prevenzione degli incendi e di protezione in caso di incendio installati nella struttura.

19.2 Tutela della privacy

Tutto il personale è strettamente tenuto al mantenimento della riservatezza riguardante le condizioni di salute degli ospiti. Tali informazioni saranno fornite solo direttamente all'interessato e/o alle persone che lui avrà designato al momento del suo ingresso nella Residenza attraverso la sottoscrizione del consenso per il trattamento dei dati personali (allegato al Contratto).

Il Gestore revisiona costantemente ed emette almeno una volta all'anno il Documento Programmatico per la Sicurezza in cui, come prescritto dal D. Lgs. 196/2003, si analizzano tutti i possibili rischi inerenti al sistema di trattamento dei dati personali in formato sia cartaceo che elettronico. Responsabile del trattamento dei dati ed Amministratore di Sistema è il Rappresentante Legale dell'Ente Gestore della Residenza. Ogni operatore che può, durante lo svolgimento dei suoi compiti professionali, venire a conoscenza di dati personali e/o sensibili riferiti agli ospiti è incaricato dall'Ente Gestore della Residenza al trattamento dei dati. L'incarico in parola indica, per ogni operatore, non solo i dati personali a cui può avere accesso ma anche le modalità con cui deve provvedere a trattarli senza esporre ad alcun rischio la Privacy dell'ospite.

19.3 HACCP

Allo scopo d'innalzare i livelli di sicurezza, la Residenza applica il sistema Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP) che consente una costante verifica ed il continuo monitoraggio documentato di tutte le fasi del processo di produzione e distribuzione dei pasti: conservazione, produzione, porzionatura, somministrazione, riscaldamento, pulizia e sanificazione dei locali adibiti alla preparazione dei cibi.



19.4 Polizza assicurativa

Hospita ha stipulato una polizza assicurativa per la responsabilità civile, volta coprire eventuali danni agli utenti o ad altri soggetti, e un polizza per incendio/furto.

19.5 Applicazione del Modello 231

Hospita ha adottato il Modello organizzativo ai sensi della DGR 231/01. L'Organismo di Vigilanza è nominato dal Consiglio di Amministrazione ed è dotato di autonomi poteri di iniziativa e controllo.

20 ALLEGATI

- Allegato 1 – Carta dei Diritti dell'anziano
- Allegato 2 – Menù
- Allegato 3 – Questionario di soddisfazione del cliente
- Allegato 4 – Questionario di soddisfazione dei familiari
- Allegato 5 – Questionario di soddisfazione degli operatori
- Allegato 6 – Scheda di reclamo
- Allegato 7 – Codice Etico