



FONDAZIONE
SACRA FAMIGLIA
ONLUS

***CARTA DEI SERVIZI DELLA
RESIDENZA SANITARIO
ASSISTENZIALE PER ANZIANI
SEDE DI REGOLEDO
DI PERLEDO
ANNO 2020***

Sede di Regoledo di Perledo - Strada del Verde n. 11 – Perledo (LC)
Tel. 0341-814.111 Fax 0341-814.206

Redatta il 01.01.2020

**CARTA DEI SERVIZI
RESIDENZA SANITARIO ASSISTENZIALE
PER ANZIANI (R.S.A.)
REGOLEDO – PERLEDO (LC)
ANNO 2020**

La definizione e la pubblicazione delle carte dei servizi costituiscono requisito organizzativo obbligatorio ai fini dell'accreditamento. Prescritte, per le RSA, con DGR 7435 del 14 Dicembre 2001, devono essere annualmente aggiornate e pubblicizzate.

La Carta dei Servizi deve costituire uno strumento d'informazione veloce e flessibile. Il formato utilizzato consente un aggiornamento ed una diffusione in tempi rapidi.

Sommario

Definizione.....	3
Finalità e obiettivi	3
Utenti.....	4
Status Giuridico.....	4
Requisiti organizzativi	4
Attività fornite.....	5
Giornata tipo	10
Ristorazione	10
Ripartizione dei costi	11
Calendario e orari di apertura.....	12
Modalità di ammissione e dimissione.....	13
Sistema di valutazione della soddisfazione.....	17
Codice etico.....	18
Accesso alla documentazione amministrativa	17
Organizzazione degli spazi	18
Organizzazione del personale	19
Personale presente.....	19
ALLEGATI.....	20
COME RAGGIUNGERE LA RSA DI REGOLEDO	21

1. Definizione

La Residenza Sanitario Assistenziale per Anziani (RSA) di Regoledo di Perledo (LC) è un'unità d'offerta residenziale rivolta a soggetti anziani non autosufficienti, non assistibili a domicilio e richiedenti trattamenti continui.

Fornisce prestazioni sanitarie assistenziali e di recupero funzionale e sociale. La RSA non è solo luogo di cura e assistenza, ma un luogo di vita che offre ospitalità in una struttura confortevole, accogliente e tecnicamente adatta a soddisfare le varie esigenze.

Nella RSA vengono accolti anche utenti in regime di RSA aperta residenziale e semiresidenziale, servizio destinato a persone non autosufficienti che abbiano compiuto 75 anni o a persone con demenza con certificazione UVA o visita specialista neurologo/geriatra non privato (secondo *DGR 7769/2018*).

Per ulteriori informazioni in relazione alla RSA Aperta, si rinvia alla rispettiva carta dei servizi predisposta.

2. Finalità e obiettivi

La finalità è “il prendersi cura” della persona e perseguire il miglior livello possibile di qualità della vita. Il rispetto della persona, la socializzazione, il mantenimento e il recupero delle capacità psicofisiche sono quindi assicurati in un ambiente con elevate garanzie di sicurezza e tutela mediante la assistenza infermieristica 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno e assistenza medica diurna e reperibilità notturna e festiva, oltre alla presenza continuativa di personale di supporto.

In coerenza col livello di fragilità della persona anziana vengono garantiti:

- interventi volti ad assicurare la cura e l'assistenza
- interventi finalizzati al recupero e/o mantenimento delle capacità possedute
- interventi volti a creare un ambiente personalizzato
- interventi volti ad assicurare un'integrazione della persona ospitata in ambito sociale
- interventi finalizzati a sostenere le relazioni familiari.

L'Unità assicura il rispetto della dignità e della individualità di ogni persona ospitata e, in particolare:

- Il diritto all'informazione
- Il diritto alla dignità e al rispetto
- Il diritto all'autodeterminazione
- Il diritto alla parità di trattamento (equifruizione)
- Il diritto alla sicurezza personale e alla privacy

- Il diritto a prestazioni appropriate
- Il diritto alla libera espressione di sé
- Il diritto ad esercitare la propria religione

3. Utenti

L'Unità accoglie soggetti di ambo i sessi, di norma di età = > 65 anni, non autosufficienti, con compromissioni a livello cognitivo e/o delle autonomie funzionali, con bisogni complessi di tipo sanitario, psicologico e sociale, tali da non essere assistibili a domicilio, la cui fragilità è determinata dall'appartenenza alle otto classi del sistema SOSIA riportate in ciascun fascicolo personale. Si tratta di persone con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste, a rischio di riacutizzazioni o di scompensi, che hanno bisogno di assistenza medica/infermieristica continuativa e di interventi riabilitativi, accompagnate da un alto livello di prestazioni socio-assistenziali, modulate in base a un modello organizzativo fondato sulla centralità della persona anziana.

La RSA è accreditata per 55 posti letto, di cui 50 pl a contratto.

4. Status Giuridico

Avendo certificato il possesso di standard strutturali e gestionali e delle caratteristiche organizzative prescritte dalla dgr 7435 del 14 dicembre 2001, la RSA è autorizzata al funzionamento con determina asl (ora ats) n. 84 del 13.2.2009 ed è accreditata dalla regione Lombardia con dgr 13633/03 e dgr 6212 del 19/12/2007.

5. Requisiti organizzativi

La RSA assicura l'erogazione delle prestazioni ai propri ospiti sulla base di Progetti Individuali e pianificazione degli interventi (PAI) prevedendo anche il coinvolgimento dell'ospite, se in grado, o dei suoi rappresentanti legali o dei familiari.

In coerenza con la classe di fragilità vengono garantite:

- attività socio-sanitarie riabilitative
- attività socio assistenziali
- attività sociali e animative.

Le attività sopra elencate sono erogate sulla base del Progetto Individuale e registrate nel Fascicolo Personale.

Il Progetto Individuale di ogni ospite viene elaborato entro il primo mese dall'ammissione ed è semestralmente verificato e continuamente aggiornato sulla scorta delle variazioni di autonomia/dipendenza e dello stato di salute dell'ospite, a cura dell'èquipe pluriprofessionale.

Entro la prima settimana dall'ingresso viene elaborato un primo Progetto da ritenersi provvisorio.

6. Attività fornite

a. prestazioni socio sanitarie

- controlli sistematici e periodici dello stato di salute, in particolare valutazione dello stato nutrizionale, del rischio di ulcere da decubito, del rischio di cadute, e interventi di prevenzione e compensazione
- valutazioni funzionali (postura, stazione eretta, deambulazione, deglutizione, respirazione)
- interventi riabilitativi di mantenimento e/o riattivanti
- prevenzione di danni secondari
- richiesta di esecuzione di esami di laboratorio e strumentali, tramite Servizio Sanitario Nazionale
- richiesta di visite specialistiche, tramite Servizio Sanitario Nazionale
- diagnosi e cura delle patologie intercorrenti
- fornitura di farmaci
- fornitura di ausili per la gestione dell'incontinenza (pannoloni, urocontrol, cateteri vescicali)
- fornitura di presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee da decubito (materassi e cuscini antidecubito)
- fornitura di ausili e ortesi per la deambulazione e gli spostamenti (bastoni, deambulatori, carrozzine) personalizzati, e per uso continuativo.

Tutte le prestazioni sopracitate per gli ospiti nei posti accreditati non a contratto vengono definite e condivise con il MMG .

La prescrizione di ausili personalizzati, in presenza di condizione di invalidità, è a carico del S.S.N. ed è attuata dal Medico Fisiatra della Fondazione Istituto Sacra Famiglia. Il Fisiatra avvia la pratica per richiesta all'ATS competente.

L'ausilio prescritto è di proprietà ATS e dato in uso all'assistito; se l'assistito partecipa alla spesa di acquisto ne diventa proprietario.

La prescrizione dei farmaci per gli ospiti nei posti accreditati non a contratto è a carico del Medico di Medicina Generale.

b. attività socio assistenziali

- assistenza compensativa e o sostitutiva nelle attività della vita quotidiana (mobilitazione, deambulazione, cura dell'igiene personale e dell'aspetto, alimentazione, abbigliamento, ecc.), in ambiente attrezzato per prevenire infortuni e per facilitare l'autonomia delle persone ospitate.

Assistenza tutelare diurna e notturna finalizzate a:

- sicurezza personale;
- mantenimento delle competenze e delle autonomie;
- recupero di capacità residue;
- prevenzione del deterioramento e/o della involuzione.

L'operatività fa riferimento a linee guida, protocolli e procedure consolidate.

c. attività sociali e animative

- attività e proposte ricreative relazionali
- attività e proposte espressive-culturali
- possibilità di partecipazione a spettacoli
- possibilità di uscite sul territorio e gite
- possibilità di vacanze organizzate.

Questi interventi sono orientati a dare senso al tempo vissuto nella RSA, a rendere gradevole la giornata, favorendo la socializzazione e stimolando gli interessi personali. Nella stagione estiva la RSA offre l'opportunità di fruire di soggiorni presso le proprie strutture site in località climatiche.

Interventi di Servizio Sociale:

- colloquio con l'Ospite e con i suoi familiari all'ingresso per la raccolta di elementi conoscitivi in ordine alla storia personale dell'anziano, al fine di agevolare l'inserimento e personalizzare gli interventi;
- consulenze e informazioni rispetto a problematiche e procedure di tipo previdenziale, amministrativo e giuridico;
- informazioni e collegamento con la rete territoriale dei servizi alla persona, con Enti ed istituzioni;
- orientamento rispetto ai servizi interni della Fondazione;
- colloqui di supporto a ospiti e familiari.

Altri servizi

Servizio Socio-Assistenziale di Cura di Sé

Il servizio, così identificato, comprende alcune componenti quali, a titolo di esempio, creme idratanti, deodoranti, rasoi, dopobarba, pettini, spazzolini da denti, forbicine, bustine igieniche..., oltre al lavaggio, etichettatura, rammendo degli indumenti personali.

Il servizio lavanderia è centralizzato ed è utilizzato sia per la biancheria personale degli assistiti che per la biancheria dell'unità.

L'acquisto degli indumenti personali e la loro identificazione è a carico dei familiari, che periodicamente sono invitati ad integrare i capi usurati.

Si sconsiglia la dotazione di capi in pura lana, vista la difficoltà del lavaggio delicato in struttura comunitaria per motivi igienici. La Fondazione non risponde per il deterioramento di tali capi.

Per l'anno in corso, per il Servizio Socio Assistenziale di Cura di Sé viene richiesto, a titolo di contribuzione ai costi, un importo forfettario di € 5,00 giornaliero; l'importo di € 2,00 giornaliero rimane invece invariato per tutti coloro che già corrispondono rette superiori a € 50,00/die.

Servizio di igiene ambientale

Una impresa esterna garantisce il servizio attraverso personale specializzato. Il personale dipendente dalla RSA si occupa direttamente del riordino dei letti, degli armadi e dei comodini.

Servizio di parrucchiere/pedicure

A tutti gli assistiti è assicurato gratuitamente ogni due mesi il taglio dei capelli e giornalmente o all'occorrenza il taglio della barba, che viene effettuato dagli operatori impegnati nell'assistenza diretta; su richiesta, e con partecipazione di spesa, vengono forniti interventi aggiuntivi quali messa in piega, colore, ecc.

La struttura assicura il servizio di podologo attraverso la presenza di personale qualificato. Il servizio viene offerto a tutti gli anziani, su segnalazione del medico/infermiere, con partecipazione di spesa.

Servizio di trasporto

In caso di visite mediche specialistiche e/o indagini di diagnostica presso altre strutture prescritti dai medici di Fondazione, vengono mezzi a disposizione l'autista e l'automezzo, mentre è richiesto ai familiari l'accompagnamento. Ove necessario il trasporto con servizio esterno il costo sarà a carico della Fondazione.

I trasporti con ambulanza al momento dell'ingresso, dell'eventuale dimissione, per espletare procedure amministrative e/o previdenziali o decisi autonomamente dall'ospite o dal familiare, sono a carico dell'ospite.

Servizio navetta

In considerazione della lontananza della struttura da stazioni di passaggio dei mezzi pubblici, è stato istituito un servizio navetta gratuito dal lunedì al venerdì per accompagnare i visitatori sprovvisti di automezzo proprio, dietro richiesta da effettuare il giorno precedente.

Servizio di pranzo per i familiari

Per i familiari e i visitatori è possibile consumare il pranzo insieme ai propri congiunti o degenti presso la struttura ogni giorno, dietro prenotazione da effettuare entro le ore 10,00 e compartecipazione di spesa.

Servizio religioso

- Assistenza spirituale
- S. Messa
- Catechesi

La R.S.A. assicura il servizio religioso cattolico, curato dal Parroco di Gittana e dalle Suore della congregazione di Santa Marta.

Nel rispetto delle convinzioni religiose di ciascuno, è assicurato l'accesso all'Unità dei ministri di culto richiesti dall'utente e dai suoi familiari.

Volontariato

La Fondazione auspica, promuove e valorizza le attività del volontariato in ambito sociale, ricreativo, culturale a supporto dei programmi di animazione organizzati dalla struttura, previo accordo con singoli volontari o con gruppi.

La RSA intrattiene con i volontari rapporti di collaborazione e di integrazione al fine di rendere i servizi sempre più aderenti alle esigenze degli ospiti.

Servizi per svago e comfort

Sono a disposizione degli ospiti libri e riviste, collocati in una piccola biblioteca situata nel Salone Polifunzionale a piano terra, oltre a un quotidiano locale. E' inoltre possibile avere, tramite abbonamento personale, quotidiani e riviste varie. Al piano terra della RSA è accessibile come parte comune un locale di soggiorno munito di distributore di bevande calde e fredde. Sono inoltre presenti spazi di soggiorno destinati all'incontro con i familiari.

Custodia di valori

Per soddisfare le esigenze di ciascun assistito, in collaborazione con il Responsabile dell'Unità e successivamente all'esplicita richiesta da parte della famiglia, si può procedere all'apertura di un conto interno finalizzato alla copertura delle piccole spese personali.

Presso la sede di Cesano Boscone è disponibile una cassa interna per la custodia di denaro degli ospiti. Le somme che i legali rappresentanti o i familiari intendono affidare alla Fondazione per la consegna ai singoli ospiti possono essere introitate solamente attraverso il Servizio Tesoreria, mediante versamento su c.c. postale o bancario, e date in cura al Gestore della Cassa Economale della Sede.

Gli estremi per i versamenti possono essere richiesti alla Segreteria della Filiale.

La Fondazione ha l'obbligo di accettare le carte-valori, il danaro contante e gli oggetti di valore. Può rifiutarsi di ricevere soltanto oggetti pericolosi o che considerate le condizioni di gestione dell'unità in cui l'Ospite è accolto, abbiano valore eccessivo o natura ingombrante.

La Fondazione può esigere che la cosa consegnata sia contenuta in un involucro chiuso e sigillato.

La Fondazione non è responsabile dello smarrimento o sparizione di denaro o valori di ogni genere che dovessero essere lasciati incustoditi nella Unità o che gli ospiti custodiscano personalmente.

7. Giornata tipo

La giornata è programmata, in linea generale, secondo le linee guida riportate nello schema seguente:

Ore 7,00- 11,45	Sveglia nel rispetto dei ritmi individuali compatibilmente con le esigenze organizzative e operative Prestazioni sanitarie a digiuno previste e/o necessarie Igiene della persona Terapie e medicazioni Distribuzione della colazione dalle ore 8,30 alle 9,30 Mobilizzazioni in poltrona, carrozzina Visite mediche programmate o di necessità per esigenze particolari Attività riabilitative/animative/occupazionali, uscite Preparazione per il pranzo
Ore 11,45-13,00	Pranzo e somministrazione terapie
Ore 13,00-17,30	Igiene dopo il pranzo (mani, viso, bocca, cambio pannoloni) Riposo pomeridiano per chi lo desidera o per chi ne trae vantaggio Attività riabilitative/animative/occupazionali, uscite Break pomeridiano
Ore 17,30-19,00	Preparazione per la cena Somministrazione di terapie serali Cena
Ore 19,00-21,00	Igiene Preparazione per il riposo notturno
Ore 21,00-7,00	Riposo notturno Durante la notte sono assicurati il controllo attivo da parte del personale e tutti gli interventi in base alle necessità di ogni singola persona.

8. Ristorazione

Il menù segue il tempo delle stagioni invernale ed estiva ed è formulato con programmazione giornaliera; ogni otto settimane il menù stagionale si ripete. Ogni domenica, il pranzo termina con un dolce al cucchiaino o con una fetta di torta.

La programmazione dei pasti è esposta settimanalmente nei nuclei.

La definizione delle diete e la preparazione degli alimenti avviene con la supervisione del servizio medico. I pasti sono forniti dalla cucina centrale e

vengono offerte alternative fisse per meglio soddisfare preferenze alimentari o particolari problemi di masticazione, deglutizione e/o dietetici.

Gli orari dei pasti sono i seguenti:

- Prima colazione dalle ore 8.30 alle ore 9.30
- Pranzo dalle ore 11.45 alle 12.45
- Break pomeridiano dalle ore 16.00 alle 16.30
- Cena dalle ore 17.30 alle ore 19.00

A Natale, al Primo dell'Anno, all'Epifania, a Carnevale, a Pasqua e a Ferragosto, sono offerti pranzi tipici speciali, con anticipo di un frugale aperitivo.

9. Ripartizione dei costi

a. contributo fondo sanitario regionale

Il sistema tariffario della RSA, appartenente al sistema Socio Sanitario, prevede che una parte degli oneri della gestione sia assicurata dal Fondo Sanitario Regionale tramite tariffe definite in base al livello di fragilità determinato mediante SOSIA (Scheda Osservazione Intermedia dell'Assistenza) richiamate e specificate nella tabella sottostante.

Classi Sosia	Tariffa sanitaria giornaliera pro-capite
1 - 2	€ 49,00
3 - 4 - 5 - 6	€ 39,00
7 - 8	€ 29,00

b. retta sociale per posto accreditato a contratto e in regime di solvenza

La quota sociale a titolo di compartecipazione alla spesa per il 2020 è stabilita in € 72,00 giornaliera; eventuali variazioni saranno comunicate agli interessati a seguito di delibera del Consiglio di Amministrazione dell'Ente.

La fatturazione è anticipata rispetto al mese di competenza.

E' previsto, al momento dell'ingresso il pagamento della somma pari ad una mensilità a titolo di deposito cauzionale infruttifero, che sarà restituito al termine del ricovero, salvo quanto previsto dagli articoli 7 e 8 del contratto d'ingresso.

L'Ente rilascia le certificazioni annuali delle rette ai fini fiscali.

In caso di morosità si dà corso alle procedure per il recupero del credito, fino alla eventuale dimissione dell'assistito.

c. prestazioni comprese nella retta

La retta sociale, a carico della famiglia e/o dell'Ente Locale copre gli oneri gestionali derivanti da tutte le attività Socio Sanitarie e Socio Assistenziali erogate.

d. prestazioni escluse nella retta

La retta non comprende:

- le spese derivanti dall'organizzazione e dall'effettuazione di soggiorni di vacanza;
- le spese derivanti da altre attività complementari programmate (gite, uscite, soggiorni marini, pellegrinaggi ...);
- le spese derivanti dalla fruizione del servizio di parrucchiere per prestazioni diverse dal taglio dei capelli bimestrale, su richiesta dell'ospite;
- le prestazioni del podologo;
- le spese derivanti da necessità specifiche e personali dei singoli ospiti
- i costi derivanti dall'assistenza durante i ricoveri ospedalieri;
- il servizio socio assistenziale di cura del sé, per il quale viene richiesta una contribuzione a titolo di partecipazione alle spese;
- il servizio di trasporto tramite servizio esterno (vedi punto 6, altri servizi)

10. Calendario e orari di apertura

La RSA è funzionante tutti i giorni dell'anno, senza alcuna interruzione.

Gli ospiti possono ricevere visite liberamente durante l'arco della giornata, (preferibilmente dalle 8,30 alle 11,30 e dalle 15,00 alle 18,00) festivi compresi. E' comunque consigliabile non accedere alla struttura in orari che interferiscono con le principali attività assistenziali. In situazioni di necessità, è possibile la permanenza di un familiare anche durante la notte, previa autorizzazione dei Responsabili. .

E' possibile ricevere telefonate nel nucleo con apparecchio cordless.

11. Modalità di ammissione e dimissione

Modalità di ammissione

Le domande di ammissione devono essere presentate al Servizio Sociale della Struttura dal familiare o tramite i Servizi sociali di zona, mediante la compilazione dell'apposita modulistica.

È possibile scaricare il modulo dal sito internet della Fondazione www.sacrafamiglia.org/Modulistica

E' prevista la possibilità di effettuare una visita guidata, con accompagnamento da parte dell'Assistente Sociale, e di avere ulteriore materiale illustrativo sui servizi offerti.

La domanda compilata e sottoscritta dal richiedente e/o da suo legale rappresentante o familiare, integrata da altra documentazione ritenuta significativa, è accolta e valutata dalla Direzione della RSA, che si avvale della collaborazione dei componenti dell'Equipe Pluriprofessionale, la quale esprime parere di idoneità e definisce l'assegnazione al Nucleo della RSA ritenuto più appropriato per necessità assistenziale e attitudini relazionali del richiedente.

L'esito della domanda è comunicato all'utente, famiglia e/o Ente Locale dal Servizio Sociale entro 30 giorni.

Ottenuto il parere favorevole, la domanda viene posta in lista d'attesa. La lista è gestita dall'Assistente Sociale che, a fronte di disponibilità di posto, procede secondo l'ordine cronologico di presentazione delle domande.

Un oggettivo stato di urgenza, valutato dall'équipe o di incompatibilità ambientale del posto disponibile, può determinare una priorità sulle domande giacenti in lista.

Al momento della comunicazione per l'ingresso dell'anziano in RSA, un rifiuto da parte dell'interessato fa perdere la priorità; la rinuncia alla seconda chiamata dà seguito all'archiviazione della domanda. In seguito la richiesta di ricovero dovrà essere nuovamente ripresentata.

Priorità all'ingresso è data ai residenti nei Comuni di Perledo e Varenna, dove la Fondazione gestisce anche un servizio di Assistenza Domiciliare. Inoltre, in considerazione della specificità della storia e dell'esperienza della struttura, viene riservata la priorità nella lista d'attesa in RSA persone anziane affette da disabilità intellettiva dalla nascita.

Presenza in carico nell'Unità

La persona entra in struttura dopo aver espletato, anche tramite i rappresentanti legali/familiari, gli adempimenti amministrativi previsti (firma del contratto e del Regolamento). Contestualmente il personale amministrativo provvederà alla revoca del medico di medicina generale e all'assegnazione di un medico di comunità solo per gli ospiti accolti sui posti letto a contratto. .

Al momento dell'ingresso viene accolta, insieme a chi la accompagna, dall'equipe dell'Unità che fornisce una serie di informazioni riguardo a:

- gli spazi della struttura, il servizio alberghiero, l'assistenza di base, l'assistenza medico- infermieristica, gli interventi riabilitativi, animativi e di socializzazione;
- le regole di vita comunitaria, l'organizzazione della giornata e le metodologie di lavoro (colloqui, riunioni, predisposizione dei Piani di lavoro ecc.);
- le diverse figure professionali presenti e gli orari di servizio

Nel corso del colloquio vengono inoltre raccolte informazioni relative a:

- i dati anagrafici e socio-familiari della persona da assistere e dei suoi familiari/legali rappresentanti
- l'ambiente di provenienza: relazioni sociali, territorio, situazione abitativa ecc.
- la storia personale (scolarità, lavoro, matrimonio, figli, parenti)
- l'anamnesi sanitaria: malattie e loro esordio, ospedalizzazione, diagnosi, terapia farmacologica ecc.
- le competenze funzionali, le abitudini alimentari, le capacità di movimento;
- altre notizie riguardo alla vita quotidiana e alle abitudini ed interessi personali
- le aspettative, le richieste, le opinioni che si ritiene di voler render note.

Viene successivamente definito il Nucleo di appartenenza. Tale Nucleo, così come la camera e il posto letto, non sono da considerarsi definitivi. Su valutazione dell'equipe e previa informazione alla persona interessata e alla sua famiglia può essere decisa una diversa assegnazione di camera/nucleo suggerita sia dalle condizioni psico-fisiche che da esigenze di convivenza con gli altri soggetti presenti.

All'inserimento della persona fa seguito un periodo di assessment (osservazione e valutazione), che si conclude con l'elaborazione del Progetto Assistenziale Individuale (PAI) entro 30 giorni dall'ingresso con una

rilevazione di rispondenza del servizio alle necessità della persona accolta e della famiglia.

Viceversa, qualora la struttura non fosse in grado di soddisfarne le esigenze o si riscontrassero gravi difficoltà di adattamento o di convivenza con gli altri soggetti presenti, in accordo con la famiglia e/o i servizi sociali invianti, si potrà procedere alle dimissioni.

Il Progetto Assistenziale Individuale viene rivisto almeno semestralmente o secondo le variazioni delle condizioni dell'ospite, e discusso e concordato con la persona interessata e/o i suoi familiari o legali rappresentanti.

La persona e i suoi familiari vengono puntualmente informati del percorso assistenziale, diagnostico e terapeutico.

Visite e uscite

Le persone ospitate nell'Unità possono ricevere visite da parte dei familiari o amici durante tutto l'arco della giornata. Le visite devono avvenire nel rispetto delle esigenze di tutte le persone ospitate.

E' possibile la permanenza dei familiari nelle ore notturne in caso di particolari condizioni cliniche, previo accordo con il Medico Responsabile dell'Unità. Le uscite devono sempre essere preventivamente concordate con il Responsabile dell'Unità.

Nel caso in cui i familiari si avvalgano di terze persone per uscite temporanee all'esterno della struttura, sono tenuti a darne comunicazione per iscritto, rilasciando al Responsabile documentazione scritta con indicazione della/e persona/e autorizzata/e e fotocopia della Carta d'identità, e a concordare con lo stesso Responsabile le modalità delle uscite.

L'Ente si riserva in ogni caso di assumere informazioni su persone non conosciute, con cui l'assistito intrattenga eventuali relazioni.

I familiari o gli accompagnatori si assumono la responsabilità dell'assistito per tutto il periodo di permanenza fuori dall' Unità.

Assenze (Regolamento R.S.A.)

Le assenze di una o più giornate vanno concordate con il Responsabile di Unità in funzione di esigenze assistenziali del soggetto ed amministrative. I familiari sono pregati di rivolgersi sempre all'infermeria per eventuali comunicazioni di ordine sanitario e per ritirare l'eventuale terapia. Nei periodi di assenza dovuti a ricoveri ospedalieri, rientri in famiglia, vacanze organizzate da altre strutture/associazioni..., dovrà essere corrisposto un importo pari al 100% della retta; le assenze per vacanze o rientri in famiglia non potranno comunque superare i 15 giorni consecutivi.

Dal 16° giorno in poi, la Fondazione Istituto Sacra Famiglia si riserva la facoltà di valutare la dimissione ove non sussistano ulteriori accordi con gli interessati.

Sono considerate presenze effettive i soggiorni di vacanza trascorsi in presidi della Fondazione ISF e gestiti dalla stessa; pertanto la retta a carico dell'utente e/o obbligati per legge sarà pari al 100% oltre alla quota di partecipazione richiesta per il soggiorno (spese alberghiere, di trasporto, di personale aggiuntivo...).

Ricovero ospedaliero

In caso di ricovero ospedaliero l'eventuale assistenza individuale al paziente è a carico del familiare o legale rappresentante, che potranno provvedere direttamente o tramite terzi, con spese a proprio carico.

Dimissioni (Regolamento R.S.A.)

Le dimissioni di un utente dalla RSA possono aver luogo per:

- libera scelta della persona assistita, dei suoi legali rappresentanti o familiari o dei servizi territoriali che hanno in carico il caso
- cessata rispondenza della struttura alle necessità del soggetto

Alla dimissione viene consegnata una relazione riportante le considerazioni diagnostiche, le competenze funzionali, le prestazioni erogate e i risultati conseguiti, le indicazioni e i suggerimenti per l'eventuale prosecuzione di interventi assistenziali e/riabilitativi.

A tal fine le dimissioni volontarie devono essere comunicate in forma scritta al Responsabile dell'Unità almeno quindici giorni prima di lasciare la struttura; qualora non venisse rispettato il tempo di preavviso, sarà richiesto il pagamento della retta per tale periodo fino al 15° giorno.

In caso di richiesta di copie di parti della documentazione contenuta nel FaSAS o dell'intero fascicolo, lo stesso verrà rilasciato, previa richiesta formale secondo la modulistica, inoltrata al Servizio Sociale entro 30 giorni al costo di 30 euro da parte di aventi diritto (l'ospite, il suo referente legale (Tutore/Curatore/Amministratore di sostegno), gli eredi legittimi o autorizzati dal "de cuius" nelle disposizioni testamentarie, persona in possesso di delega scritta dell'Ospite o del suo referente legale.)

12. Sistema di valutazione della soddisfazione

Annualmente viene somministrato un questionario inviato alla residenza di tutti gli utenti/care giver che si avvalgono dei servizi di Fondazione. Il questionario indaga le seguenti aree:

- Qualità delle strutture
- Qualità delle informazioni/comunicazioni
- Qualità delle cure/prestazioni
- Qualità delle relazioni interpersonali
- Qualità complessiva dell'unità

I risultati vengono restituiti e inviati in occasione dell'intervista annuale. Sono disponibili e consultabili all'interno di ogni Unità di offerta, facendone richiesta al responsabile di struttura. Le aree di criticità sono oggetto di programmazione di azioni di miglioramento

Il questionario di soddisfazione dei dipendenti viene trasmesso tramite posta interna a tutti i Responsabili di Unità/Servizio di sede e filiali e consegnato ad ogni singolo dipendente.

Osservazioni, informazioni, lamentele ed encomi, possono essere inoltrati mediante l'apposito modulo (allegato alla presente Carta e disponibile in ogni Unità Operativa) da riporre nelle cassette presenti nelle unità o da consegnare alla Direzione Sociale- Ufficio Informazioni/Relazioni col Pubblico o Servizio Qualità.

Le risposte dovute verranno fornite al richiedente, a meno che lo scrivente decida di rimanere anonimo, entro 30 giorni dalla ricezione.

13. Accesso alla documentazione amministrativa

L'articolo 13 del Regolamento 679/2016/UE "General Data Protection Regulation" prevede la tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali e sensibili.

Nel rispetto della legge, il trattamento dei dati è improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti dell'utente.

Il trattamento dei dati personali e sensibili è diretto esclusivamente all'espletamento da parte dell'ente delle proprie finalità istituzionali, essendo attinente all'esercizio delle attività di assistenza e cura delle persone ricoverate. L'informativa completa redatta ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento 679/2016/UE è reperibile presso gli uffici aziendali e consultabile sul sito web dell'ente all'indirizzo <http://www.sacrafamiglia.org/gdpr/>

Al momento della presentazione della domanda di ammissione l'interessato o i suoi legali rappresentanti o familiari devono sottoscrivere il modulo per il

consenso al trattamento dei dati personali e sensibili che, per la Regione Lombardia, prevede l'adesione al progetto CRS-SISS.

In conformità a quanto stabilito dalla Lg 241/90 la documentazione amministrativa relativa alla posizione del singolo ospite può essere richiesta dall'ospite stesso o suo legale rappresentante presso la Direzione Promozione e Sviluppo-Servizi Marketing Sociale, per la sede e la filiale di Settimo M.se, o presso gli uffici amministrativi delle singole filiali. Gli uffici preposti, previa verifica della titolarità del richiedente, rilasciano detta certificazione a firma del Direttore Responsabile.

Per il rilascio di copia di Fisas/Cartelle cliniche viene richiesto un contributo di € 30,00=.

La documentazione richiesta viene consegnata entro 30 giorni lavorativi.

14. Codice etico

Come previsto dalla Dgr 8496 del 26/11/08 e dalla DGR 3540 del 30/5/2012, la Fondazione è dotata di un proprio Codice Etico – Comportamentale (CEC) che rappresenta il documento ufficiale contenente la dichiarazione dei valori, l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità dell'Ente nei confronti dei "portatori di interesse" (dipendenti, fornitori, utenti ecc.).

Esso è deliberato dal Consiglio di Amministrazione e costituisce, unitamente alle prescrizioni portate dal Modello Organizzativo, il sistema di autodisciplina aziendale.

Il Modello in vigore è stato approvato con Ordinanza Presidenziale n. 15 del 5.7.2010, ratificata nella seduta del Consiglio di Amministrazione in data 27.7.2010. Con la stessa delibera è stato stabilito che il Modello va osservato in ogni realtà della Fondazione, Consiglio di Amministrazione compreso.

Contestualmente il Consiglio ha proceduto alla nomina dell'Organo di Vigilanza.

15. Organizzazione degli spazi

Standard strutturali

La RSA garantisce il possesso dei requisiti previsti dalle norme vigenti in materia di urbanistica, edilizia, prevenzione incendi, igiene e sicurezza, nonché quelli relativi alle norme per l'eliminazione delle barriere architettoniche.

Descrizione della struttura

La R.S.A. ha sede in un edificio storico costruito in origine come albergo, oggi completamente ristrutturato secondo gli standard della Regione Lombardia. L'edificio è immerso nel verde, dotato di aree di parcheggio ed ubicato in

frazione Regoledo del Comune di Perledo (LC), Strada del Verde n. 11, in splendida posizione panoramica.

L'Unità Operativa si articola in tre Nuclei abitativi (Nucleo 2, 6, 7) per un totale di 55 posti letto accreditati di cui 5pl solventi. Il complesso è dotato di impianto di ricircolo aria primaria, dei dispositivi per la sicurezza, di impianto di diffusione sonora.

16. Organizzazione del personale

All'interno della RSA opera una èquipe multidisciplinare formata da figure professionali appartenenti all'area sanitaria, riabilitativa e socio assistenziale. Ogni operatore concorre e collabora, secondo le proprie specifiche funzioni professionali, per il raggiungimento degli obiettivi che l'èquipe stessa ha individuato nella stesura del Progetto Individuale.

Si tratta di personale dedicato, ovvero di personale che opera solo nell'Unità, identificabile dal cartellino di riconoscimento riportante la fotografia, il nome, cognome, qualifica e numero di matricola.

Tutto il personale risponde al Direttore delle Sedi Lecchesi e al Coordinatore della struttura. I medici, il personale infermieristico e riabilitativo fanno riferimento, per gli aspetti clinici e igienistici, al Direttore Medico delle Sedi Lecchesi.

Le risorse professionali presenti nella RSA consentono di offrire livelli di assistenza in ottemperanza agli standard previsti dalla Regione Lombardia. L'assistenza medica e infermieristica è garantita 24 ore al giorno.

17. Personale presente

Nella RSA di Regoledo sono presenti i seguenti profili professionali:

PROFILI
Direttore
Coordinatore Operativo/assistenziale
Direttore Medico
Medici (Medico Internista, Geriatra, Fisiatra, Psichiatra)
Coordinatore Infermieristico
Assistente Sociale

Infermieri Professionali
Terapisti della Riabilitazione
Animatori/ Educatori
Ausiliari socio-assistenziali/Operatori Socio-sanitari

ALLEGATI

- Carta dei Diritti della Persona Anziana
- Modulo per segnalazioni alla Direzione
- Riferimenti Utili
- Questionario per la rilevazione della soddisfazione
- Menù tipo stagionale

COME RAGGIUNGERE LA RSA DI REGOLEDO

La RSA di Regoledo di Perledo, Strada del Verde 11, raggiungibile:

- In automobile: da Varenna imboccando la strada provinciale di Esino Lario al bivio di Regolo seguire le indicazioni per Regoledo-Gittana;
- In treno: linea Trenitalia Milano-Sondrio, stazione ferroviaria Varenna-Esino, quindi servizio taxi.
- Con il servizio navetta: è stato organizzato dalla Filiale un servizio navetta gratuito dal lunedì al venerdì su prenotazione per accompagnare i visitatori sprovvisti di automezzo.



SEDE DI REGOLEDO DI PERLEDO

Strada del Verde n. 11

23828 Perledo (LC)

Tel. 0341/814.111

E-Mail: regoledo@sacrafamiglia.org

FONDAZIONE ISTITUTO SACRA FAMIGLIA

Sede Centrale: P.zza Mons. Moneta n. 1

20090 Cesano Boscone (MI)

TEL. 02-45677741-848

SITO: www.sacrafamiglia.org

ALLEGATI



+ modulo segnalazioni

+ carta dei diritti della persona anziana

+ questionario tipo per rilevazione soddisfazione
(**da non compilare**)



MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI ALLA DIREZIONE

La Fondazione Istituto Sacra Famiglia intende rendere la permanenza dell'Utente ricoverato presso la nostra struttura, la più serena e confortevole possibile.

Il presente modulo è uno degli strumenti per raggiungere questo obiettivo; con esso Utenti e loro Familiari possono far conoscere alla Direzione dell'Ente, anche in forma anonima, eventuali problemi riscontrati, fare reclami, segnalare disservizi, fornire suggerimenti e proposte.

Il presente modulo va consegnato in portineria, in busta chiusa, perché venga trasmesso al Direttore di Filiale, il quale si impegna a convocare il firmatario per fornirgli risposta entro 30 giorni dalla ricezione.

Alla Cortese attenzione
del Direttore di Filiale

Il/la Sottoscritto/a

Utente dell'Unità

(oppure) grado di parentela

del/della Sig./Sig.ra

degente presso l'Unità Operativa

ritiene utile portare a Sua conoscenza quanto segue:

.....
.....
.....
.....

data

firma

Ai sensi della legge n. 196/03 autorizzo la Fondazione Istituto Sacra Famiglia al trattamento dei dati personali di cui sopra.

data

firma

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Si riporta, di seguito, la Carta dei Diritti della Persona Anziana ([Allegato D della D.G.R. n. 7435 del 14.12.2001](#)) che, in quanto recepita dalla RSA, costituisce parte integrante e sostanziale della Carta dei Servizi dell'Unità.

LA PERSONA HA IL DIRITTO	LA SOCIETA' E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE
di sviluppare e conservare la propria individualità e libertà	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essa adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica
di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando esse 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 altrui, anche quando esse 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 venir meno dell'obbligo d'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 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 integrarsi liberamente, con tutte le fasce d'età presenti nella popolazione
di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività	di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo
di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani
di essere messa in condizioni di godere e di conservare la propria dignità ed il proprio valore, anche in caso di perdita parziale o totale della propria autonomia od 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

QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE/ DEL FAMILIARE/TUTORE 2020

DA CHI SARA' COMPILATO IL SEGUENTE QUESTIONARIO ?


- COMPILATO DALL' UTENTE
 COMPILATO DAL FAMILIARE / TUTORE
 COMPILATO DAL TUTORE **NON** FAMILIARE

CON QUALE FREQUENZA FA VISITA AL SUO FAMILIARE ?

- GIORNALMENTE
 SETTIMANALMENTE
 MENSILMENTE
 ALTRO
 RIENTRA IN FAMIGLIA

La preghiamo di compilare con attenzione le seguenti voci, **annerendo i pallini** (come nel seguente esempio) corrispondenti al punteggio che meglio esprime il Suo giudizio relativo all'ultimo anno.



1 = Per niente  4 = Molto 0= non valutabile

A	QUALITA' DELLE STRUTTURE	1	2	3	4	0
1	A suo parere quanto è positiva la qualità degli spazi di vita dell'Unità (camera, soggiorno, servizi igienici)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	A Suo parere quanto è positiva la qualità degli spazi esterni dell'Ente?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	A Suo parere quanto è positiva la qualità degli spazi dedicati ai famigliari e visitatori (servizi igienici, sale incontro parenti)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	A Suo parere quanto è positiva la qualità delle prestazioni degli uffici amministrativi (orari, disponibilità e cortesia, tempi di risposta, competenza...)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	A Suo parere quanto è positiva la qualità del servizio portineria e centralino (accessibilità, disponibilità e cortesia, competenza...)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6	Se il Suo familiare frequenta una struttura diurna, quanto valuta positivamente l'adeguatezza degli orari di apertura e chiusura del Centro?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

B	QUALITA' DELLE INFORMAZIONI	1	2	3	4	0
1	A Suo parere quanto è positiva la qualità delle informazioni che Le vengono fornite in merito a:					
*	lo stato di salute del Suo familiare	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
*	le diverse attività che si svolgono all'interno dell'Unità e dell'Ente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
*	la strutturazione della giornata nell'Unità	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
*	le questioni amministrative (rette, pagamenti, ...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	A Suo parere la Fondazione la mette in condizione di conoscere agevolmente tutte le iniziative promosse dall'Ente e dai singoli servizi?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

C	QUALITA' DELLE RELAZIONI INTERPERSONALI NELL'UNITA'	1	2	3	4	0
1	A Suo parere quanto è positiva la qualità della relazione del Suo familiare con il personale dell'Unità?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	A Suo parere quanto è positiva la qualità della relazione della Sua famiglia con il personale dell'Unità?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

D	QUALITA' DELLE CURE	1	2	3	4	0
1	A Suo parere quanto è adeguata ai bisogni, la qualità dell'assistenza erogata al Suo familiare?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	A Suo parere quanto è adeguato il grado di coinvolgimento della Sua famiglia da parte dell'equipe dell'Unità nelle scelte sanitario-assistenziali ed educative-riabilitative?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	A Suo parere quanto potrebbe essere interessante ed utile un possibile ampliamento dei servizi esistenti (periodi di ricovero di sollievo, attività sportive, atelier serali, aperture nei week end, soggiorni estivi)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	A Suo parere quanto è positiva la qualità complessiva dei seguenti servizi alberghieri di Fondazione:					
*	Cucina	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
*	Lavanderia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
*	Pulizie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

E QUALITA' COMPLESSIVA DELL'UNITA'Qual'è l'aspetto dell'Unità che ritiene più positivo e gradito **(scrivere nello spazio bianco)**a cura del Servizio
Qualità

--

A	B	C
D	E	F
G	H	I
L	M	N

Qual'è l'aspetto dell'Unità che ritiene più negativo e meno gradito **(scrivere nello spazio bianco)**a cura del Servizio
Qualità

--

A	B	C
D	E	F
G	H	I
L	M	N

ALTRE OSSERVAZIONI E/O SUGGERIMENTIa cura del Servizio
Qualità

--

A	B	C
D	E	F
G	H	I
L	M	N