

Fondazione MILANI Onlus
Via Roma 83 - 26823 CASTIGLIONE D'ADDA (LO)
Tel e fax 0377/900750 email: amministrazione@fondazionemilani.org

CARTA DEI SERVIZI



- Chi siamo
- Cosa offriamo
- Progetti e programmi
- Partecipazione
- Carta dei diritti della persona anziana

INDICE

Premessa e Guida per l'Utente	pag.	4
-------------------------------	------	---

CHI SIAMO

Mission	pag.	5
Cenni Storici	pag.	5
Fini istituzionali	pag.	5
Principi fondamentali della nostra attività	pag.	6
Ubicazione e raggiungibilità – Recapiti	pag.	6

AMMINISTRAZIONE	pag.	7
-----------------	------	---

PERSONALE DELLA STRUTTURA	pag.	8
---------------------------	------	---

ORGANIGRAMMA	pag.	9
--------------	------	---

COSA OFFRIAMO

Obiettivi e finalità	pag.	10
Posti letto	pag.	10
Retta	pag.	11
Rilascio certificazione costi sanitari	pag.	13

SERVIZI OFFERTI DALLA RSA

Servizio medico	pag.	14
Servizio di coordinamento	pag.	14
Servizio infermieristico	pag.	14
Servizio fisioterapico	pag.	14
Servizio educativo	pag.	15
Servizio socio-sanitario e socio assistenziale	pag.	15
Servizio religioso	pag.	16
Attività di volontariato	pag.	16
Servizio pasti	pag.	17
Per una migliore convivenza	pag.	17

ACCESSO ALLA STRUTTURA E ACCETTAZIONE

Accesso familiari e visitatori	pag.	18
Accettazione della domanda e modalità ingresso ospiti	pag.	18
Accoglienza dell'ospite	pag.	20
Dimissione dell'ospite	pag.	20
Accesso e rilascio documentazione socio-sanitaria	pag.	21
Nomina dell'Amministratore di Sostegno	pag.	21
La giornata tipo	pag.	22

ALTRI SERVIZI	pag.	22
GLI STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO	pag.	25
PROGETTI E PROGRAMMI	pag.	26
PARTECIPAZIONE	pag.	27
SCHEMA MODULO PER SEGNALAZIONE	pag.	28
PARTECIPAZIONE E VERIFICA	pag.	30
CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA	pag.	31
MENU' TIPO DELLA CASA DI RIPOSO	pag.	34

Allegati:

- 1 - Rette di degenza
- 2 - Composizione del Consiglio di Amministrazione
- 3 - Customer per familiari e ospiti
- 4 - Customer per operatori

CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA/GUIDA PER L'UTENTE

Gentile Signora, Egregio Signore,

l'opuscolo che Le viene presentato costituisce la "Carta dei Servizi" **della Fondazione MILANI Onlus** di Castiglione d'Adda.

Si tratta di un documento che Le permetterà di conoscere meglio la nostra Struttura e i nostri servizi offerti agli Ospiti.

Ci teniamo a precisare che la Carta dei servizi non è solo un opuscolo informativo , ma uno strumento che Le viene offerto perché Lei possa contribuire allo sviluppo del progetto sanitario di assistenza che La riguarda.

A Lei e ai suoi familiari è attribuito un ruolo importante , La invitiamo pertanto ad offrirci i suoi consigli e a segnalarci eventuali disservizi.

La Fondazione Milani Onlus farà il possibile per soddisfare le sue esigenze e per assicurarLe un soggiorno confortevole.

Confidiamo nella Sua collaborazione per migliorare il benessere di tutti gli ospiti della nostra struttura, perché questo è lo scopo del nostro lavoro.

CHI SIAMO

MISSION

La missione istituzionale della Fondazione MILANI Onlus di Castiglione d'Adda è quella di fornire servizi sanitari e socio assistenziali a favore della popolazione anziana non autosufficiente anche di grado lieve, prioritariamente originaria del Comune di Castiglione d'Adda.

E' rivolta ad anziani non autosufficienti che, per le condizioni psico-fisiche o sociali, non sono idoneamente assistiti a domicilio.

Si effettuano ricoveri ordinari e non di sollievo.

L'Ente è costituito da un unico edificio costruito su tre piani, suddiviso in tre nuclei per un totale di 57 posti letto (dei quali n. 55 accreditati e n. 2 solo autorizzati).

CENNI STORICI

L'Istituto Anziani "Milani" ora Fondazione MILANI Onlus trae origine da atti di beneficenza, disposti:

- a) dall'Ing. Giacomo Silvani, con testamento olografo 20 novembre 1913, pubblicato per atto il 18 marzo 1918 dal Notaio Italo Ferrari, per un lascito in contanti di L.12.000;
- b) dal Sig. Carlo Milani, con testamento olografo 15 agosto 1907, pubblicato per atto il 3 dicembre 1920 dal notaio Dott. Pergami, per un lascito in contanti di L.50.000;
- c) dal sacerdote Francesco Bonvini, erede di Mons. Milani ed in memoria del medesimo Monsignore, con testamento olografo 2 giugno 1930, pubblicato per atto il 18 novembre 1930 dal notaio Stabilini, per un lascito consistente in una casa in Castiglione d'Adda, del valore di stima di L.70.000.

L'Istituto è stato riconosciuto ente morale con Regio Decreto n. 1130 del 05/06/1933.

Con Decreto del Presidente della Giunta Regionale della Lombardia n. 7/15907 del 30/12/2003 l'Istituto è stato trasformato in Fondazione MILANI Onlus – fondazione senza scopo di lucro – ai sensi dell'art. 3 della L.R. n. 1 del 13 febbraio 2003.

Il Decreto di riconoscimento è stato pubblicato sul Bollettino Ufficiale della Regione Lombardia n. 4 – serie ordinaria del 19/01/2004.

FINI ISTITUZIONALI

La missione istituzionale della Fondazione è quella di fornire in maniera continuativa assistenza (residenziale e non) all'uopo destinati a favore di 57 ospiti anziani non autosufficienti anche di grado lieve, con la precedenza a coloro che risultano essere residenti, al momento dell'ingresso, nel Comune di Castiglione d'Adda ininterrottamente da almeno sette anni.

L'Ente persegue soltanto finalità di solidarietà sociale, con esclusione di ogni scopo di lucro.

PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA NOSTRA ATTIVITA'

L'attività dell'Istituto si svolge nel rispetto di alcuni fondamentali principi:

Eguaglianza

Ogni persona ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio economiche. La Fondazione Milani osserva tale principio considerando ciascun utente come unico, programmando le attività in modo personalizzato mediante piani assistenziali individualizzati.

Imparzialità

I comportamenti degli operatori verso gli utenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. La Fondazione Milani fa proprio questo principio garantendo che il personale in servizio operi con trasparenza e onestà.

Continuità

L'Ente assicura la continuità e regolarità delle cure sull'arco delle 24 ore.

Partecipazione

L'Ente garantisce all'utente:

- la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso un'informazione corretta, chiara e completa
- la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e/o di inoltrare reclami suggerimenti per il miglioramento del servizio;
- la collaborazione con associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.

UBICAZIONE E RAGGIUNGIBILITA' - RECAPITI

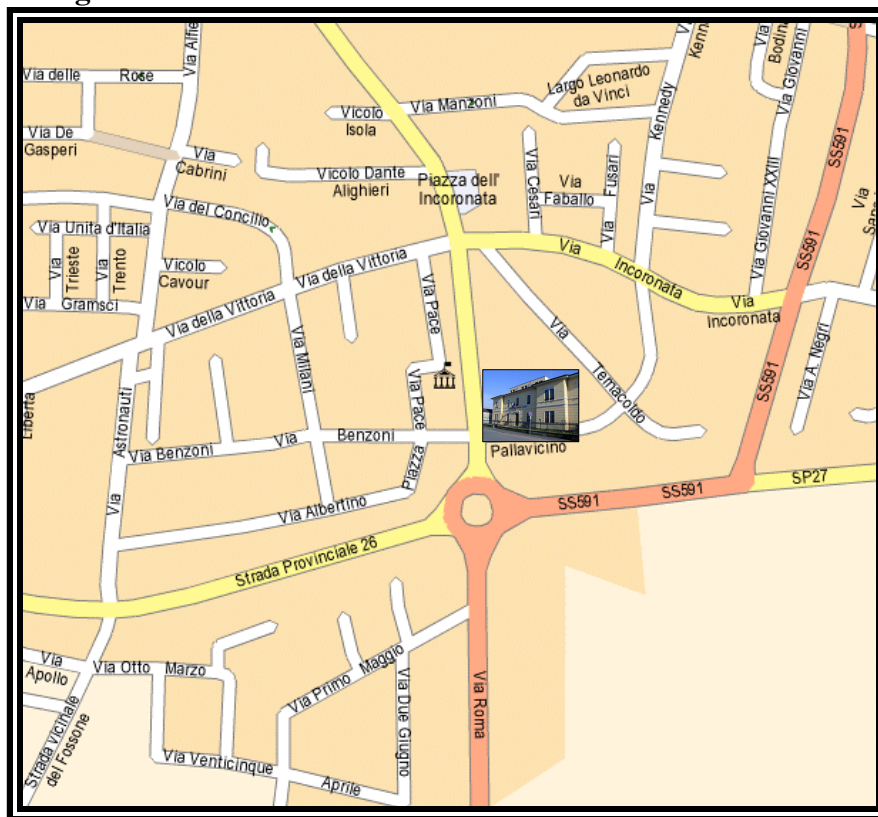
La Fondazione MILANI Onlus è situata a breve distanza dal centro del paese ed è raggiungibile con:

- l'Autostrada A1, uscita Casalpuusterlengo;
- con la S.S. 9 via Emilia;
- da Milano con pullman STAR.

Dista da Lodi 20 Km, da Milano km 60, da Cremona km 60, da Piacenza km 20

I recapiti sono i seguenti:

<i>Telefono</i>	Ufficio - 0377/900750 Infermeria - 0377/900710 - 3355832148
<i>Fax</i>	Numero - 0377/900750
<i>Indirizzo Mail</i>	Struttura/Ente: amministrazione@fondazionemilani.org Direzione Amministrativa: segretario@fondazionemilani.org
Posta certificata	milani@pec.fondazionemilani.org

Castiglione d'Adda

CODOGNO - PIACENZA

AMMINISTRAZIONE

La Fondazione MILANI Onlus è un Ente senza scopo di lucro con personalità giuridica di diritto privato a norma dell'art. 3, comma 2, della Legge Regionale 13 febbraio 2003, n. 1, assumendo natura di fondazione disciplinata dal codice civile.

L'Ente è amministrato da un Consiglio di Amministrazione (C.d.A) che rimane in carica quattro anni dall'insediamento, svolge funzioni di indirizzo, programmazione e controllo ed è composto da cinque membri di cui:

- n. 2 nominati dal Comune di Castiglione d'Adda
- n. 1 designato dal Parroco di Castiglione d'Adda;
- n. 1 designato dagli Eredi del benefattore Carlo Milani;
- n. 1 designato dall'Ordinario della Diocesi di Lodi

La Legale rappresentanza è affidata al Presidente pro-tempore.

Nella prima seduta il Consiglio di Amministrazione nomina tra i suoi membri il Presidente, il Vice Presidente ed il Consigliere Anziano.

L'attuale composizione del Consiglio di Amministrazione è riportata nell'allegato 2)

La figura che ha il compito di condurre e gestire la RSA (Residenza Socio Assistenziale) è quella del Segretario/Direttore - Responsabile Amministrativo -, il quale è affiancato da un Direttore Sanitario per l'attività medica socio-assistenziale e da un coordinatore di struttura

PERSONALE DELLA STRUTTURA

Presso la R.S.A. operano:

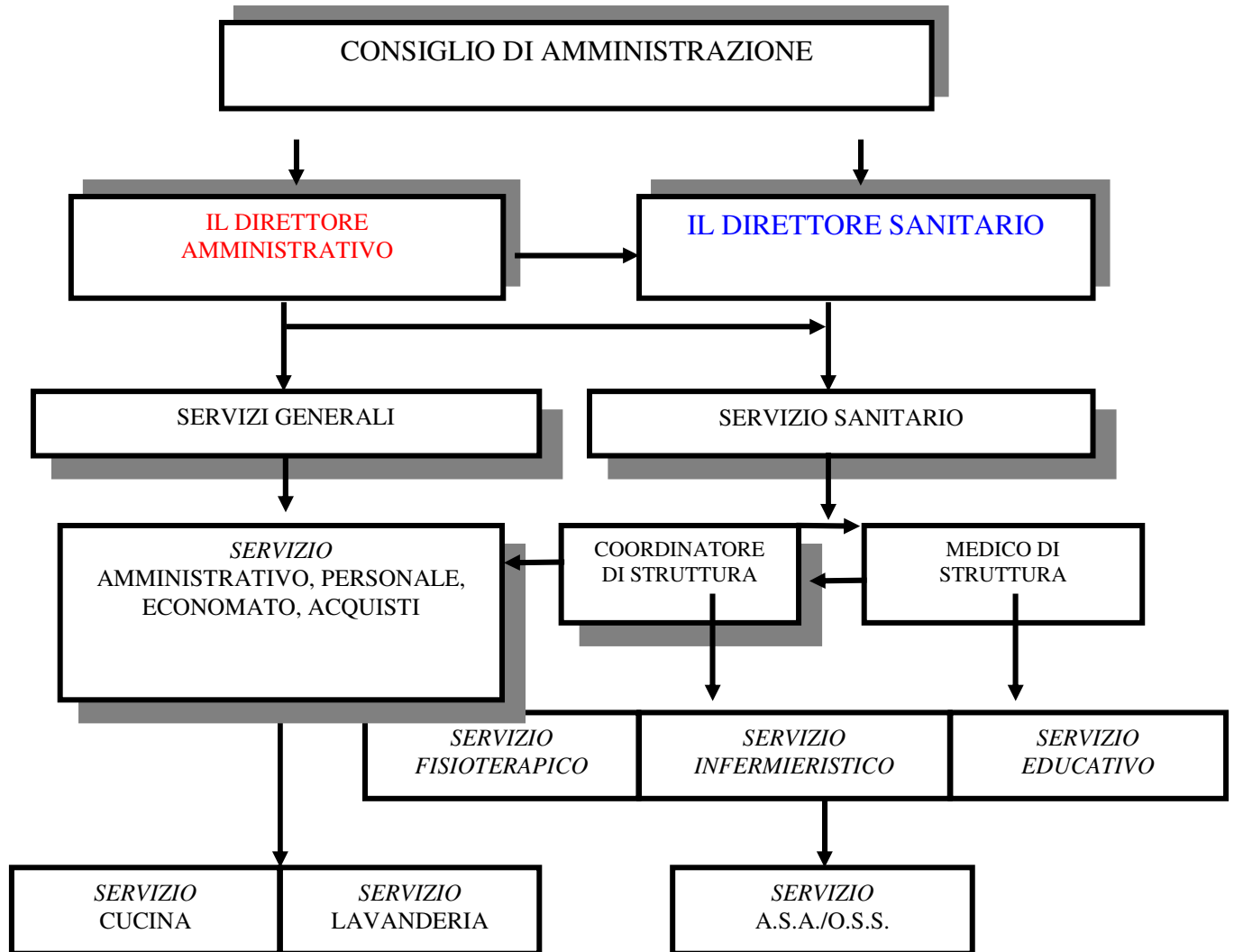
A: FIGURE SANITARIE, quali il Direttore Sanitario, il Medico di Reparto, il Coordinatore di Struttura, gli Infermieri, il Fisioterapista. Le prestazioni erogate attendono ai relativi profili professionali, con particolare attenzione alle attività sanitarie preventive, curative e riabilitative, alle diagnosi, alle terapie, alla verifica circa la correttezza dell'igiene ambientale ed alla supervisione del personale di reparto.

B: FIGURE SOCIALI E SOCIO-SANITARIE, quali l'Educatore Professionale, gli Operatori Socio-Sanitari, gli Ausiliari Socio-Assistenziali. Le prestazioni erogate da questi operatori spaziano dall'attività di supporto al personale infermieristico da parte degli O.S.S., alle prestazioni socio-assistenziali a confine tra l'area sanitaria e quella sociale del Personale Ausiliario, alla promozione di varie attività espressive individuali e di gruppo attivate dall'Educatore.

C: FIGURE DI SUPPORTO PER SERVIZI VARI, quali il personale addetto alla lavanderia e il personale di cucina.

D: FIGURE AMMINISTRATIVO-GESTIONALI, quali il Segretario/Direttore, gli Istruttori amministrativi cui competono tutti gli aspetti di natura amministrativa e gestionale.

ORGANIGRAMMA DELLA R.S.A.



COSA OFFRIAMO

OBIETTIVI E FINALITA'

Gli obiettivi della Casa di Riposo possono essere così riassunti:

- Mantenimento e sviluppo delle capacità residue dell'anziano
- Presa in carico attraverso programmi personalizzati dell'anziano fragile
- Approccio integrato ai bisogni dell'ospite con interventi mirati
- Costante sviluppo del livello di qualità delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali erogate
- Formazione costante ed aggiornamento del personale per la loro preparazione professionale

POSTI LETTO

Nella RSA vengono accolti n. 57 ospiti anziani non autosufficienti anche di grado lieve, con la precedenza a coloro che risultano essere residenti, al momento dell'ingresso, nel Comune di Castiglione d'Adda, ininterrottamente da almeno sette anni.

Dei suddetti 57 posti letto n. 55 sono accreditati mentre n. 2 sono solo autorizzati. Questo significa che i 2 posti letto non sono accreditati da Regione Lombardia e che la quota retta è sostenuta interamente dall'ospite e/o dai propri familiari.

Sono disponibili n.13 camere da quattro posti letto, n. 2 camere a 2 posti letto e n. 1 camera da un posto letto.

Tutti i letti hanno 3 snodi e lo schienale regolabile, luce individuale e dispositivo di chiamata individuale.

Tutte le camere sono dotate di impianto di ossigenoterapia e bagno con servizi igienici attrezzati per persone non autosufficienti.



L'Ente dispone di 3 nuclei abitativi così composti:

- piano terra n. 16 ospiti
- primo piano n. 24 ospiti
- piano secondo n. 17 ospiti

Ciascun nucleo è dotato di:

soggiorno con TV

sala da pranzo

locale di presidio del personale/medicheria

tisaneria/cucinetta di piano

locale bagno assistito

locali depositi vari

Gli arredi e le attrezzature sono adatti a ospiti non deambulanti e non autosufficienti. E' presente inoltre una palestra di riabilitazione, un ambulatorio medico per visite, un locale per il culto e una sala polifunzionale.

RETTA

- **importi rette e modalità di pagamento**

Per ciascuna persona ammessa in RSA viene corrisposta all'Ente una **retta giornaliera** a carico dell'Ospite, fissata nei tempi e nei modi dal Consiglio di Amministrazione. Per il corrente anno è stata fissata un retta giornaliera riportata nell'allegato 1).

Per i **posti accreditati** la retta deve essere corrisposta anticipatamente a scadenze bimestrali entro il ventesimo giorno del primo mese del bimestre considerato.

Al momento dell'ingresso l'ospite o il proprio familiare, tutore o Amministratore di Sostegno, dovrà versare la somma di €uro 500,00 a titolo di una tantum a fondo perduto per indennità di ammissione e per le necessarie dotazioni dell'ospite (corredo letto ecc....).

La retta per il posto accreditato comprende i seguenti servizi:

- Assistenza infermieristica
- Assistenza medica generica e direttiva
- Igiene e cura della persona
- Pedicure conservativa
- Servizio ristorazione comprendente colazione, pranzo, merenda e cena (bevande incluse)
- Lavanderia e stireria
- Interventi educativi di gruppo e individuali
- Riabilitazione psico-fisica
- Assistenza religiosa
- Fornitura farmaci, ausili per incontinenti ed attrezzature antidecubito esclusi da forniture previste dal F.S.R.
- Prestazione di parrucchiera (esclusivamente lavaggio e messa in piega capelli), secondo tempistica e rotazione ospiti definite dal Personale di Reparto,
- Supporto ai familiari o direttamente all'Ospite per pratiche amministrative varie (richiesta indennità di accompagnamento, cambio medico, nomina Amministratore di Sostegno ecc..). Per quanto riguarda le spese di bollo e postali sono a carico dei familiari o dell'ospite stesso.

La retta non comprende:

- trasporto in ambulanza per visite mediche da e per l'ospedale o ambulatorio
 - Ass. Volontaria Croce Lodigiana Onlus

trasporto all'H. di Codogno/Casalpusterlengo	€uro 50,00
trasporto all'H di Lodi	€uro 70,00
 - Croce Rossa di Codogno

diritto fisso di chiamata	€uro 20,00
costo al km	€uro 0,50
fermo macchina all'ora	€uro 10,00

Nel caso le due associazioni non siano disponibili sarà contattata altra ambulanza per effettuare il necessario trasporto.

- servizio barbiere
 - costo per taglio capelli €uro 6,00
 - costo per servizio barba €uro 4,00

-
- servizio parrucchiera
 - costo per piega €uro 15,00
 - costo per solo taglio €uro 7,00
 - costo per tinta €uro 20,00
 - costo per permanente €uro 25,00
 - spese personali
 - servizio di podologia curativa €uro 15,00

Per i **posti autorizzati** la retta, riportata nell'allegato 1) deve essere corrisposta, in via anticipata, entro il giorno 10 di ciascun mese.

Al momento dell'ingresso l'ospite o il proprio familiare, tutore o Amministratore di Sostegno, dovrà versare la somma di €uro 500,00 a titolo di una tantum a fondo perduto per indennità di ammissione e per le necessarie dotazioni dell'ospite (corredo letto ecc....).

La retta comprende:

- Assistenza infermieristica
- Assistenza medica generica e direttiva in collaborazione con il proprio Medico di Base
- Igiene e cura della persona
- Pedicure conservativa
- Servizio ristorazione comprendente colazione, pranzo, merenda e cena (bevande incluse)
- Lavanderia e stireria
- Interventi educativi di gruppo e individuali
- Riabilitazione psico-fisica
- Assistenza religiosa
- Prestazione di parrucchiera (esclusivamente lavaggio e messa in piega capelli), secondo tempistica e rotazione ospiti definite dal Personale di Reparto,

La retta non comprende:

- Trasporto, andata e ritorno, in ambulanza per visite mediche e altro da e per l'ospedale o ambulatorio
- spese per farmaci, presidi per incontinenza
- protesi ed ausili di ogni genere
- tickets dovuti per legge a fronte di prestazioni specialistiche rese all'ospite
- servizio barbiere e parrucchiera (vedi tariffe per posti accreditati)
- servizio di podologia curativa (vedi tariffe per posti accreditati)
- spese personali di qualsiasi genere

A tal proposito si consiglia all'Ospite (o per esso il tutore/curatore/amministratore di sostegno), nel suo esclusivo interesse, di conservare presso la RSA soltanto modiche somme di denaro da utilizzarsi per le necessità quotidiane (bevande, giornali, caffè ecc...). La Fondazione in ogni caso non riceve oggetti pericolosi o che abbiano valore eccessivo o natura ingombrante e può esigere che la cosa consegnatagli sia contenuta in un involucro chiuso e sigillato. La Fondazione non assume alcuna responsabilità per la dispersione, deterioramento, distruzione o sottrazione di denaro ed oggetti di valore conservati personalmente dall'Ospite su di sé o nella propria camera.

La retta viene versata mediante bonifico bancario le cui coordinate sono comunicate al familiare al momento dell'ingresso.

Qualora la retta non venga corrisposta nei termini di cui alle note precedenti, si procede a diffidare i soggetti garanti responsabili in solido al versamento di quanto dovuto entro il termine di cinque giorni; trascorso questo inutilmente, si porta a conoscenza del Presidente per una valutazione delle azioni da intraprendere.

In questo caso la RSA si impegna a darne informazione all'ATS della Città Metropolitana di Milano e per conoscenza alla sede Territoriale di Lodi ed al Comune di ultima residenza. Se il reddito del nucleo familiare è insufficiente a far fronte alla retta di degenza, il Comune di residenza dell'utente deve intervenire ad integrare la retta stessa. La richiesta di integrazione retta deve essere presentata al Comune direttamente dall'interessato o da un proprio familiare.

Rilascio dichiarazione costi sanitari della retta per dichiarazione dei redditi

In conformità alla Deliberazione della Giunta Regionale della Lombardia XI/1298 del 25 febbraio 2019 avente per oggetto "Determinazioni in ordine alla certificazione dei costi di ricovero in unità di offerta socio-sanitaria" e per i fini previsti dalla legge, ogni anno l'Ente, apposita dichiarazione intestata all'ospite con evidenziata la quota di costi sanitari sostenuti dall'utente nel corso dell'anno precedente, al fine di poter recuperare tale somma dalla dichiarazione dei redditi quali oneri deducibili o detraibili. Tale dichiarazione viene consegnata a mano o inviata per posta in busta chiusa dall'Ufficio Amministrativo a coloro che hanno sottoscritto il contratto di ingresso in RSA

I SERVIZI OFFERTI DALLA R.S.A.

1 – SERVIZIO MEDICO

Il Direttore Sanitario è presente in struttura per n. 3 ore settimanali nella giornata di:

LUNEDI' dalle ore 9,30 alle ore 12,30

e durante la sua presenza è disponibile per colloqui con gli ospiti e con i loro familiari.

Egli ha il compito di indirizzo, coordinamento ed adeguamento delle attività in base alle normative nazionali e regionali vigenti. Sovrintende alla redazione delle procedure sanitario/assistenziali verificandone l'attuazione.

Il Medico di Reparto svolge n. 20 ore settimanali così articolate:

dal LUNEDI' al VENERDI' dalle ore 8,30 alle ore 12,30

durante la sua presenza è disponibile per colloqui telefonici ed individuali con i familiari e con gli ospiti. Garantisce nei giorni feriali la reperibilità dalle ore 8,00 alle ore 20,00 mentre nei giorni prefestivi, festivi e notturni la RSA ha stipulato apposita convenzione con il servizio di continuità assistenziale gestito da ATS.

Collabora con il Direttore Sanitario e tutto il personale sanitario per le attività Mediche garantite agli ospiti degenti.

Al momento non sono in essere convenzioni per consulenze mediche esterne. In caso di necessità ci si avvale della collaborazione dei Medici Specialisti del S.S.N.

2 – SERVIZIO DI COORDINAMENTO

Il Coordinatore di struttura ha il compito di gestire, in base alle indicazioni fornite dalla direzione, il servizio di competenza, secondo i principi dell'accreditamento e in accordo con quanto dichiarato nella Carta dei Servizi, nonché nel Piano Assistenza Individuale.

Assumendo il principio del benessere dell'anziano, indirizza e coordina l'integrazione tra i processi socio-assistenziali e sanitari, coordina i servizi alberghieri, di guardaroba e di pulizia e ne garantisce l'integrazione con quelli assistenziali secondo protocolli e procedure adottate dalla Direzione Amministrativa e Sanitaria.

E' la figura che si interfaccia con la direzione, sviluppando le linee strategiche in obiettivi operativi e riferisce dell'andamento dei servizi al Segretario/Direttore.

3 – SERVIZIO INFERMIERISTICO

L'assistenza infermieristica è garantita tutti i giorni dalle ore 6,30 alle ore 21,30 con personale dipendente della struttura a tempo indeterminato e pieno.

Gli infermieri, coadiuvati dal Coordinatore di struttura, promuovono tutte le iniziative atte a soddisfare le esigenze psicologiche dell'ospite e mantengono buone relazioni umane con i degenti e i loro familiari.

Gli stessi relazionano al Medico e al Coordinatore di Struttura secondo ambiti di competenza.

4 – SERVIZIO FISIOTERAPICO

Il servizio di riabilitazione è svolto da n. 1 FKT dipendente della struttura a tempo part-time – 24 ore/sett. - e da n. 1 F.K.T. a n. 12 ore/sett. con contratto libero-professionale

L'orario settimanale è esposto all'entrata della palestra.

L'attività di riabilitazione viene praticata agli ospiti degenti con riferimento ad un piano terapeutico multidisciplinare.

Gli stessi operano sia individualmente sia in collaborazione con il servizio di educativo in diverse attività di gruppo.



5 - SERVIZIO EDUCATIVO

L'attività educativa si integra con le attività sanitarie e assistenziali per:

- valorizzare la persona nella sua globalità;
- attivare e mantenere nell'anziano l'interesse per una socialità viva e positiva.

Gli Educatori Professionali, n. 2 figure presenti per n. 18 ore settimanali ciascuna, organizzano a favore degli ospiti numerose attività tra cui: attività individualizzate mirate alla stimolazione cognitiva e alla valorizzazione personale, laboratori di attività artigianale, lettura finalizzata alla discussione ed al dibattito, momenti ricreativi (feste, attività ludiche, ecc..), visione di film o ascolto musicale, passeggiate esterne, gite turistiche ecc.. Le gite/uscite fanno parte di specifici progetti di gruppo o individuali oppure in occasione di particolari ricorrenze (festa dei nonni, pranzi di Natale, festa dell'ospite ecc....)

6 – SERVIZIO SOCIO-SANITARIO E SOCIO-ASSISTENZIALE

Il servizio svolto da Operatori socio-sanitari (O.S.S.) e Ausiliari socio-assistenziali (A.S.A.) si integra con le attività sanitarie e di animazione e assicura:

- assistenza diretta alla persona
- cura dell'igiene e pulizia personale
- somministrazione dei pasti e aiuto alle funzioni alimentari
- assistenza tutelare notturna e diurna
- igiene e cura dell'ambiente
- socializzazione, aiuto nella vita di relazione

Il personale di cui sopra è sempre presente in struttura e svolge la propria attività:

- su turni diurni di 7 ore

Mattino dalle ore 6,30 alle 13,30

Pomeriggio dalle ore 13,30 alle 20,30 oppure dalle ore 14,30 alle 21,30
- su turni di notte per 9 ore dalle ore 21,30 alle ore 6,30 del giorno successivo.

Tutto il personale è in possesso di adeguato attestato regionale conseguito al termine di specifica formazione professionale che ne attesta la qualifica e viene aggiornato secondo le vigenti normative.

Tutti gli operatori presenti in struttura sono dotati di cartellino di riconoscimento visibile in ogni momento sia dall'ospite che dai suoi familiari.

Gli operatori possono inoltre essere identificati in base a divise differenziate quali:

camice bianco	= Personale Medico
casacca con bordo blu	= Personale infermieristico
casacca con bordo rossi	= Personale di riabilitazione
casacca con bordo verde	= Personale di assistenza
casacca bianca	= Personale di animazione
casacca con bordo giallo	= Personale di cucina e lavanderia

7 - SERVIZIO RELIGIOSO



Il servizio religioso cattolico garantisce l'assistenza spirituale a quanti sono ricoverati, nonché la Celebrazione della S. Messa che viene effettuata ogni 1^a e 3^a venerdì del mese nella Cappella Religiosa. E' inoltre garantita agli ospiti la confessione. Ogni anno in occasione della Madonna di Lourdes viene dispensata la benedizione degli infermi tuttavia, in caso di aggravio è possibile concordare con la Parrocchia un momento di preghiera personalizzato.

Tutti i giorni è prevista la recita del S. Rosario.

8 – ATTIVITA' DI VOLONTARIATO

L'Amministrazione promuove e valorizza l'attività di volontariato.

Operano nella struttura volontari individuali che si preoccupano dell'assistenza religiosa, di supporto al servizio educativo.

L'attività dei volontari all'interno della struttura è coordinata dal Servizio di Educazione, che si occupa di formare e di preparare gli stessi, in modo che possano far parte integrante dell'equipe di lavoro ed operino secondo le direttive e gli obiettivi della struttura.

L'Ente è disponibile a stipulare convenzioni con Scuole Professionali e Istituti di Scuola Media Superiore per lo svolgimento di tirocini e stage per tecnici per servizi sociali, operatori socio-sanitari e ausiliari socio-assistenziali.

9 - SERVIZIO PASTI

La preparazione dei pasti (pranzo e cena) avviene nella cucina interna della R.S.A. mentre la colazione viene preparata nel cucinotto di piano dal personale di reparto.

L'orario di distribuzione dei pasti è il seguente :

- colazione dalle ore 8.15 alle ore 09.00
- pranzo dalle ore 11.45 alle ore 12.30
- cena dalle ore 17.45 alle ore 18.30.

Il menù, esposto in cucina e nelle sale pranzo dei piani, consente possibilità di scelta. Esso può essere personalizzato per aderire a particolari problemi di masticazione, deglutizione o diete speciali segnalate nel PAI (piano assistenza individuale) e nel P.I. (progetto individuale) dal medico o dal Coordinatore di struttura su segnalazione dell'infermiere.

Il menù è articolato su sette giorni, per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi, e prevede variazioni stagionali. (vedi allegato).

Molti anziani hanno la necessità di essere imboccati. Di norma il personale provvede in tal senso. Tuttavia, per favorire la collaborazione con i familiari, è consentito, ai parenti che lo desiderano, collaborare in reparto negli orari stabiliti previo accordo con la Direzione Sanitaria.

I parenti che, per particolari ricorrenze, desiderano pranzare con l'ospite sono invitati ad effettuare la prenotazione presso l'Ufficio di Segreteria per concordare data e numero dei presenti. In particolar modo in occasione della festa dei compleanni, che si svolge mensilmente su ogni piano , i parenti possono partecipare al pranzo, con il loro festeggiato previo prenotazione in ufficio.

Il servizio è a pagamento (ospite escluso).

PER UNA MIGLIORE CONVIVENZA

Si riportano alcuni articoli del Regolamento per il funzionamento della Residenza Sanitaria Assistenziale da ricordare ai familiari e agli ospiti della struttura:

art. 10 – “Osservanza delle norme comportamentali”:

“Gli ospiti devono uniformarsi strettamente al presente Regolamento ed a tutte le disposizioni emanate ed emanande dall'Ente”

Art. 15 – “Vitto”:

“E' vietato a parenti e visitatori portare cibo e bevande agli anziani ospiti senza il consenso del personale sanitario dell'Ente”

Art. 17 – “Rispetto degli orari”

“L’Ente fissa gli orari che regolano le varie attività della RSA; è fatto obbligo agli ospiti ad osservarli, onde evitare disagi nell’espletamento del servizio”

Art.18- “Rapporti degli ospiti e dei parenti con il personale di servizio”

“Gli ospiti devono tenere un comportamento dignitoso ed osservare tra loro rapporti di mutua benevolenza, quali si conviene tra persone che vivono in comunità.

“I rapporti tra gli ospiti, i parenti ed il personale di servizio devono essere improntati a reciproco rispetto, cortesia e comprensione.”

ACCESSO ALLA STRUTTURA E ACCETTAZIONE:

Accesso familiari e visitatori.

L’accesso alla RSA per familiari, congiunti e visitatori degli Ospiti può avvenire ogni giorno della settimana dalle ore 08,00 alle ore 20,00 . Si consiglia di entrare in struttura la mattina dopo le cure igieniche e nel pomeriggio di rispettare il riposo post-prandiale almeno fino alle ore 15,00.

In caso di particolari necessità si potrà autorizzare l’ingresso in qualsiasi orario.

I visitatori sono pregati di astenersi dall’effettuare visite negli orari di somministrazione dei pasti, salvo che aiutino l’Ospite, se necessario e su indicazione Medico/Infermieristica, nella consumazione dello stesso. **Sono inoltre pregati e tenuti ad uscire dalle camere di degenza durante le visite mediche e le manovre assistenziali anche se ad altri occupanti della stanza.**

I visitatori possono soggiornare con l’ospite nei soggiorni di piano, nel soggiorno comune, nelle aree esterne ed in caso di necessità, previo avviso al personale di reparto, nelle camere di degenza rispettando la privacy e il riposo degli altri ospiti.

In casi particolari è possibile concordare con il responsabile sanitario la permanenza di un familiare anche in orario notturno, sempre nel massimo rispetto della privacy degli utenti.

In situazioni particolari dovute a contagi e/o infezioni l’accesso dei visitatori sarà disposto osservando le apposite procedure.

Gli esterni che intendono conferire con l’Amministrazione, Medici o altre figure professionali, ricevere informazioni, valutare l’opportunità di inserire un congiunto nella struttura richiedendo una visita guidata, sono pregati di presentarsi in Ufficio negli orari e giorni prestabiliti, come di seguito indicati:

dal lunedì al sabato dalle ore 09,00 alle ore 11,00

il giovedì pomeriggio dalle ore 14,00 alle ore 16,00

Accettazione della domanda e modalità di ingresso ospiti.

Per il ricovero nella Residenza Sanitaria Assistenziale, nei posti accreditati e contrattualizzati è necessario presentare apposita domanda.

La domanda richiede la compilazione di apposita modulistica:

- scaricabile da sito Web della Fondazione: www.fondazionemilani.eu – domanda di inserimento unificata presso le RSA della ATS della Città Metropolitana di Milano
- da ritirare direttamente all’Ufficio Segreteria di questa Fondazione
- da ritirarsi presso una delle RSA del Lodigiano.

I cittadini che necessitano di orientamento o di comprendere quale servizio socio-sanitario possa rispondere più appropriatamente al loro bisogno, possono rivolgersi per informazioni all'Ufficio Relazioni con il Pubblico istituito presso i vari distretti dell'ATS Milano Città Metropolitana. Si tratta di uno spazio gratuito, dove personale qualificato accoglie ed ascolta in modo attento il problema, affianca la persona nella lettura del bisogno e l'accompagna nell'individuazione di possibili risposte personalizzate.

Il modulo di richiesta di inserimento deve essere presentato direttamente dal cittadino in una delle 16 RSA accreditate. Con un unico modulo si può chiedere l'inserimento nelle liste di attesa di più strutture prescelte.

La RSA che ha ricevuto la modulistica compila e/o aggiorna il programma in rete **SMART RSA** nel rispetto della scelta della struttura/e da parte del cittadino-richiedente.

Si premette che la "lista d'attesa" non costituisce graduatoria, ma un semplice elenco di soggetti che hanno presentato domanda di ingresso e ciò, con espresso riferimento alla DGR. n. VII/7435 del 14.12.2001 che riserva alle RSA l'onere e la titolarità della determinazione degli accessi.

La RSA, dopo la consultazione del nominativo nel programma in rete "**SMART RSA**" si attiva, in caso di posto libero, per il ricovero nella propria struttura.

Gli ingressi vengono determinati autonomamente da questa RSA come segue:

1. compatibilità del soggetto richiedente, specie in ordine alla sussistenza di patologie psichiche e/o comportamentali con il resto dell'utenza di nucleo/reparto
2. accesso con priorità garantita ai residenti nel Comune della Fondazione ininterrottamente da almeno sette anni e nel rispetto del case-mix di nucleo reparto, definito con valutazione SOSIA;
3. rispetto per ciascun nucleo/reparto del peso assistenziale, al fine di garantire una costante e corretta erogazione di prestazioni assistenziali e sanitarie;
4. eventuali urgenze segnalate dalle Assistenti Sociali dell'ATS territoriale di Lodi e dal Comune di residenza dell'utente

La RSA provvederà a cancellare, in caso di ricovero nella propria struttura, il nominativo dell'utente dalla liste di attesa.

Si accettano anche domande di ricovero presentate da persone residenti fuori Provincia di Lodi, purchè in Comuni della Regione Lombardia.

Per il ricovero nei posti letto autorizzati ma non accreditati la domanda deve essere presentata direttamente alla Segreteria della Fondazione negli orari d'ufficio. Le modalità di ingresso sono quelle indicate nei precedenti punti 1), 2) e 3).

La retta del posto letto autorizzato è posta interamente a carico dell'ospite dato che la Regione Lombardia non eroga alcun contributo per questa tipologia di posto letto.

Prima del ricovero l'anziano, se in condizione di farlo, e/o i familiari, possono visitare la struttura previo accordo con il responsabile amministrativo per il giorno e l'ora.

ACCOGLIENZA DELL'OSPITE

La comunicazione per l'ingresso del nuovo ospite viene effettuata telefonicamente dall'Ufficio di Segreteria della RSA e, durante la chiamata, verrà concordata con i familiari la data e l'ora dell'ingresso. Il personale della struttura si attiverà a predisporre tutto il necessario per l'accoglienza.

L'ingresso in una RSA rappresenta un momento fondamentale nella vita di un nuovo ospite e dei suoi familiari soprattutto per quanto riguarda il distacco dal suo normale ambiente di vita. Per questo al momento dell'ingresso, l'ospite e i suoi familiari, troveranno un operatore che fornirà tutte le informazioni e i chiarimenti necessari per un adeguato inserimento nella struttura.

I documenti da presentare al momento dell'ingresso sono:

- fotocopia carta d'identità del nuovo ospite
- fotocopia del codice fiscale
- originale tessera sanitaria ed esenzione tichet
- copia consenso al trattamento dei dati ai sensi del Regolamento UE 2016/679
- contratto di ingresso sottoscritto dall'Utente o Familiare o Tutore/Curatore/Amministratore di Sostegno
- Informativa in merito agli adempimenti conseguenti alle disposizioni regionali in materia di consenso informato oppure copia documento di nomina di Tutore/Curatore/Amministratore di Sostegno

In occasione dell'ingresso l'Ente, solo per i posti accreditati, provvederà alla cancellazione del nominativo dell'ospite dagli elenchi del proprio Medico di Famiglia.

Inoltre, ai sensi della legge n. 328/2000, art. 6 – comma 4 –, questo Ente provvederà a comunicare al Sindaco del Comune di residenza l'ingresso dell'ospite in RSA.

DIMISSIONI DELL'OSPITE

Le dimissioni dell'ospite possono avvenire per:

- dimissioni d'ufficio
- decesso
- dimissioni volontarie e/o trasferimento presso altra struttura

L'Ospite sarà dimesso d'ufficio qualora:

- a) tenga una condotta incompatibile con la vita comunitaria
- b) commetta gravi e ripetute violazioni delle normali regole della vita in comunità
- c) arrechi gravi e ingenti danni al patrimonio dell'Ente
- d) aggravamento dello stato di salute al quale la struttura non riesce a garantire adeguata assistenza
- e) risulti moroso nel pagamento della retta.

A tale riguardo il/i Terzo/i coobbligato/i si obbligano a garantire l'immediata accoglienza e cura dell'Ospite dalla data di dimissione, preventivamente concordata con la Fondazione con un preavviso di 5 giorni. La RSA si impegna a darne informazione alla ATS ed al Comune di ultima residenza. La retta di ricovero è dovuta sino alla data di effettiva dimissione. (art. 13 – contratto di ingresso)

In caso di decesso dell'ospite si provvederà tempestivamente ad avvisare i familiari civilmente responsabili; nel frattempo la Direzione disporrà per la composizione della salma e per il trasporto della medesima nella Camera Mortuaria, lasciando che i parenti o le persone civilmente responsabili, in tutta autonomia, provvedano alle successive incombenze.

Per quanto concerne la retta di degenza si fa presente che, se la retta fosse già stata versata anticipatamente, l'Ente restituirà la quota relativa ai giorni non goduti purchè il garante del pagamento della retta in precedenza o gli eredi di legge ne facciano richiesta scritta entro 30 giorni dal decesso dell'ospite stesso. In assenza di tale richiesta, entro i termini citati, sarà diritto dell'Ente trattenere quanto già versato. (Art. 3 – comma 4 – contratto di ingresso)

Ciascun ospite può lasciare definitivamente la struttura per dimissioni volontarie e/o trasferimento presso altra struttura, purchè non sussistano, a giudizio del Direttore Sanitario, impedimenti di ordine fisico-psichico, da valutarsi nell'esclusivo interesse dell'ospite.

In tali casi l'ospite o i parenti o le persone civilmente responsabili, dovranno comunicare tale decisione per iscritto, all'Ufficio di Segreteria con un preavviso di 15 gg. Nel caso in cui l'ospite lasci la struttura prima di tale termine, dovrà comunque corrispondere all'Ente, nel caso di retta ancora non versata anticipatamente, la retta relativa al periodo di preavviso mentre, nel caso di retta già versata, sarà trattenuto dalla somma da restituire, il suddetto periodo di preavviso. (Art. 3 – comma 4 – contratto di ingresso).

Nel caso di dimissioni o di trasferimento presso altra struttura, il medico di reparto provvede alla compilazione di apposita lettera/relazione di dimissione, nella quale vengono indicate varie informazioni di tipo sanitario relative allo stato di salute, dei trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale. I parenti ritirano presso il Servizio Accoglienza Ospiti la tessera sanitaria e i documenti personali depositati e provvedono alla regolazione della situazione economica.

ACCESSO E/O RILASCIO DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA

L'accesso alla documentazione avviene a seguito di presentazione di relativa istanza, in forma scritta, al Servizio Protocollo della RSA da parte dell'ospite interessato o di familiare del medesimo munito di delega o, qualora ne ricorrano le condizioni, dal tutore o curatore o amministratore di sostegno o dall'erede, in quest'ultimo caso previa presentazione della dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà relativa a tale qualità.

L'istanza viene valutata dal Direttore Sanitario e dal Medico di struttura ed evasa, nel rispetto delle vigenti disposizioni di protezione dei dati personali, entro 30 giorni consecutivi dalla presentazione, tranne necessità di ulteriore istruttoria e fatto salvo l'eventuale divieto imposto dall'Autorità Giudiziaria. Per il rilascio di detta documentazione il Servizio Economato richiede, a titolo di rimborso spese, l'importo indicato nel relativo regolamento.

NOMINA AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO

Si informano i parenti che, a seguito di valutazione dell'equipe multidisciplinare dove si accerti che le condizioni fisiche e cognitive dell'ospite ricoverato lo richiedono, la RSA procede a segnalare all'Ufficio Servizio di Protezione Giuridica dell'ATS Città Metropolitana di Milano - Ufficio di Lodi, la necessità della nomina dell'Amministratore di Sostegno così come previsto dalla legge n. 6/2004.

All'atto di eventuale segnalazione all'Ufficio di Protezione Giuridica di cui sopra della rilevata incapacità totale o parziale dell'Ospite ricoverato, la RSA provvederà ad inviare informativa di ciò ai familiari indicati nel contratto di ingresso come "persone di riferimento" che si impegnano ad inoltrare istanza di nomina di Amministratore di Sostegno/Tutore al competente Tribunale.

GIORNATA TIPO

La GIORNATA TIPO presso la R.S.A. è indicativamente articolata come segue:

<i>Fasce orarie</i>	<i>Attività proposte/programmate</i>
6,30 - 8,15	- sveglia , igiene mattutina e preparazione alla colazione
8,15 - 9,00	- colazione - momento libero
9,30 - 11,30	- esecuzione di ginnastica di gruppo - attività con l'educatore secondo programma settimanale - sedute individuali di Fisioterapia e Massofisioterapia
11,30 - 11,45	- preparazione al pranzo e trasferimento in sala da pranzo del piano
11,45 - 12,30	- pranzo (inizia con imbicchi)
12,30 - 13,30	- momento libero - allettamento pomeridiano
13,30 - 15,30	- riposo per chi lo desidera
14,00 - 17,00	- animazione - igiene ospiti (bagni) - merenda /idratazione - sedute individuali e/o ginnastica di gruppo con Massofisioterapista
17,00 - 17,45	- preparazione alla cena e trasferimento sala da pranzo - inizio imbicchi
17,45 - 18,30	- cena
18,30 - 20,30	- preparazione al sonno - momento libero

ALTRI SERVIZI***Servizio di lavanderia e stireria***

Presso la R.S.A. è operante un servizio di lavanderia e stireria per la biancheria personale degli Ospiti , il cui costo è compreso nella retta giornaliera , senza oneri aggiuntivi. Nel caso di capi personali di particolare pregio, si consiglia di provvedere in proprio. In caso di ricovero ospedaliero l'Ente garantisce per l'ospite il servizio di lavanderia. E' a cura dei parenti il ritiro e la consegna della biancheria in Ospedale.

Servizio barbiere e parrucchiera

Il servizio di barbiere (taglio e barba) e parrucchiera (taglio, colore e permanente) non è compreso nella retta di degenza e, quindi, è posto direttamente a carico degli Ospiti. Chi volesse usufruire del

servizio deve rivolgersi all'Ufficio di Segreteria dell'Ente per la prenotazione e il relativo pagamento. Non sono ammessi pagamenti brevi manu ai prestatori d'opera.

La corrispondenza.

La corrispondenza in arrivo verrà recapitata ai destinatari in giornata, se la capacità cognitiva lo consente, o trattenuta nel fascicolo personale se trattasi di lettere di Enti, banche, ecc...

Sarà cura dei parenti passare in Ufficio periodicamente per ritirare quanto giacente.

In presenza di raccomandate sarà cura dell'Ufficio avvertire tempestivamente il parente a mezzo telefono.

Gli oggetti personali

La Fondazione non riceve oggetti pericolosi o che abbiano valore eccessivo o natura ingombrante e può esigere che la cosa consegnatagli sia contenuta in un involucro chiuso e sigillato. La Fondazione non assume alcuna responsabilità per la dispersione, deterioramento, distruzione o sottrazione di denaro ed oggetti di valore conservati personalmente dall'Ospite su di sé o nella propria camera.

Telefono

Per motivi di sicurezza, è sconsigliato, all'interno della struttura, l'uso di telefoni cellulari. In caso di necessità occorre rivolgersi al personale di reparto.

E' possibile contattare telefonicamente il proprio familiare ricoverato dalle ore 8,30 alle ore 19,00 chiamando al telefono cellulare il cui numero viene comunicato al momento dell'ingresso.

Uscite

Gli Ospiti direttamente o tramite un familiare possono chiedere di lasciare la struttura sia per qualche ora che per qualche giorno. Detta richiesta deve essere inoltrata al personale sanitario (infermiere o medico) tramite compilazione di apposito modulo. Il personale, in servizio al momento dell'uscita, provvederà a far firmare una dichiarazione al parente. Durante l'assenza l'Ente garantisce la disponibilità del posto letto. Nel caso di uscite per vacanze, rientri momentanei in famiglia la retta dovrà essere versata per intero.

Visite specialistiche

Qualora si rendessero necessarie visite specialistiche presso gli ambulatori dell'ASST gli ospiti dovranno essere accompagnati dai familiari o da persone dagli stessi delegate. L'eventuale costo del trasporto con ambulanza è a carico dell'Ospite.

La televisione

L'Istituto è dotato di un apparecchio televisivo in ogni soggiorno. E' consentito all'ospite, previa autorizzazione, mettere nella propria stanza un televisore ed un apparecchio radio di piccole dimensioni, possibilmente dotati di cuffie. La manutenzione di tale apparecchio rimane quindi a totale carico dell'utente.

La chiesa.

Nella struttura viene effettuata la Santa Messa nella Cappella Religiosa. Alla S. Messa possono partecipare anche i parenti e le persone esterne alla struttura, garantendo sempre le misure di sicurezza.

Servizio distribuzione automatica di bevande e brioches

Presso la struttura, a piano terra, è collocato un distributore di bevande calde e uno di merende e bevande fresche, funzionante con monete o con chiave da prenotare presso l'Ufficio.

Fumo

Per rispetto della propria e dell'altrui salute e soprattutto per ragioni di sicurezza, è assolutamente vietato fumare in tutta la struttura.

Controllo delle uscite/entrate.

L'Ente è dotato di un sistema di controllo tramite monitor per controllare le uscite e le entrate in Istituto. Per accedere alla struttura è necessario suonare il citofono ed attendere che il personale di segreteria o quello di reparto apra, rispettando le attività assistenziali in corso. Per uscire invece c'è una tastiera a fianco del cancellino, con il codice da digitare.

Emergenze , norme antincendio e antinfortunistiche.

Il personale ha effettuato specifici corsi nella materia.

Annualmente e/o al bisogno vengono predisposti corsi per l'aggiornamento sulle tematiche.

Privacy

E' garantita all'interno della struttura l'osservanza delle disposizioni di cui Regolamento UE 2016/679 per il trattamento dei dati.

GLI STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

- *RISPETTO DEGLI STANDARD REGIONALI*

La R.S.A assicura la presenza di personale sanitario e socio-sanitario che garantisca gli standard gestionali prescritti dalla Regione Lombardia (standard minimo per accreditamento regionale n. 901 minuti settimanali pro-ospite – per autorizzazione n. 750 minuti settimanali pro-ospite).

- *PRESENZA PIANO ASSISTENZA INDIVIDUALE, SISTEMA INFORMATICI SCRITTI E PROTOCOLLI/PROCEDURE ASSISTENZIALI*

I Piani di Assistenza Individuale, aventi quale obiettivo una programmazione individualizzata degli interventi socio-assistenziali e sanitari, attraverso un approccio “multidimensionale” all’anziano viene effettuata in equipe.

Sono inoltre a disposizione del personale strumenti di informazione scritti ed aggiornati al fine di uniformare gli interventi sugli ospiti e renderli osservabili e valutabili: si tratta di protocolli socio-assistenziali, procedure, linee guida, piani di lavoro, mansionari. La documentazione è disponibile in infermeria a disposizione del personale per la consultazione.

- *OTTEMPERANZA ALLE DISPOSIZIONI DEL D.Lgs. n. 155/97 (HACCP, del D. 81/08 (Sicurezza) e Regolamento UE 2016/679 (privacy).*

La R.S.A. rispetta pure le prescrizioni in materia di sicurezza alimentare, di sicurezza dei lavoratori e degli Ospiti della struttura e di tutela della riservatezza dei dati personali.

PROGETTI E PROGRAMMI

In ottemperanza a quanto disposto dalla D.G.R. Lombardia n. 2569 del 31/10/2014 la Fondazione MILANI Onlus di Castiglione d'Adda adotta, entro il primo trimestre di ciascun anno, il "PROGRAMMA ANNUALE MIGLIORAMENTO QUALITÀ" da attuarsi almeno nei seguenti ambiti, dove applicabili:

- educativo, di animazione, di socializzazione
- coinvolgimento del territorio (associazioni, parrocchie, scuole, servizi di inserimento lavorativo, altri servizi territoriali, gruppi di auto mutuo aiuto)
- mantenimento delle abilità cognitive e motorie
- educazione alla salute e promozione del benessere
- sostegno delle famiglie e dei caregiver
- miglioramento della qualità organizzativa ed assistenziale nel rispetto dei principi di umanizzazione delle cure.

La RSA si attiverà ogni anno per rispondere alle disposizioni regionali con la stesura di apposito programma.

PARTECIPAZIONE

L'Ente cura le relazioni con l'utenza mediante lo sviluppo delle seguenti funzioni:

- 1) Informazione e accoglienza
- 2) Tutela
- 3) Partecipazione e verifica

Informazione e accoglienza

La predisposizione e la diffusione di documenti informativi (Carta dei servizi) costituisce uno dei principali canali di informazione

Tutela

L'Ente garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente il quale può formulare suggerimenti e presentare reclami e disservizi scritti all'Ufficio. Nel caso di prestazioni non corrispondenti agli standard stabiliti dalla presente carta dei servizi è possibile presentare reclamo all'Ufficio preposto. Per utilizzare concretamente il servizio, i familiari, gli ospiti e anche persone esterne, devono compilare un apposito "modulo per segnalazioni" reclamo, suggerimento, disservizio, qui allegato, che dovrà essere opportunamente compilato e trasmesso all'Ente affinché possa essere protocollato.

Non sono prese in esame segnalazioni anonime.

Nel caso di reclamo o di segnalazione di disservizio, il responsabile del servizio interessato dovrà dare risposta entro 30 giorni all'autore della segnalazione, nel rispetto delle disposizioni a tutela della riservatezza.

Le modalità di consegna del modulo sono:

- consegna diretta al Presidente
- consegna diretta all'Ufficio Amministrativo
- trasmissione via fax al n. 0377/900750
- trasmissione via posta elettronica al seguente indirizzo: segretario@fondazionemilani.org

Sono inoltre possibili eventuali chiarimenti ed informazioni mediante:

- colloqui con l'operatore
- richiesta di colloquio con il Direttore Sanitario (per gli aspetti di assistenza socio sanitaria)
- richiesta di colloquio con il Segretario responsabile Amministrativo (per gli aspetti di natura amministrativa e gestionale).
- segnalazione mediante deposito di richiesta nella cassetta esterna alla struttura.

SCHEMA-MODULO PER SEGNALAZIONI

RECLAMO
SUGGERIMENTO

DISSERVIZIO

Chi segnala

Cognome Nome

Residente a

Via

Cap

Tel

Per chi segnala

Cognome Nome

Residente a

Cap

Tel

Eventuale grado di parentela

Possesso di delega

SI

NO

Evento segnalato

Descrivere i fatti, i luoghi e i tempi oggetto della segnalazione, eventuali richieste e suggerimenti.

La RSA invierà una risposta scritta al promotore solo nel caso di presentazione di un reclamo.

Esprimo il consenso al trattamento dei miei dati personali e sensibili sì no

Luogo e data

Firma

Parte riservata all'Ufficio

Con modulo Cassetta

e-mail Fax Internet

Ricevuto il _____ da _____

Per la risposta si trasmette la segnalazione a:

AREA _____

Trasmessa da _____

il _____ firma _____

Partecipazione e verifica

Attraverso l'allegato modulo di **“scheda-modulo per segnalazione”**, l'allegato n. 3 **“questionario del grado di soddisfazione degli ospiti e/o familiari”** e allegato n. 4 **“degli operatori”** viene garantita la partecipazione e la verifica del grado di soddisfazione degli ospiti e degli operatori sulla percezione del servizio offerto.

Il questionario del grado di soddisfazione degli ospiti e/o familiari e la conseguente elaborazione verranno effettuati con frequenza annuale e pubblicizzati attraverso l'affissione dei risultati alle bacheche dei piani.

L'esito dei risultati sui questionari rivolti ai familiari è inoltre inviato direttamente al domicilio del parente.

Per quanto concerne il questionario agli operatori si provvederà a pubblicare gli esiti dei dati nelle medicherie dei piani e sarà cura del Segretario/Direttore indire apposita riunione generale per la verifica degli esiti direttamente con gli operatori al fine di trovare idonee soluzioni a possibili problemi evidenziati nella compilazione

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Introduzione

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

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

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

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

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

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati)
- agenzie di informazione e, più in generale, mass media
- famiglie e formazioni sociali

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

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

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

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

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

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona.

Il principio **“di salute”**, enunciato nell'articolo 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.

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

La persona anziana al centro di diritti e di doveri.

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani : essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento , al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

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 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"
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 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.

La tutela dei diritti riconosciuti.

E' opportuno ancora sottolineare che il passaggio dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedano implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

E' necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

**MENU' TIPO NELLA CASA DI RIPOSO FONDAZIONE MILANI ONLUS
DI CASTIGLIONE D'ADDA.**

MENU' TIPO ESTIVO:

GIORNI DELLA SETTIMANA	PRANZO	CENA
LUNEDI'	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pasta al pomodoro e tonno, pastina ▪ Scaloppine al vino bianco - macinata ▪ contorni a scelta ▪ frutta fresca e passata 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pasta e fagioli, pastina ▪ salume e formaggio ▪ contorno ▪ frutta cotta e passata
MARTEDI'	<ul style="list-style-type: none"> ▪ insalata di riso, pastina ▪ vitello tonnato, macinata ▪ contorni a scelta ▪ frutta fresca e passata 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pastina – pasta e patate ▪ salume e formaggio ▪ contorno ▪ yogurt
MERCOLEDI'	<ul style="list-style-type: none"> ▪ pasta ai formaggi, pastina ▪ hamburger vegetali, involtini di pollo ▪ contorni a scelta ▪ frutta, macedonia 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ minestrone di riso, pastina ▪ salume e formaggio ▪ contorno ▪ frutta cotta e passata
GIOVEDI'	<ul style="list-style-type: none"> ▪ gnocchi al sugo, pastina ▪ sogliole dorate, polpettone, crudo e melone ▪ contorni a scelta ▪ budino, frutta mousse 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pastina, passato di verdura con crostini ▪ Branzino e formaggio ▪ contorno ▪ frutta cotta e passata
VENERDI'	<ul style="list-style-type: none"> ▪ tagliatelle al ragù di verdura, pastina ▪ frittata alle verdure, nasello al limone ▪ contorni a scelta ▪ frutta fresca e passata 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Riso e prezzemolo, pastina ▪ salume e formaggio ▪ contorno ▪ frutta sciroppata, mousse
SABATO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ risotto allo zafferano, pastina ▪ cosce arrosto, macinata patate e piselli ▪ contorni a scelta ▪ frutta fresca e passata 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Minestra d'orzo, pastina ▪ salume e formaggio ▪ contorno ▪ mousse frutta, pera cotta
DOMENICA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ lasagne al ragù, pastina ▪ arrosto di vitello, macinata ▪ contorni a scelta ▪ torta, frutta fresca, 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pastina, pizza formaggio ▪ salume e formaggio ▪ contorno ▪ frutta cotta, mousse

MENU' TIPO INVERNALE:

GIORNI DELLA SETTIMANA	PRANZO	CENA
LUNEDI'	<ul style="list-style-type: none"> ▪ pastina ▪ polenta e brasato, macinata ▪ contorni a scelta ▪ macedonia e passata 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ riso e piselli, pastina ▪ salume e formaggio ▪ contorno ▪ pere cotte e frutta passata
MARTEDI'	<ul style="list-style-type: none"> ▪ risotto salsiccia, pastina ▪ merluzzo alle verdure, polpette ▪ contorno a scelta ▪ frutta fresca e passata 	<ul style="list-style-type: none"> • minestrone di pasta, pastina • torta salata, salume e formaggio • contorno • frutta cotta e passata
MERCOLEDI'	<ul style="list-style-type: none"> ▪ pasta pomodoro, pastina ▪ tacchino alle erbe, cavallina ▪ contorno a scelta ▪ macedonia, frutta passata 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ riso e prezzemolo, pastina ▪ tonno con piselli, formaggio ▪ contorno ▪ frutta passata e sciroppata
GIOVEDI'	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ravioli di magro al sugo, pastina ▪ polpettine in umido, macinata ai peperoni ▪ contorno a scelta ▪ gelato, frutta fresca 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ pastina, pasta e patate ▪ salume e formaggio ▪ contorno ▪ frutta cotta e passata
VENERDI'	<ul style="list-style-type: none"> ▪ tagliatelle alla boscaiola, pastina ▪ uova strapazzate, cotoletta di pollo ▪ contorni a scelta ▪ frutta fresca e passata 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Crema di legumi con crostini, pastina ▪ salume e formaggio ▪ contorno ▪ yogurt
SABATO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ risotto alla zucca, pastina ▪ lonza al latte, macinata ▪ contorni a scelta ▪ frutta fresca e passata 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Minestrone di pasta, pastina ▪ salume e formaggio ▪ contorno ▪ frutta sciroppata e passata
DOMENICA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ crespelle di magro, pastina ▪ arrosto di coniglio, macinata ai funghi ▪ contorni a scelta ▪ torta, frutta fresca. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pasta patate e lenticchie, pastina ▪ salume e formaggio ▪ contorno ▪ mousse di frutta

ALLEGATO N. 1

RETTE DI DEGENZA

L'importo delle rette giornaliere per l'anno 2021 sono le seguenti:

Costo per ospite in posto letto accreditato	€uro	61,00
Costo per ospite in camera singola	€uro	65,50
Retta per posto letto solo autorizzato	€uro	81,00

ALLEGATO n. 2

COMPOSIZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Attualmente il Consiglio di Amministrazione della Fondazione MILANI Onlus è così composto:

- | | |
|-----------------------|---------------------------|
| - Presidente | sig. Urbano Massari |
| - Vice Presidente | sig.ra Stefania Brambati |
| - Consigliere Anziano | sig. Mario Farzini |
| - Consigliere | sig. Antonio Anelli |
| - Consigliere | sig.ra Roberta Valvassori |

ALLEGATO N. 3**QUESTIONARIO PER FAMILIARI E OSPITI DELLA RSA**

Parte A: Valutazione del servizio nel 201__ : Per ciascuna domanda Le chiediamo di “dare un voto” da 1 a 5, mettendo una X sul numero scelto. Se non fosse possibile, in base alla sua conoscenza ed esperienza valutare alcune voci, Le chiediamo di mettere la **X** sullo 0.

1=molto carente **2**=insufficiente **3**=sufficiente **4**=buono **5**=ottimo
0=non posso valutare la voce in questione

QUALITA' DELLE INFORMAZIONI

1. La qualità delle informazioni (chiarezza, completezza, utilità) contenute nella - Carta dei Servizi della Fondazione	1	2	3	4	5	0
2. Le informazioni date al momento del ricovero :						
- agli ospiti	1	2	3	4	5	0
- ai familiari	1	2	3	4	5	0
3. La possibilità per i familiari e gli ospiti di:						
- individuare chiaramente le diverse figure professionali presenti	1	2	3	4	5	0
- conoscere le diverse responsabilità di ciascuna figura presente	1	2	3	4	5	0
4. Chiarezza e completezza delle informazioni fornite ai familiari :						
- rispetto allo stato di salute degli ospiti	1	2	3	4	5	0
- rispetto a necessità specifiche (vestiti, ecc.) degli ospiti	1	2	3	4	5	0
- rispetto all'organizzazione della vita nel reparto	1	2	3	4	5	0
5. Chiarezza e completezza delle informazioni date agli ospiti in reparto:						
- rispetto alle abitudini di vita del reparto	1	2	3	4	5	0
- rispetto ai loro diritti	1	2	3	4	5	0
- rispetto al loro stato di salute	1	2	3	4	5	0
- rispetto alle possibili attività da frequentare	1	2	3	4	5	0
Eventuali commenti, osservazioni e suggerimenti in merito alle <u>informazioni</u> ricevute:						

QUALITA' DELLE CURE E DELL'ASSISTENZA ricevute dal suo familiare nel reparto						
6. Il modo in cui vengono accolti gli ospiti	1	2	3	4	5	0
7. La qualità dell'assistenza medica fornita agli ospiti	1	2	3	4	5	0
8. La qualità dell'assistenza infermieristica fornita agli ospiti	1	2	3	4	5	0
9. La qualità delle cure igieniche garantite agli ospiti	1	2	3	4	5	0
10. La cura della persona (parrucchiere, manicure, ecc.)	1	2	3	4	5	0
11. L'accuratezza dell'abbigliamento e dell'aspetto degli ospiti	1	2	3	4	5	0
12. L'assistenza spirituale religiosa	1	2	3	4	5	0
13. L'adeguatezza degli orari di cura e igiene	1	2	3	4	5	0
14. Gli orari di vita del reparto (sveglia, alzata e messa a letto, ecc.)	1	2	3	4	5	0
15. L'attenzione del personale a garantire, nella quotidianità:						
- la riservatezza degli ospiti	1	2	3	4	5	0
- il rispetto del pudore degli ospiti nell'assistenza	1	2	3	4	5	0
- il rispetto dei tempi personali degli ospiti	1	2	3	4	5	0
- il rispetto delle abitudini degli ospiti	1	2	3	4	5	0
16. La tempestività del personale a rispondere alle richieste degli ospiti (accompagnare in bagno, arrivare quando suona il campanello..)	1	2	3	4	5	0
17. La capacità del personale del reparto di avvertire tempestivamente e adeguatamente i familiari in caso di bisogno	1	2	3	4	5	0
18. L'adeguatezza della sorveglianza degli ospiti	1	2	3	4	5	0
19. Il coinvolgimento della famiglia nell'assistenza agli ospiti	1	2	3	4	5	0
20. Il grado di coinvolgimento delle famiglie, da parte degli operatori sanitari del reparto, nelle decisioni che riguardano gli ospiti	1	2	3	4	5	0
21. Grado di soddisfazione degli ospiti rispetto:						
- ai pasti	1	2	3	4	5	0
- alla varietà di cibo proposto	1	2	3	4	5	0
- all'adeguatezza del cibo alle esigenze degli ospiti	1	2	3	4	5	0
- all'adeguatezza degli orari dei pasti	1	2	3	4	5	0
- all'adeguatezza del servizio di refezione (preparazione della tavola, presentazione e distribuzione dei pasti)	1	2	3	4	5	0
- alla composizione dei tavoli	1	2	3	4	5	0
22. Il livello di pulizia e cura:						
- degli indumenti degli ospiti	1	2	3	4	5	0
- della biancheria del reparto (lenzuola, tovaglie)	1	2	3	4	5	0
23. La possibilità :						

- degli ospiti di ricevere telefonate da parenti e amici	1	2	3	4	5	0
- degli ospiti di telefonare a parenti e amici	1	2	3	4	5	0
Eventuali commenti, osservazioni e suggerimenti in merito alle <u>cure e all'assistenza</u> ricevute dal suo familiare:						

QUALITA' DELLE RELAZIONI INTERPERSONALI nel reparto

24. Rispetto alla relazione con il <u>Personale medico</u>, come valuta:						
- la qualità della relazione dei familiari con il medico	1	2	3	4	5	0
- la qualità della relazione degli ospiti con il medico di reparto	1	2	3	4	5	0
- la disponibilità del medico a fornire spiegazioni a ospiti e fam.	1	2	3	4	5	0
- la disponibilità all'ascolto verso ospiti e familiari	1	2	3	4	5	0
25. Rispetto alla relazione con gli <u>infermieri</u> del reparto, come valuta:						
- la qualità della relazione dei familiari con gli infermieri	1	2	3	4	5	0
- la qualità della relazione degli ospiti con gli infermieri	1	2	3	4	5	0
- la disponibilità degli inf. a fornire spiegazioni a ospiti e fam.	1	2	3	4	5	0
- la disponibilità all'ascolto verso ospiti e familiari	1	2	3	4	5	0
26. Rispetto alla relazione con il <u>personale di assistenza</u> del reparto, come valuta:						
- la qualità della relazione dei familiari con gli ausiliari	1	2	3	4	5	0
- la qualità della relazione degli ospiti con gli ausiliari	1	2	3	4	5	0
- la disponibilità degli ausiliari a fornire spiegazioni (di loro pertinenza)	1	2	3	4	5	0
- la disponibilità all'ascolto verso ospiti e familiari	1	2	3	4	5	0
27. Rispetto alla relazione con il <u>personale addetto ai servizi</u> (pulizie, cucina e lavanderia) del reparto, come valuta:						
- la qualità della relazione dei familiari con il pers. add. ai servizi	1	2	3	4	5	0
- la qualità della relazione degli ospiti con il pers. add. ai servizi	1	2	3	4	5	0
- la disponibilità del pers. add. ai servizi a fornire spiegazioni	1	2	3	4	5	0
- la disponibilità all'ascolto verso ospiti e familiari	1	2	3	4	5	0
28. Rispetto alla relazione con il <u>pers. amministrativo</u>, come valuta:						
- la qualità della relazione dei familiari/ospiti con il pers. Amm.vo	1	2	3	4	5	0
- la disponibilità del pers. Amm.vo verso i familiari/ospiti	1	2	3	4	5	0

29. La cortesia, gentilezza del personale del reparto:						
- verso gli ospiti	1	2	3	4	5	0
- nei confronti dei familiari	1	2	3	4	5	0
30. Il clima e l'atmosfera del reparto						
	1	2	3	4	5	0
Eventuali commenti, osservazioni e suggerimenti in merito alle <u>relazioni interpersonali</u> nel reparto:						

QUALITA' DEI SERVIZI DI FISIOTERAPIA E DI ANIMAZIONE

31. Rispetto al servizio di fisioterapia come valuta:						
- la qualità degli interventi di riabilitazione	1	2	3	4	5	0
- l'adeguatezza dell'informazione ricevuta da ospiti e familiari	1	2	3	4	5	0
- la qualità delle relazioni tra ospiti e fisioterapisti	1	2	3	4	5	0
32. Rispetto al servizio di animazione come valuta:						
- la qualità delle attività di animazione	1	2	3	4	5	0
- la quantità e la frequenza delle attività di animazione	1	2	3	4	5	0
- l'adeguatezza dell'informazione ricevuta da ospiti e familiari	1	2	3	4	5	0
- la qualità delle relazioni tra ospiti e animatori	1	2	3	4	5	0
Eventuali commenti, osservazioni e suggerimenti in merito ai <u>servizi di fisioterapia e animazione</u> :						

QUALITA' DELL'AMBIENTE del reparto

33. Le caratteristiche degli spazi comuni (soggiorni, sale pranzo,TV, ecc.)del reparto:						
- quantità di spazi comuni a disposizione	1	2	3	4	5	0
- adeguatezza dell'illuminazione degli spazi comuni	1	2	3	4	5	0
- adeguatezza e gradevolezza di arredi e colori	1	2	3	4	5	0

34. Le caratteristiche delle camere da letto del reparto:						
- quantità di spazio personale (armadio, comodo) a disposizione						

degli ospiti nelle loro stanze	1	2	3	4	5	0
- adeguatezza e gradevolezza arredi e colori delle camere	1	2	3	4	5	0
- grado di personalizzazione delle camere	1	2	3	4	5	0
35. Le caratteristiche dei servizi igienici del reparto:						
- disponibilità (quantità, accessibilità) dei servizi igienici	1	2	3	4	5	0
- funzionalità dei bagni privati per gli ospiti	1	2	3	4	5	0
- adeguatezza delle dimensioni dei bagni attrezzati	1	2	3	4	5	0
- fruibilità dei bagni attrezzati	1	2	3	4	5	0
36. Adeguatezza della palestra:						
- adeguatezza di arredi e attrezzature	1	2	3	4	5	0
- fruibilità e funzionalità	1	2	3	4	5	0
37. Adeguatezza dell' infermeria :						
- adeguatezza di arredi e attrezzature di studi e infermeria	1	2	3	4	5	0
- fruibilità dell'infermeria del reparto	1	2	3	4	5	0
38. Adeguatezza sala attività ricreativa:						
- adeguatezza di arredi e attrezzature	1	2	3	4	5	0
- fruibilità e funzionalità della sala attività ricreative	1	2	3	4	5	0
39. La temperatura degli ambienti del reparto	1	2	3	4	5	0
40. La ventilazione (ricambio aria, odori) ambienti del reparto	1	2	3	4	5	0
41. Il livello di pulizia e igiene:						
- degli spazi comuni (soggiorni, sale pranzo,TV, ecc.)del reparto	1	2	3	4	5	0
- delle camere da letto del reparto	1	2	3	4	5	0
- dei servizi igienici del reparto	1	2	3	4	5	0
- degli altri servizi (cucinina, infermeria, ecc.)	1	2	3	4	5	0
42. L'accessibilità del reparto (facilità di raggiungerlo)	1	2	3	4	5	0
Eventuali commenti, osservazioni e suggerimenti in merito all' <u>ambiente del reparto</u> :						

QUALITA' DEL REPARTO

43. La qualità complessiva del nostro reparto	1	2	3	4	5	0
--	----------	----------	----------	----------	----------	----------

QUALITA' DELL'AMBIENTE E DI ULTERIORI SERVIZI DELLA RSA

44. L'adeguatezza del giardino per gli ospiti	1	2	3	4	5	0
--	----------	----------	----------	----------	----------	----------

45. L'adeguatezza della segnaletica della R.S.A.	1	2	3	4	5	0
---	----------	----------	----------	----------	----------	----------

46. La possibilità degli ospiti di muoversi in sicurezza all'interno della R.S.A.						
	1	2	3	4	5	0

47. La relazione dei familiari e degli ospiti con il centralino	1	2	3	4	5	0
--	----------	----------	----------	----------	----------	----------

48. L'immagine della R.S.A.	1	2	3	4	5	0
------------------------------------	----------	----------	----------	----------	----------	----------

Eventuali commenti, osservazioni e suggerimenti in merito all'ambiente e agli ulteriori servizi della RSA:

GRAZIE PER LA SUA PREZIOSA COLLABORAZIONE!!

ALLEGATO N. 4

QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI

Anno _____

1. Escludendo eventi imprevisti, l'orario di lavoro è comunicato con adeguato anticipo, tenuto conto delle esigenze di servizio?

Per niente Poco Abbastanza Molto

2. E' consentita una forma di flessibilità all'orario di lavoro, compatibilmente con le esigenze di servizio, tale da permettere sufficiente elasticità per i dipendenti?

Per niente Poco Abbastanza Molto

3. L'orario di lavoro e le turnazioni sono gestiti in modo da non determinare disparità di trattamento tra il personale della stessa qualifica?

Per niente Poco Abbastanza Molto

4. Ritiene che la sua professionalità sia tenuta nella dovuta considerazione all'interno della organizzazione lavorativa?

Per niente Poco Abbastanza Molto

5. Ritiene che all'interno del lavoro di équipe la Sua opinione professionale sia correttamente valutata e considerata?

Per niente Poco Abbastanza Molto

6. Ritiene che vi sia adeguata e sufficiente collaborazione da parte dell'Amministrazione?

Consiglio di Amministrazione: Per niente Poco Abbastanza Molto

Segretario: Per niente Poco Abbastanza Molto

Personale amministrativo: Per niente Poco Abbastanza Molto

7. Ritiene che vi sia adeguata e sufficiente collaborazione da parte dei diretti superiori?

Responsabile sanitario Per niente Poco Abbastanza Molto

Medico Per niente Poco Abbastanza Molto

8. Ritiene che i momenti di confronto in riunioni interne, équipe e simili siano sufficienti e adeguati?

Per niente Poco Abbastanza Molto

9. Ritiene che, l'Ente, dia sufficiente importanza e adeguato spazio alla formazione permanente degli operatori (corsi di qualifica, aggiornamento ecc.)?

Per niente Poco Abbastanza Molto

10. Ritiene che la collaborazione con le altre e varie Unità Operative della RSA sia sufficiente e adeguata (Servizio sanitario Interno : I.P. e FKT, Servizi Generali ecc.)?

Per niente Poco Abbastanza Molto

11. Ritiene che nella determinazione dei periodi di ferie sia lasciato sufficiente margine di flessibilità al singolo dipendente, compatibilmente con le esigenze di servizio?

Per niente Poco Abbastanza Molto

12. Ritiene che nella concessione di autorizzazioni ferie, permessi, e varie sia applicato uguale trattamento tra tutto il personale?

Per niente Poco Abbastanza Molto

13. Ritiene che negli ultimi periodi l'organizzazione del lavoro abbia registrato un miglioramento?

Per niente Poco Abbastanza Molto

14. L'organizzazione dell'Ente permette alla Sua figura professionale di partecipare attivamente all'impostazione dei programmi di lavoro?

Per niente Poco Abbastanza Molto

15. Ritiene che i cambiamenti apportati nell'ultimo periodo siano finalizzati ad un miglioramento della qualità del servizio erogato in favore dell'utenza?

Per niente Poco Abbastanza Molto

16. Ritiene sufficienti le iniziative adottate dall'Ente per l'istruzione del personale in merito all'applicazione delle disposizioni in materia di :

prevenzione incendi :	Per niente <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Abbastanza <input type="checkbox"/> Molto <input type="checkbox"/>
sicurezza sul lavoro :	Per niente <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Abbastanza <input type="checkbox"/> Molto <input type="checkbox"/>
sicurezza alimentare:	Per niente <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Abbastanza <input type="checkbox"/> Molto <input type="checkbox"/>
privacy:	Per niente <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Abbastanza <input type="checkbox"/> Molto <input type="checkbox"/>

17. Ritiene che gli spazi (spogliatoi), arredi, divise, presidi sanitari (guanti ecc.), mezzi di protezione individuale (ove previsti), siano sufficientemente adeguati o in corso di adeguamento?

Per niente Poco Abbastanza Molto

18. Ritiene che vi sia adeguata e sufficiente collaborazione tra lei e i suoi colleghi durante lo svolgimento del servizio?

Per niente Poco Abbastanza Molto

19. Ritiene che vi sia adeguato e sufficiente rispetto tra lei e i suoi colleghi durante lo svolgimento del servizio?

Per niente Poco Abbastanza Molto

Suggerimenti: _____

Criterio di valutazione: Per niente = 0 Poco = 1 Abbastanza = 2 Molto = 3

punteggio da 0-24 non soddisfacente

punteggio da 25-48 soddisfacente

punteggio da 49-57 molto soddisfacente