

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE
"CITTA' DI BOLLATE – GIOVANNI PAOLO II"

Via Piave, n. 26 – 20021 Bollate

Tel. 02/350 2623 – Fax 02/ 333 01 311

CARTA DEI SERVIZI

RESIDENZA SANITARIA

ASSISTENZIALE

Revisione	Approvazione del	Natura delle modifiche
Rev. N. 01	Consiglio di Amministrazione del 16.12.2016	Adozione
Rev. N. __		
Rev. N. __		
Rev. N. __		

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE "CITTA' DI BOLLATE – GIOVANNI PAOLO II"

INDICE:

01 Presentazione

01.01 Perché la carta dei servizi?	pag. 04
01.02 A cosa serve la carta dei servizi?	pag. 04
01.03 Cosa contiene la carta dei servizi?	pag. 04
01.04 Presentazione della RSA	pag. 05

02 Filosofia gestionale della Residenza

02.01 Dei diritti della persona anziana	pag. 06
02.02 Principi fondamentali	pag. 08
02.03 Privacy	pag. 10
02.04 Metodologia operativa	pag. 10
02.05 Formazione	pag. 11
02.06 Volontari	pag. 11

03 I servizi della residenza

03.01 I nostri servizi	pag. 12
03.01.a L'offerta residenziale per anziani	pag. 12
03.01.b Modalità di cura e di assistenza	pag. 12
03.01.c Servizio di assistenza sanitaria	pag. 13
03.01.d Servizio di assistenza tutelare di base	pag. 13
03.01.e Servizio di assistenza infermieristica	pag. 13
03.01.f Servizio di animazione e socializzazione	pag. 14
03.01.g Servizio di fisioterapia	pag. 14
03.01.h Servizio di assistenza sociale	pag. 15
03.02 Servizi generali di supporto	pag. 15
03.02.a Servizio pulizia	pag. 15
03.02.b Cucina	pag. 15
03.02.c Lavanderia, stireria, guardaroba	pag. 15
03.02.d Pedicure	pag. 16
03.02.e Parrucchiere e barbiere	pag. 16
03.02.f Telefono	pag. 16
03.02.g Bar	pag. 16

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

“CITTA’ DI BOLLATE – GIOVANNI PAOLO II”

03.02.h Radio e TV	pag. 16
03.02.i Posta	pag. 17
03.02.l Presidi sanitari e ausili	pag. 17
03.02.m Trasporto degenti	pag. 17
03.02.n L’assistenza spirituale	pag. 17
03.03 Servizi inclusi ed esclusi dalla retta	pag. 18
03.03.a Servizi inclusi nella retta giornaliera	pag. 18
03.03.b Servizi esclusi dalla retta giornaliera	pag. 19
<u>04 Finalità e procedure di accesso</u>	
04.01 Finalità	pag. 19
04.02 Beneficiari del servizio	pag. 20
04.03 Domanda di ammissione e documentazione	pag. 20
04.04 Procedure di ammissione	pag. 21
04.05 Gestione lista di attesa	pag. 21
04.06 Modalità di inserimento	pag. 22
<u>05 La vita nella residenza</u>	
05.01 Tutela	pag. 23
05.02 Visite di parenti e amici	pag. 24
05.03 Dimissioni e decessi	pag. 24
05.04 Adempimenti amministrativi	pag. 25
<u>06 Sistema di qualità</u>	
06.01 Sicurezza	pag. 25
06.02 Come intendere la qualità	pag. 26
06.03 Controllo e rilevazione qualità	pag. 26
<u>07 Elenco allegati</u>	pag. 27

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

“CITTA’ DI BOLLATE – GIOVANNI PAOLO II”

01 PRESENTAZIONE

01.01 Perché la carta dei servizi?

Con questa Carta dei Servizi vogliamo stipulare un patto scritto con i nostri utenti che ci impegnano a mantenere alta la qualità della nostra offerta; vogliamo valorizzare il lavoro di tutti gli operatori che quotidianamente si impegnano nelle diverse attività; vogliamo rendere partecipi gli utenti ed i loro familiari della vita della Residenza per raggiungere il nostro obiettivo di gestione partecipata; vogliamo aprirci sempre di più e farci conoscere perché possa essere riconosciuto il valore del nostro impegno quotidiano a favore degli anziani.

01.02 A cosa serve la carta dei servizi?

Serve innanzitutto ad avvicinare gli utenti e i loro familiari alla vita della Residenza, favorendo una corresponsabilità nella gestione dei processi assistenziali; serve a garantire la qualità del servizio: è pieno diritto degli ospiti esigere tutto quanto è scritto in questa carta; costituisce una garanzia per il diritto all’informazione ed un impegno a migliorare sempre la nostra comunicazione, ad accrescere la trasparenza e l’efficienza dei servizi da noi erogati.

01.03 Cosa contiene la carta dei servizi?

Contiene una descrizione dei servizi sanitari, assistenziali, riabilitativi, alberghieri, amministrativi e di supporto offerti dalla nostra Residenza; una descrizione del sistema di monitoraggio e di garanzia della qualità dei servizi offerti; una descrizione dei progetti avviati per migliorare sempre di più la qualità del servizio offerto.

Con questa guida ci auguriamo che possiate conoscerci più approfonditamente: siamo fiduciosi che risulterà più chiaro l’insieme delle attività che prestiamo, per rispondere al meglio alle legittime aspettative di chi si affida alle nostre cure.

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE “CITTA’ DI BOLLATE – GIOVANNI PAOLO II”

01.04 Presentazione della R.S.A. “RESIDENZA CITTA’ DI BOLLATE”

Nata da una sinergia tra l’Azienda Speciale Servizi alla Persona ed il Comune di Bollate, la “Residenza Città di Bollate – Giovanni Paolo II” è stata pensata per l’assistenza agli anziani non autosufficienti totali, tanto per degenze di lunga durata quanto per ricoveri di emergenza o di sollievo.

La Residenza dispone di 60 posti letto, suddivisi in 4 nuclei da 15 posti letto ciascuno, tutti autorizzati ed a contratto.

Sono disponibili camere singole o a due letti, arredate con attrezzature in grado di contrastare i maggiori problemi di natura sanitaria e con particolare attenzione alle necessità degli ospiti che andranno ad occuparle, tutte comunque dotate di bagno.

Ogni nucleo dispone inoltre di soggiorno, sala da pranzo, locale per presidi medici, ambulatorio, bagno assistito.

Oltre alla modernità della struttura e delle attrezzature, la Residenza si distingue per l’attenzione e la cura dedicata al soddisfacimento delle necessità di ciascun ospite. La modalità di lavoro d’equipe multidisciplinare consente infatti un’assistenza della persona nella sua interezza, per i suoi bisogni sanitari come per le sue necessità socio-relazionali.

Per contattarci

Telefonicamente è sempre possibile raggiungere la Residenza tramite il centralino: 02/3502623.

Gli uffici sono aperti al pubblico dal lunedì al giovedì: dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00, il venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00.

Si consiglia di prendere contatto telefonico preventivamente con la Direzione per evitare tempi di attesa.

Previo appuntamento è possibile visitare la struttura.

Come raggiungerci

La R.S.A. «RESIDENZA CITTA’ DI BOLLATE – GIOVANNI PAOLO II» è situata in via Piave, 26, a Bollate, in Provincia di Milano (vedi planimetria allegato X).

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE "CITTA' DI BOLLATE – GIOVANNI PAOLO II"

02 FILOSOFIA GESTIONALE DELLA RESIDENZA

02.01 Dei diritti della persona anziana

(tratta da D.G.R. 14 dicembre 23001 n.7/7435)

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

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

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

- il «principio di giustizia sociale», enunciato dall'art. 3 della Costituzione, là dove si ritiene che è compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitano di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana;

- il principio di solidarietà, enunciato dall'art. 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

- il principio «di salute» enunciato dall'art. 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani.

La persona ha il diritto	La società e le Istituzioni hanno il dovere
di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

“CITTA’ DI BOLLATE – GIOVANNI PAOLO II”

	funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di «correggerle» e di "deriderle", senza per questo venire meno all’obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell’ambiente di vita abbandonato.
di essere accudita e curata nell’ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	di accudire e curare l’anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l’ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all’anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
di vivere con chi desidera.	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
di avere una vita di relazione.	di evitare nei confronti dell’anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

“CITTA’ DI BOLLATE – GIOVANNI PAOLO II”

	emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

02.02 Principi fondamentali

I valori a cui si ispira la Società Gaia Servizi nella gestione della «Residenza Città di Bollate» si possono riassumere nei seguenti principi:

Eguaglianza

L’offerta dei servizi della Residenza si ispira al principio di uguaglianza dei diritti della persona e pertanto ci impegniamo a erogare interventi senza alcuna distinzione di genere, etnia, lingua, religione, opinioni politiche.

Continuità

Siamo attenti a creare e mantenere le condizioni necessarie per garantire la continuità nel tempo dei servizi offerti, al fine di arrecare il minor disagio possibile agli utenti.

Efficienza ed efficacia

Ci impegniamo a raggiungere con efficienza i risultati attesi, impiegando in maniera ottimale le risorse necessarie e adottando solo interventi potenzialmente capaci di modificare positivamente le condizioni di salute delle persone. Tutti i nostri interventi sono orientati alla soddisfazione dei bisogni di salute e assistenza dei cittadini che si rivolgono alla struttura.

L’aggiornamento periodico del personale e delle attrezzature costituisce uno strumento per garantire la costante crescita professionale del personale e il livello di qualità delle prestazioni.

Accoglienza

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE "CITTA' DI BOLLATE – GIOVANNI PAOLO II"

Ci poniamo nei confronti degli utenti in un'ottica di ascolto per interagire con loro e soddisfare i bisogni mediante un'opera di informazione e di educazione socio-sanitaria.

Imparzialità

Ci impegniamo a garantire l'assoluta imparzialità nell'erogazione dei servizi, attraverso un comportamento degli operatori improntato a criteri di obiettività e imparzialità.

Partecipazione

Garantiamo la partecipazione dell'utente e della famiglia alla prestazione che viene erogata. Secondo le indicazioni e le modalità previste dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

La partecipazione degli ospiti si realizza attraverso:

- un'efficace sistema di informazioni sulle prestazioni erogate e sulle modalità di accesso;
- l'attuazione di progetti per adeguare le strutture e le prestazioni alle esigenze della persona;
- la rilevazione del livello di gradimento dell'utenza rispetto alle prestazioni ricevute.

A tale proposito chiunque può inoltrare reclami, formulare suggerimenti e proposte per il miglioramento

Responsabilità

Ci impegniamo ad assumere consapevolmente decisioni ed azioni atte a risolvere i problemi di salute ed a soddisfare i bisogni espressi dagli utenti. In tal senso ogni operatore assume come dovere ed esprime come diritto la necessità di una formazione continua, volta ad ampliare le proprie conoscenze e competenze da mettere al servizio degli ospiti.

Etica

Garantiamo che tutti gli operatori svolgono la loro attività seguendo l'etica professionale.

02.03 Privacy

È garantito il rispetto della normativa vigente in materia di tutela dei dati personali.

L'Azienda si è dotata degli accorgimenti necessari, a tutela della riservatezza dei dati in possesso della Residenza. Al momento della presentazione della domanda di ricovero e al momento dell'ingresso in struttura, viene richiesto al familiare dell'ospite il consenso al

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

“CITTA’ DI BOLLATE – GIOVANNI PAOLO II”

trattamento dei propri dati, personali e sanitari, limitatamente alle esigenze funzionali della Residenza.

L’interessato ha diritto:

-)} di conoscere tutti i dati personali a disposizione dell’ente e le modalità di trattamento degli stessi;
-)} di non autorizzare la divulgazione dei dati personali che lo riguardano;
-)} alla riservatezza sulle informazioni che riguardano lo stato di salute

L’ospite e i suoi familiari sono informati nel modo più chiaro, esauriente e comprensibile possibile riguardo le cure e procedure medico-assistenziali messe in atto presso la R.S.A.

Nel caso in cui siano necessarie pratiche terapeutiche particolari, viene richiesto da parte del Medico della RSA all’Ospite, il consenso scritto a procedere.

02.04 Metodologia operativa

La metodologia operativa della nostra Residenza si basa su alcuni fondamenti imprescindibili:

- L’accoglienza intesa come capacità di farsi carico della persona nella sua globalità;
- La responsabilità come valorizzazione delle risorse umane e professionali;
- La centralità dell’Ospite rispetto a tutto il servizio;
- L’attenzione alla qualità della relazione;
- L’empatia come capacità imprescindibile per poter stabilire un’efficace relazione di cura con l’Ospite e i suoi familiari;
- La flessibilità intesa come capacità di coniugare le esigenze dell’Ospite con quelle dell’organizzazione;
- La gestione partecipata, intesa come co-responsabilità di tutti gli attori del progetto di cura.

Il metodo di lavoro è quello dell’equipe multidisciplinare in cui le diverse figure professionali cooperano al fine di raggiungere un reale benessere per le persone che si affidano alle nostre cure. Questo si traduce operativamente in un lavoro per progetti che consente un’efficace personalizzazione dell’assistenza.

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

“CITTA’ DI BOLLATE – GIOVANNI PAOLO II”

02.05 Formazione

Particolare attenzione è posta alla formazione permanente del personale, intesa come costruzione di un’ampia e completa professionalità.

Obiettivi prioritari del lavoro formativo sono:

- Lo sviluppo di una cultura del curare e dell’assistere;
- Il sostegno e la crescita di una capacità di progettazione e di elaborazione;
- L’aggiornamento delle conoscenze professionali.

Gli strumenti utilizzati sono:

- L’equipe multiprofessionale, ma anche monoprofessionale, momenti privilegiati di confronto e di crescita;
- Corsi opportunamente organizzati dalla Residenza, mirati a sostenere il personale aiutandolo a rispondere in modo efficace alle diverse necessità che emergono nel lavoro di cura. Fra questi ricordiamo il percorso di formazione al lavoro di equipe, che coinvolge tutto il personale dei nuclei ed ha come obiettivo far crescere e diffondere una cultura assistenziale basata sulla multidisciplinarietà e sul lavoro per progetti, ritenuto più efficace dell’assistenza basata esclusivamente su mansioni.

02.06 Volontari

L’ente gestore favorisce, riconoscendo il valore sociale, la collaborazione di volontari, singoli o associati, anche attraverso la definizione di un apposito regolamento di disciplina delle loro attività. I principi a cui si ispira, prevedono che l’attività di volontariato sia valorizzata attraverso momenti di formazione e di coordinamento con la Direzione. L’apporto dei volontari è articolato su tre specifiche aree di intervento:

1. Supporto alle attività sociali nei reparti (sostegno durante la deambulazione e accompagnamento degli Ospiti);
2. Supporto alle attività di animazione;
3. Supporto alle attività di integrazione con il territorio.

03 I SERVIZI DELLA RESIDENZA

03.01 I nostri servizi

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

“CITTA’ DI BOLLATE – GIOVANNI PAOLO II”

03.01.a L’offerta residenziale per anziani

La nostra R.S.A. assicura tutti i servizi prescritti dalle normative nazionali e regionali in ordine alla gestione di residenze sanitarie assistenziali. La R.S.A. fa parte della rete dei servizi territoriali di primo livello e rappresenta una soluzione di cura e assistenza dell’anziano non autosufficiente quando non può essere attuata un’assistenza presso il proprio domicilio per cause di tipo sanitario e socio-ambientale. Obiettivo prioritario è il raggiungimento e il mantenimento del miglior livello possibile della qualità della vita dell’Ospite, in un ambiente residenziale e protetto.

03.01.b Modalità di cura e di assistenza

Le persone accolte nella nostra Residenza sono ospitate in nuclei residenziali abitativi, organizzati in camere doppie o singole. Il nucleo è uno spazio architettonico delimitato e definito, nell’ambito del quale viene organizzata un’area abitativa attrezzata di servizi e spazi funzionali alle necessità quotidiane dell’Ospite. In ogni nucleo opera un gruppo di operatori, professionalmente qualificati, dimensionato in relazione al numero di Ospiti presenti, rispettando gli standard regionali.

Nel nucleo si persegue l’obiettivo di realizzare per ogni Ospite il massimo recupero possibile, oltre al mantenimento dello stato di benessere psicofisico, facendosi carico della persona anziana nella sua globalità e originalità attraverso il lavoro in equipe multiprofessionale. Infatti la partecipazione di diverse figure professionali all’equipe di nucleo, oltre a garantire un’effettiva continuità di cura, facilita un’assistenza all’ospite nella sua totalità. Dopo l’accoglienza nel nucleo l’Ospite viene valutato con una metodica multiprofessionale e multidimensionale. L’equipe degli operatori predispone quindi un programma di cura e di assistenza personalizzato, che verrà rivalutato e opportunamente aggiornato, nel corso del tempo. Il personale in servizio in RSA è dotato di tessera personale identificativa con la specifica della mansione affidata.

03.01.c Servizio di assistenza sanitaria

L’assistenza medico-sanitaria è assicurata da un’equipe di medici che presta servizio tutti i giorni. Durante gli orari di assenza dei medici (sia diurna che notturna), l’assistenza medica è garantita da un medico reperibile. La turnazione del personale medico e/o infermieristico è affissa negli appositi spazi. In caso di emergenza viene attivato il servizio 118.

Il compito dell’equipe medica è quello di vigilare sullo stato di salute degli anziani, in collaborazione con il personale infermieristico.

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

“CITTA’ DI BOLLATE – GIOVANNI PAOLO II”

03.01.d Servizio di assistenza tutelare di base

Gli ASA, presenti in struttura 24 ore su 24 e 7 giorni su 7, provvedono ai bisogni di base dell’Ospite, con attività atte a mantenere lo stato di salute e il benessere psico-fisico della persona: igiene, mobilitazione quotidiana, distribuzione e somministrazione dei pasti, ecc. Offrono inoltre collaborazione durante le attività utili a favorire la socializzazione tra gli Ospiti e svolgono interventi di controllo e vigilanza per garantire l’incolumità della persona.

Molto curato è l’aspetto riattivante di questi interventi assistenziali, svolti in un’ottica di valorizzazione delle risorse residue della persona anziana.

03.01.e Servizio di assistenza infermieristica

L’attività infermieristica è garantita tutti i giorni, 24 ore su 24. L’infermiere si occupa della preparazione e somministrazione delle terapie, dietro prescrizione medica, esegue le medicazioni, i prelievi per gli esami ematochimici, controlla i parametri vitali, attua tutti gli interventi necessari per il mantenimento e il recupero della salute.

03.01.f Servizio di animazione e socializzazione

Il servizio di terapia occupazionale riveste una grande importanza nella vita della R.S.A. per migliorare significativamente la qualità del tempo, mantenendo e stimolando nuovi interessi, preservando la funzionalità e valorizzando le risorse, in modo che gli Ospiti possano vivere in modo piacevole il soggiorno nella Residenza. Il servizio di animazione, per meglio rispondere alle diverse aspettative e attitudini delle persone ospiti, si articola su tre livelli:

- Centri di interesse: sono l’offerta di un impegno specifico, trasversale ai diversi reparti, che coinvolge gli anziani sulla base di un preciso interesse.
- Animazione dei «grandi eventi»: si tratta di momenti che coinvolgono l’intera R.S.A., quali le feste domenicali, la festa annuale, le manifestazioni teatrali, gli eventi musicali e le attività estive.
- Terapie non farmacologiche: accanto a queste attività di animazione, vengono attuati anche interventi più specifici di tipo terapeutico, quali la musicoterapia, la ludoterapia.

Tutte le attività proposte hanno lo scopo di favorire la socializzazione, l’integrazione ed il benessere psicofisico della persona e si rivolgono a tutti gli Ospiti della struttura.

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

“CITTA’ DI BOLLATE – GIOVANNI PAOLO II”

03.01.g Servizi di fisioterapia

Nella struttura è presente la figura del terapeuta della riabilitazione che collabora stabilmente con gli operatori addetti all’assistenza.

Il servizio opera sia nella palestra sia presso il letto dell’Ospite, secondo le esigenze specifiche di ognuno e le prescrizioni fisiatriche. Il servizio organizza attività individuali e di gruppo che mirano al recupero delle capacità cognitive e delle attività della vita quotidiana. Per ogni Ospite vengono valutati gli obiettivi da raggiungere, gli interventi effettuati e i risultati ottenuti.

La palestra, ampia e attrezzata, si apre sul giardino per permettere agli Ospiti, quando le condizioni climatiche lo consentono, di camminare all’aria aperta.

03.01.h Servizi di assistenza sociale

L’attività di supporto sociale è garantita dalla presenza in struttura dell’assistente sociale che si occupa dei rapporti tra i familiari o l’ente inviante e la residenza, proponendosi come punto di raccordo fra quanto accade all’interno della struttura e quel che avviene all’estero della stessa.

03.02 Servizi generali di supporto

03.02.a Servizio pulizia

Si occupa della pulizia dell’intera struttura. Mantiene gli ambienti puliti, ordinati e igienicamente rispondenti agli standard previsti. Periodicamente i singoli locali vengono sanificati e bonificati.

03.02.b Cucina

Il servizio è gestito direttamente attraverso una cucina centrale. Nella struttura vi è la presenza di un dietista che provvede a redigere il menù e a controllare la preparazione delle vivande.

Provvede a produrre pasti che vengono veicolati nei nuclei tramite carrelli termici; inoltre ogni reparto è dotato di tisaneria per la preparazione di tisane. Tutta la fase di preparazione e di distribuzione è garantita, come qualità, dalle norme HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point).

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

“CITTA’ DI BOLLATE – GIOVANNI PAOLO II”

03.02.c Lavanderia, stireria, guardaroba

Presso la Residenza è operante un servizio di lavanderia per il lavaggio, la stiratura e lo stoccaggio degli indumenti personali.

03.02.d Pedicure

La Residenza assicura gratuitamente attraverso un podologo le prestazioni di pedicure secondo necessità stabilite dai medici.

03.02.e Parrucchiere e barbiere

La Residenza assicura gratuitamente le prestazioni di base per donna e uomo, con la frequenza di un accesso settimanale per nucleo.

03.02.f Telefono

Le telefonate vengono gestite con un apparecchio cordless.

03.02.g Angolo bar

All’interno della struttura vi è la presenza di distributori automatici di acqua, caffè e bevande in genere e un distributore di merendine e snack.

03.02.h Radio e tv

Ogni nucleo è dotato di un apparecchio TV e di un radioregistratore situati nel soggiorno; nella sala polivalente situata al piano terra sono inoltre disponibili TV, videoregistratore, proiettore, lettore CD.

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

“CITTA’ DI BOLLATE – GIOVANNI PAOLO II”

03.02.i Posta

La reception provvede alla distribuzione della posta in arrivo ed alla raccolta della posta in partenza.

03.02.l Presidi sanitari e ausili

La Residenza provvede alla fornitura di farmaci e ausili per la gestione dell’incontinenza, dei presidi per la prevenzione e cura delle lesioni cutanee da decubito (materassi e cuscini antidecubito) attraverso un proprio servizio di farmacia interna.

03.02.m Trasporto degenti

Il trasferimento degli ospiti, da e per le strutture ospedaliere, è garantito da mezzi attrezzati. Per gli ospiti allettati il trasporto è organizzato avvalendosi di ambulanze operanti sul territorio, il cui costo è a carico della Residenza qualora sussista una prescrizione medica. E’ necessario l’accompagnamento da parte di un familiare.

03.02.n L’assistenza spirituale

E’ garantita l’assistenza spirituale cattolica a quanti sono ricoverati, nonché la celebrazione settimanale della Santa Messa e di tutte le funzioni liturgiche presiedute da un sacerdote. Gli ospiti aderenti ad altre confessioni religiose possono professare liberamente il proprio credo, negli spazi che la Residenza mette a disposizione.

03.03 Servizi inclusi ed esclusi dalla retta

03.03.a Servizi inclusi nella retta giornaliera

La retta base giornaliera è comprensiva di tutti i servizi di seguito elencati.

SERVIZI ALBERGHIERI:

- fornitura della camera d’abitazione, comprensiva dei servizi di base quali riscaldamento e condizionamento, elettricità, pulizia e lavanderia;
- fornitura di spazi comuni di relax e soggiorno;

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

“CITTA’ DI BOLLATE – GIOVANNI PAOLO II”

- ristorazione, secondo prescrizione dietetica, in relazione agli specifici bisogni psico-fisici;
- guardaroba, lavaggio, stiratura e manutenzione spicciola degli indumenti di vestiario intimo;
- guardaroba dei capi personali non intimi;

SERVIZI SANITARI E ASSISTENZIALI DI BASE

- assistenza medico infermieristica, completa degli accertamenti clinici di base, integrata dalle specialità mediche indicate dalla direzione sanitaria;
- assistenza farmaceutica di base, in rapporto alle prescrizioni del responsabile sanitario;
- assistenza riabilitativa psico, neuro, motoria individuale, dietro prescrizione dello specialista della residenza;
- attività riabilitative psico, neuro, motorie di gruppo, dietro prescrizione dello specialista della residenza;
- attività di supporto sociale;
- assistenza generica alla persona, in rapporto alle necessità;
- taglio e piega capelli, barbiere, pedicure, una volta la mese o secondo indicazione del medico.

SERVIZI di SOCIALIZZAZIONE

- attività di animazione e promozione umana e culturale, individuali e di gruppo;
- attività di riabilitazione e mantenimento cognitivo, individuali e di gruppo;
- attività ricreative interne quali club di interessi, cineforum, ecc.;
- accesso a punto Internet.

I suddetti servizi sono erogati da personale specializzato e qualificato.

03.03.b Servizi esclusi dalla retta giornaliera

Sono esclusi dalla retta le prestazioni aggiuntive e complementari, da acquistare volontariamente a libera richiesta. Infatti la residenza mette a disposizione, in aggiunta ai servizi istituzionali, i seguenti servizi a pagamento.

- Servizi alberghieri aggiuntivi in camera (apparecchi televisivi dotati di cuffie) per il cui costo si rimanda all'allegato VII;
- Servizi di ristorazione per esterni, per il cui costo si rimanda all'allegato VII;
- Servizio bar, per il cui costo si rimanda all'allegato VII;
- Servizi di cura dell'estetica e di cura della persona, eccedenti i servizi base già menzionati, per il cui costo si rimanda all'allegato VII;
- Servizio rivendita giornali e periodici con oneri pari al costo del giornale o periodico stesso;

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

“CITTA’ DI BOLLATE – GIOVANNI PAOLO II”

- Servizi ricreativi aggiuntivi, quali gite e soggiorni climatici, con oneri aggiuntivi definiti in rapporto al costo delle iniziative;
- Servizi culturali diversi, quali visite a musei, accesso ad impianti sportivi, accessi al cinema, ecc. con oneri aggiuntivi pari al costo dell’accesso agli impianti e del trasporto agli stessi;

L’acquisto di tali prestazioni o servizi è libero e volontario. I calendari delle attività integrative, l’offerta di prestazioni aggiuntive e le relative tariffe sono rese pubbliche dalla Direzione della Residenza.

04 FINALITA’ E PROCEDURE DI ACCESSO

04.01 Finalità

La Residenza rappresenta la sistemazione residenziale dell’anziano non autosufficiente quando non può essere più assistito a domicilio e non presenta patologie tali da richiedere il ricovero in ospedale; dal punto di vista strutturale la RSA diventa una risposta residenziale unica alla quale afferiscono i diversi gradi di non autosufficienza.

La Residenza concorre inoltre, al rafforzamento della rete dei servizi socio-sanitari-assistenziali territoriali, così da rispondere alle esigenze dei cittadini anziani in condizioni di difficoltà nel territorio in cui opera, adeguandosi alle disposizioni di accreditamento richieste dall’Azienda Sanitaria Locale.

04.02 Beneficiari del servizio

La Residenza accoglie, previa richiesta degli interessati, persone d’età superiore ai 65 anni in condizioni di non autosufficienza totale, escluso persone affette da Alzheimer, che richiedono assistenza continua, non erogabile a domicilio per motivi ambientali, familiari o di intensità terapeutica, con i soli limiti derivanti dal rispetto della composizione casistica clinica, definita dalla Residenza con i propri atti di programmazione operativa.

Si ripudia ogni forma di discriminazione per l’erogazione delle prestazioni di servizi e non sono ammesse valutazioni particolari riguardanti il sesso, la religione, gli ideali, le opinioni politiche e altri aspetti concernenti lo status sociale soggettivo degli ospiti.

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

“CITTA’ DI BOLLATE – GIOVANNI PAOLO II”

04.03 Domanda di Ammissione e Documentazione

La richiesta di ammissione alla Residenza può essere presentata dall’interessato o da un suo delegato (garante), attraverso l’apposito modulo d’iscrizione disponibile presso la Direzione della Residenza o direttamente sul sito di GAIA SERVIZI. Srl.

La domanda deve essere corredata dalla seguente documentazione:

- scheda sanitaria, fornita dalla Residenza, compilata dal medico curante;
- richiesta di ammissione, compilata da un familiare o terzo (garante).

Nella richiesta di ammissione dovrà essere indicato un proprio garante, familiare o terzo, come referente per tutte le esigenze di carattere sanitario, personale ed economico che la Residenza si trovi ad affrontare.

La persona indicata a svolgere funzioni tutelari dovrà rilasciare dichiarazione di accettazione della responsabilità affidatagli.

La valutazione dei titoli formali di accesso alla struttura è affidata all’Unità di Valutazione Multidisciplinare Interna (di seguito denominata UVMI) composta dal Direttore Esecuzione Contratto, dal Responsabile Sanitario e dall’Assistente Sociale del Comune.

04.04 Procedura di ammissione

Le domande di ammissione vengono protocollate alla data di presentazione presso la direzione della Residenza.

L’Unità di Valutazione Multidisciplinare Interna acquisisce la documentazione ed esegue le proprie valutazioni, potendo disporre anche di colloqui e visite domiciliari finalizzate all’approfondimento della conoscenza dei casi.

In relazione agli accertamenti eseguiti, l’UVMI redige per ciascun ospite un verbale di valutazione multidimensionale, nel quale sono indicati i punteggi attribuiti al richiedente ed il giudizio finale sintetico di appropriatezza della richiesta. Lo stesso verbale precisa se il candidato ha i requisiti generali necessari per l’accoglienza nella Residenza.

I richiedenti possono presentare ricorso avverso la valutazione entro 15 giorni dalla comunicazione del verbale. Il ricorso va presentato alla Direzione della Residenza.

Le decisioni adottate dalla Direzione in ordine ai ricorsi sono inappellabili.

Per effetto del processo di valutazione attivato dall’UVMI, ogni candidato viene assegnato ad una lista di attesa specifica, in relazione alla provenienza dell’anziano stesso (residente o non

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

“CITTA’ DI BOLLATE – GIOVANNI PAOLO II”

residente) ed in relazione alle diverse classi assistenziali di appartenenza (classificazione regionale).

Le domande di ammissione hanno validità 6 mesi dal giorno della loro presentazione. Scaduto tale termine senza che si sia dato luogo all’ospitalità, la Residenza si metterà in contatto con gli interessati che dovranno confermare per iscritto la richiesta di ammissione.

04.05 Gestione Liste di Attesa

La procedura adottata per la gestione delle liste prevede che ogni candidato sia inserito in una specifica classe assistenziale, con un punteggio d’ingresso riferito alla valutazione complessiva dei vari status. La priorità viene data ai richiedenti che risiedono in Bollate.

In relazione al punteggio d’ingresso, i candidati vengono collocati nella posizione di loro competenza all’interno della lista di riferimento.

Le liste di attesa non possono essere rese pubbliche per ragioni di riservatezza; ciascun interessato ha diritto di richiedere e di ottenere precise informazioni inerenti la propria posizione.

I criteri di formazione e composizione delle liste di attesa, con indicazione delle priorità adottate, sono resi pubblici dalla Direzione della Residenza ed applicati con spirito di assoluta imparzialità.

04.06 Modalità di inserimento

I parenti o terzi (garanti) che firmano e sottoscrivono la richiesta di ammissione, garantiscono che l’ospite loro familiare è informato e consenziente al ricovero, ai sensi della Carta dei Diritti della persona anziana, edita dalla Regione Lombardia e acclusa alla cartella informativa, che i parenti o terzi di riferimento ricevono nella sua interezza.

La data d’inizio dell’ospitalità è comunicata all’interessato telefonicamente. L’interessato al ricovero o il garante avrà dodici ore di tempo per confermare (in tal caso la retta è dovuta dal giorno di disponibilità del posto) o per rinunciare. La mancata risposta entro le dodici ore successive alla comunicazione telefonica, comporterà la decadenza dal diritto e l’automatica assegnazione del beneficio al richiedente successivo in graduatoria.

Per casi particolari (ricoveri ospedalieri o gravi motivi familiari) il termine per l’ammissione sarà valutato dalla Direzione.

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

“CITTA’ DI BOLLATE – GIOVANNI PAOLO II”

E’ opportuno che, prima dell’ingresso in Residenza, l’anziano e i suoi parenti, previo accordo con la Direzione della RSA, visitino la struttura e prendano visione dei sistemi di assistenza e dei programmi delle attività della Residenza.

La Direzione favorisce inoltre, la partecipazione preparatoria dei candidati alle attività ricreative della Residenza e ai momenti di socializzazione programmati.

In particolari situazioni può essere concordata con la famiglia l’attivazione di ulteriori interventi di progressiva familiarizzazione ed ambientamento dell’anziano.

La permanenza definitiva di un ospite di nuova ammissione è subordinata ad un periodo di prova di 30 giorni, durante i quali l’ospite, i parenti e gli operatori della Residenza verificheranno reciprocamente il gradimento e la compatibilità della permanenza dell’ospite stesso, sia rispetto alle sue aspettative e necessità, sia rispetto alle necessità oggettive di tutela del benessere complessivo degli altri ospiti già residenti.

Decorso i 30 giorni e con preavviso di ulteriori 15 giorni, la Residenza comunicherà per iscritto, motivandola, la eventuale incompatibilità di permanenza in base ai principi di cui sopra.

Al momento dell’accoglienza l’anziano dovrà disporre del corredo di guardaroba indicato dalla Direzione della Residenza e contrassegnato dai parenti, che rappresenta la dotazione minima di accettazione. Il proprio corredo personale può essere arricchito a piacimento, tenendo presente i limiti di capienza degli armadi a sua disposizione. L’ospite dovrà essere dotato dell’abbigliamento diurno e notturno necessario nella stagione di riferimento. I cambi stagionali devono essere portati all’ospite per tempo poiché la Residenza, per motivi di igiene e di spazio, non effettua stoccaggio di capi di abbigliamento fuori stagione.

05 LA VITA NELLA RESIDENZA

05.01 Tutela

La Residenza garantisce la funzione di tutela nei confronti dell’ospite. E’ possibile formulare suggerimenti e presentare reclami per iscritto o verbalmente all’amministrazione, la quale provvederà, in tempi brevi, a dare risposta. Nel caso di prestazioni non corrispondenti alla presente carta dei servizi, è possibile presentare segnalazione alla Direzione.

Procedure di reclamo:

- **reclamo informale** - l’ospite o il parente suo familiare presenta reclamo verbale al coordinatore del servizio; se il reclamo risulta motivato, si procede, qualora sia possibile, ad eliminare immediatamente l’irregolarità. Se il reclamo non può essere soddisfatto immediatamente, gli interessati verranno informati sulla possibilità di presentare reclamo formale.

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

“CITTA’ DI BOLLATE – GIOVANNI PAOLO II”

- **reclamo formale** - l’ospite o il parente suo familiare può presentare il reclamo formale in forma scritta alla Direzione. A tal fine possono utilizzare il modello riportato - allegato E - che è disponibile presso gli uffici amministrativi. Ai reclami viene data risposta per lettera entro 15 giorni. Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del termine indicato, la Direzione comunicherà lo stato di avanzamento della pratica ed il nuovo termine del procedimento.

05.02 Visite di parenti ed amici

Gli ospiti possono ricevere i loro familiari, amici, conoscenti dalle ore 08.00 alle ore 20.00.

Indicativamente gli orari più appropriati per visite all’interno dei nuclei abitativi, per motivi di organizzazione interna, di privacy, nonché per evitare intralci al lavoro degli operatori, sono dalle ore 10.00 alle ore 13,00 e dalle ore 15,00 alle ore 20.00. E’ preferibile concordare con i Responsabili della Residenza visite al di fuori degli orari sopra esposti.

05.03 Dimissione e decessi

Al momento della dimissione, il medico compila una relazione completa in cui vengono descritti i problemi clinici funzionali ed assistenziali, i programmi attuati e i risultati raggiunti, gli eventuali ausili opportuni, i risultati delle indagini di laboratori e strumentali, la terapia attuata, nonché il programma terapeutico riabilitativo complessivo consigliato. Le modalità della dimissione sono concordate con la famiglia e i servizi territoriali, o altre strutture di ricovero in occasione di trasferimenti.

In caso di dimissione dell’ospite per inadempienza contrattuali, invece, verrà attivata la procedura per la “dimissione protetta” informando preventivamente il Medico Curante, l’Assistente Sociale e gli uffici della ASL/ ATS territorialmente competenti.

Alla dimissione vengono consegnate all’interessato:

- la relazione clinica in busta chiusa;
- la documentazione clinica e sanitaria portata dall’ospite;

In caso di decesso, l’amministrazione e il personale medico si occupano di tutte le formalità previste dalle vigenti disposizioni di legge. La Residenza non provvede a contattare alcuna impresa di onoranze funebri, la cui scelta è esclusivamente demandata alla famiglia, mentre la composizione della salma è a carico della struttura.

Per ottenere il rilascio della documentazione sociosanitaria, è necessario far pervenire una richiesta scritta alla Direzione della residenza; entro 15 giorni dalla data di protocollazione della richiesta verrà consegnato quanto richiesto.

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE "CITTA' DI BOLLATE – GIOVANNI PAOLO II"

05.04 Adempimenti amministrativi

La delibera regionale n. VII/6587 chiede che sia dichiarato l'ammontare della retta. L'ammontare della retta viene determinato dal Consiglio di Amministrazione della Azienda GAIA SERVIZI S.r.l. del Comune di Bollate.

La retta è da intendersi onnicomprensiva, fatto salve le spese relative ai servizi esclusi di cui al punto 03.03.b.

Si ricorda che è possibile detrarre dalla denuncia dei redditi la quota relativa alla spesa sanitaria.

Annualmente, verrà rilasciata agli ospiti la dichiarazione prevista dalla dgr 21/03/1997 n° 26316.

Al momento dell'ingresso, l'ospite o chi per esso (garante) provvederà al versamento di una mensilità a titolo di deposito cauzionale infruttifero. La somma verrà restituita all'interessato o agli aventi causa, previa regolarizzazione di eventuali pendenze, all'atto della cessazione del rapporto.

06 SISTEMA DI QUALITA'

06.01 Sicurezza

La Residenza è conforme alle normative vigenti in materia di sicurezza. In particolare è garantito il rispetto delle disposizioni relative a:

- prevenzione incendi;
- sicurezza statica;
- impianti elettrici
- impianti idraulici
- impianti di condizionamento;
- impianti di riscaldamento;
- impianti di sollevamento.

Per ridurre al minimo i fattori di rischio, è sempre attivo un monitoraggio della struttura da parte dei tecnici e degli addetti alla manutenzione. Tutto il personale, comunque, è addestrato ad intervenire per il controllo degli incendi e delle emergenze a tutela della sicurezza degli ospiti. Nelle camere e nei corridoi della struttura sono presenti le indicazioni da seguire per l'evacuazione della struttura in caso di emergenza.

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

“CITTA’ DI BOLLATE – GIOVANNI PAOLO II”

06.02 Come intendere la qualità

La qualità è definita dall’incontro di due ambiti di esigenze: quelle dell’ospite e quelle degli operatori che devono erogare servizi il più possibile soddisfacenti con le risorse di cui dispongono. In questa prospettiva la qualità è globale poiché si sviluppa coniugando tra loro la qualità percepita direttamente dalle persone, la qualità tecnico-professionale e la qualità erogata nei processi lavorativi. Ciò favorisce l’interazione fra le attività svolte dalle diverse figure professionali operanti nella Residenza in un contesto umano e ambientale rispettoso della dignità della persona.

06.03 Controllo e rilevazione qualità

Il sistema qualità è finalizzato al monitoraggio costante del sistema di erogazione dei servizi dell’ente e si rifà alla teoria del miglioramento continuo della qualità sulla base dei seguenti assunti:

- obiettivo finale dell’erogazione deve essere il benessere e la soddisfazione dell’utente, inteso sia come ospite, ma anche come famiglia e comunità;
- l’organizzazione deve dare alle persone l’opportunità di migliorare agendo sull’intero processo di erogazione dei servizi anziché sulla correzione di singoli errori;
- il sistema informativo è di cruciale importanza per il servizio e deve aiutare le persone a migliorarsi attraverso la restituzione dei dati utili alla valutazione del loro lavoro (componente tecnico-professionale e relazioni interpersonali).

Proprio per consentire quella cura, attenzione e assiduità nel perseguire un continuo progresso nella qualità dell’ente, il sistema qualità è costituito da un articolato insieme di strumenti per il monitoraggio dei diversi aspetti della qualità, consentendo di valutare oggettivamente la distribuzione delle risorse e l’efficacia di specifiche modalità di intervento, ad esempio:

1. Report periodici che rilevano la situazione di ciascuna unità operativa
2. Programmi e progetti di miglioramento delle qualità. I progetti di miglioramento della qualità sono processi di apprendimento in cui le organizzazioni devono soprattutto imparare i comportamenti che inducono a miglioramenti. Le informazioni ottenute dall’attivazione dei report periodici, e dalla rilevazione della soddisfazione, consentono la definizione di specifici progetti di miglioramento della qualità che vengono verificati mediante indicatori che consentono di vedere e valutare gli effetti dei cambiamenti. Ciò, avvicinando il sistema di decisione all’utenza e costruendo una nuova modalità di comunicazione e interazione con i cittadini-utenti, permette di coltivare rapporti costanti con il personale, tesi a sviluppare cultura e comportamenti che rispecchiano nella quotidianità la visione della qualità del servizio.

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

“CITTA’ DI BOLLATE – GIOVANNI PAOLO II”

07 ELENCO ALLEGATI

- i. Organigramma e funzionigramma
- ii. Unità operative e loro attività
- iii. Giornata tipo
- iv. Questionario verifica qualità del servizio
- v. Modulo segnalazioni
- vi. Menù Tipo
- vii. Retta e costo dei servizi non compresi nella retta
- viii. Dotazione vestiti minima
- ix. Regolamento
- x. Planimetria