

# Congregazione Ancelle di San Giuseppe Lavoratore

Sede legale: Varese via Griffi 5 Tel:0332/237764 fax:0332/214783

## **R.S.A. SAN GIUSEPPE LAVORATORE**

Viggiù, viale Milano 34 (VA)

Centralino: tel. 0332/486144

Uff. Amministrativi: tel.0332/485674 fax 0332/487550

e-mail: amministrazione@ancellevarese.it

## **CARTA DEI SERVIZI**



### **IL VENERABILE** **MONS. CARLO SONZINI** **1878-1957**

#### Gentile Ospite

*Consapevoli del disagio che comporta nella persona qualsiasi ricovero o allontanamento definitivo dalla abituale abitazione, riteniamo farLe cosa gradita illustrandole alcuni aspetti dell'organizzazione e del funzionamento della nostra Casa di Riposo.*

*Le Religiose, assieme a tutto il Personale della Struttura, Le assicurano la massima disponibilità per ogni Suo problema, augurandoci di essere in grado di corrispondere alle Sue aspettative e Le porgiamo i migliori auguri di un sereno soggiorno presso di noi.*

*La Direzione*

*... “chi accoglie voi accoglie me” ...*

## Sommario

PREMESSA E FINALITÀ.....	3
TUTELA DELL'OSPITE (PROTEZIONE GIURIDICA).....	3
CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA.....	3
PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA.....	6
CONTATTI E RIFERIMENTI.....	6
ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA.....	6
INGRESSO E VITA IN STRUTTURA.....	7
DOMANDA D'AMMISSIONE.....	7
LISTA D'ATTESA.....	7
MODALITÀ DI ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO DELL'OSPITE.....	8
PERIODO DI PROVA.....	9
RETTA DI DEGENZA.....	9
RITARDI ED OMISSIONI NEL PAGAMENTO DELLE RETTE.....	10
CERTIFICAZIONE DELLE RETTE AI FINI FISCALI.....	10
CORREDO CONSIGLIATO e OGGETTI PERSONALI.....	10
PERMESSI DI USCITA.....	10
LAMENTI E SEGNALAZIONI.....	10
ORGANISMO DI VIGILANZA.....	10
CONTINUITA' ASSISTENZIALE.....	11
DIMISSIONI.....	11
ORARI DI VISITA.....	11
TELEFONO.....	12
MODALITÀ RILASCIO COPIE DOCUMENTI.....	12
AVVERTENZE PER I FAMILIARI (O PERSONE DI RIFERIMENTO).....	12
SERVIZI DELLA STRUTTURA.....	13
SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ.....	13
PERSONALE.....	13
QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE PER GLI OPERATORI.....	13
P.A.I. (Piano Assistenza Individualizzata).....	13
FaSAS.....	14
GIORNATA TIPO per l'OSPITE.....	14
SERVIZIO ASSISTENZIALE.....	14
SERVIZIO MEDICO.....	15
SERVIZIO DI REPERIBILITÀ.....	15
SERVIZIO FISIATRICO.....	15
SERVIZIO PSICHIATRICO.....	15
ALTRE ATTIVITÀ AMBULATORIALI.....	16
SERVIZIO INFERMIERISTICO.....	16
SERVIZIO FISIOTERAPICO.....	16
SERVIZIO ANIMATIVO/EDUCATIVO.....	16
ASSISTENZA RELIGIOSA.....	17
SERVIZIO DI RISTORAZIONE.....	17
SERVIZIO BAR.....	18
SERVIZIO PARRUCCHIERE E PEDICURE.....	18
SERVIZIO LAVANDERIA E GUARDAROBA.....	18
SERVIZIO DI PULIZIA e MANUTENZIONE.....	18
SERVIZIO DI TRASPORTO E ACCOMPAGNAMENTO.....	18
ALTRI SERVIZI.....	19
QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE.....	19
RIFERIMENTI DI LEGGE.....	19
ALLEGATI.....	21

## **PREMESSA E FINALITÀ**

La Casa San Giuseppe Lavoratore quale **Residenza Sanitaria Assistenziale per Anziani** (R.S.A.) sita in Viggìù, viale Milano n° 34, è opera della Congregazione delle Ancelle di San Giuseppe Lavoratore ed è stata realizzata per volontà del Fondatore Monsignor Carlo Sonzini, il quale ha voluto creare un alloggio per ospitare le domestiche, ormai anziane, che avevano prestato servizio presso religiosi.

La R.S.A. “*CASA SAN GIUSEPPE*” di Viggìù è accreditata dalla Regione Lombardia, autorizzata al funzionamento per 51 posti letto e contrattualizzata con l’ATS INSUBRIA.

I servizi di ospitalità gestiti dalla nostra R.S.A. hanno la finalità di dare una risposta globale ed integrata ai bisogni delle persone anziane e disabili, con patologie di tipo cronico-evolutivo, prive di adeguato supporto sociale alternativo, facilitandone l’accoglienza ed assicurandone la migliore assistenza, con l’intento di favorirne il benessere psico-fisico, nel rispetto della dignità personale e dei valori culturali di cui l’Ospite è portatrice.

Il **Codice Etico** della Congregazione Ancelle di San Giuseppe è il documento ufficiale che delinea le finalità carismatiche della Congregazione e della R.S.A. “Casa San Giuseppe” di Viggìù. In esso sono presenti diritti, doveri e responsabilità di tutti coloro che, direttamente e indirettamente, collaborano, ciascuno nel proprio ruolo e con la propria professionalità e competenza, alla realizzazione della missione della Congregazione. Tale codice (formulato alla luce del D.L. 8 giugno 2001, n° 231) sintetizza la scelta del Fondatore di accogliere ed assistere, alla luce dei valori cristiani, solo la donna, dando priorità alle domestiche di sacerdoti e ai familiari di persone religiose.

Una copia del nostro Codice Etico è disponibile presso gli uffici amministrativi, chiunque voglia visionarlo deve farne richiesta al Responsabile della Struttura.

### **TUTELA DELL’OSPITE (PROTEZIONE GIURIDICA)**

I servizi prestati presso la R.S.A. Casa San Giuseppe si muovono nel pieno rispetto dei principi fondamentali della “Carta dei diritti della persona anziana”.

Nel caso in cui, all’ingresso nella Struttura o durante la degenza, il personale medico rilevi l’incapacità dell’Ospite di recepire i dati sensibili per tutelare i propri bisogni sanitari, sociali e patrimoniali, potrà essere indicato di attivare la procedura per la nomina di un Amministratore di sostegno (come da indicazione regionale).

### **CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA**

(estratto da D.G.R. 7435/01)

#### ***Introduzione***

Gli anziani rappresentano un patrimonio della 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 avvalersi.

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 sia 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

garantiscono ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della 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 formazione 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'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

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

- Il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 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 della 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 ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

<b>LA PERSONA ANZIANA HA IL DIRITTO</b>	<b>LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE</b>
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 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 rispettare, in osservanza dei	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti

principi costituzionali, le proprie 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 “deciderle”, senza per questo venire meno all’obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, attuare 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 garantito all’anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario alla cura e alla 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 solo 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***

È 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 vedono 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. È constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

È 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.

## **PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA**

La struttura sorge a Viggiù, sulle alture a sud del Lago di Lugano, a due passi dal confine con la Svizzera, negli spazi della villa donata nel 1947 da Giuseppina e Achille Cattaneo.

È situata in un ambiente tranquillo, in mezzo al verde in stupenda posizione panoramica.

### **CONTATTI E RIFERIMENTI**

- **INDIRIZZO:** Viale Milano 34, 21059 Viggiù (VA)
- **TELEFONO:** 0332/486144 (centralino)  
0332/485674 (uffici amministrativi)
- **FAX:** 0332/487550
- **E-MAIL:** amministrazione@ancellevarese.it
- **SITO INTERNET:** www.ancellevarese.it

Responsabile della Struttura: suor Antonina Sechi

Responsabile del personale: suor Antonina Sechi

Medico Responsabile: Dott.sa Daniela Zacchini

### **ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA**

La struttura è articolata in 7 piani (di cui 2 seminterrati) con 51 posti letto accreditati per ospiti non autosufficienti.

<b>1° PIANO (nucleo GIALLO)</b>	<b>12 CAMERE SINGOLE</b>
<b>2° PIANO (nucleo ROSSO)</b>	<b>13 CAMERE SINGOLE</b>
<b>3° PIANO (nucleo BLU)</b>	<b>13 CAMERE SINGOLE</b>
<b>4° PIANO (nucleo VERDE)</b>	<b>13 CAMERE SINGOLE</b>

Le camere di residenza delle Ospiti sono tutte singole, con arredamento semplice e funzionale, che lascia spazio alla personalizzazione (previ accordi con la Direzione). Ogni camera è munita di testataletto, con relativi servizi di pertinenza (luci, telefono, campanello per chiamata, prese di corrente per eventuali fabbisogni), letti elettrici e un sistema di sollevamento a binario ancorato al

soffitto; è presente un bagno attrezzato per disabili e un bagno attrezzato ogni due camere. Ogni camera è dotata di predisposizione TV (l'apparecchiatura è a carico dell'ospite o dei familiari). I pasti vengono somministrati nella sala pranzo presente ad ogni piano e nella sala da pranzo sita al piano terra.

Le Ospiti trascorrono gran parte della giornata nel proprio piano, in camera o in soggiorno, con momenti di animazione di gruppo o individuali al piano o in sala animazione. La Struttura dispone anche di una palestra per la fisioterapia, dotata di attrezzature (parallele, lettino, cyclette...) e di apparecchiature per la terapia individuale. Sono a disposizione degli Ospiti anche un servizio bar e uno giardino esterno.

La struttura è dotata di cucina e lavanderia interne, oltre ad una sala parrucchiera.

Vi sono a disposizione un parcheggio interno e un ampio giardino.

## **INGRESSO E VITA IN STRUTTURA**

Possono essere ospitate presso la nostra struttura esclusivamente persone di sesso femminile, hanno priorità, come da nostro Statuto, ex domestiche di sacerdoti e familiari di persone religiose, per le quali non siano possibili migliori soluzioni assistenziali alternative.

## **DOMANDA D'AMMISSIONE**

La domanda di ammissione, redatta su apposito modulo da noi predisposto, viene consegnata corredata di Carta dei Servizi della Struttura ed è reperibile presso la portineria.

Si invitano i familiari/persone di riferimento e, se possibile, anche la persona bisognosa di assistenza, ad una visita conoscitiva guidata della Struttura, previo appuntamento con la Direzione, così da poter ricevere ulteriori delucidazioni e chiarimenti.

La domanda deve essere compilata in ogni sua parte, sia amministrativa che sociosanitaria, con allegata tutta la documentazione richiesta e va riconsegnata al Responsabile della Struttura o agli uffici amministrativi.

**Non verranno accettate le domande incomplete.**

Il personale sanitario visiona la domanda e ha la facoltà di richiedere ogni altra ulteriore documentazione e informazione che ritenga utile, compresa visita di accertamento sanitario, al fine di una migliore valutazione della stessa. Sulla scorta dei criteri e degli standard della vigente normativa sanitaria, valuta il grado di non autosufficienza e l'idoneità della Struttura alla gestione della persona da un punto di vista sanitario. Si assumono inoltre informazioni con riferimento alla vita sociale e comunitaria in atto prima della richiesta di accoglienza, con lo scopo di rendere meno problematica possibile l'integrazione presso la R.S.A.

## **LISTA D'ATTESA**

Verificate la condizione di ammissibilità, la domanda è inserita nella lista d'attesa (costantemente aggiornata) e ne viene data comunicazione al richiedente. La domanda ha validità di sei mesi, trascorsi i quali vengono richiesti l'aggiornamento della situazione clinica ed eventuali altre variazioni.

La lista da priorità alle ex domestiche di sacerdoti, ai familiari di personale religioso e ad eventuali richieste presentate dai servizi sociali.

Nel momento di camera disponibile, il richiedente è contattato dal Responsabile della Struttura o dal personale medico e si procede ad accordarsi per il ricovero e la presa in carico della persona. Si ricorda che le persone interessate dovranno raggiungere la Struttura autonomamente.

In caso di rinuncia temporanea la domanda perde la priorità e passa direttamente in fondo alla lista.

## MODALITÀ DI ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO DELL'OSPITE

Gli ingressi, di norma, avvengono dal lunedì al venerdì tra le 9 e le 11, per permettere una migliore accoglienza dell'Ospite in relazione all'organizzazione della Struttura e la presenza di tutte le figura professionali.

Affinché l'accoglienza diventi operativa è richiesto che l'interessata (e/o la persona di riferimento) sottoscriva il **contratto d'ingresso** per il corretto adempimento delle obbligazioni contrattuali, l'impegno al pagamento degli oneri di permanenza e il rispetto delle norme vigenti. Tale contratto viene consegnato dal Responsabile della Struttura o, in caso di sua assenza, dal personale amministrativo.

L'Ospite, al momento dell'ingresso, deve esser munita di un **corredo guardaroba adeguato** (vedi Allegato 1), da consegnare al personale ASA/OSS opportunamente contrassegnato da nome e cognome (il servizio può essere effettuato anche a pagamento dalla Struttura); il personale stesso si occuperà di riporre il vestiario negli appositi armadi e cassettiere.

Al momento dell'ingresso, dovranno essere consegnati **in originale**: la tessera sanitaria dell'Ospite, il documento di identità, tessera elettorale, esenzioni, verbale di Invalidità, tutela legale (o copie di domande in corso), gli esiti degli esami ematochimici richiesti nella domanda d'ingresso e la documentazione sanitaria in possesso, che verrà vagliata e conservata dal personale sanitario, seguendo le regole della normativa sulla Privacy e sarà consultabile previa richiesta.

La sistemazione delle Ospite nelle camere avviene a giudizio della Casa, con riferimento alle esigenze effettive delle stesse, alle problematiche legate alla patologia ed alla disponibilità del servizio.

All'arrivo della nuova Ospite, il Responsabile della Struttura e il medico provvedono alla Sua accoglienza e sistemazione in camera, presentando il personale nel rispetto delle qualifiche e le altre Ospite dello stesso piano, illustrando gli spazi privati e quelli comuni. Si procede ad una visita medica iniziale e la nuova Ospite viene sottoposta ad una valutazione multidimensionale per valutarne le condizioni sanitarie, fisiche, psichiche e sociali. Questa fase costituisce il primo momento di contatto con l'Ospite e di conoscenza delle sue esigenze ed abitudini: vengono redatti il fascicolo sanitario, la raccolta dati infermieristici all'ingresso, l'anamnesi fisioterapica all'ingresso e la scheda socio-familiare ed anagrafica, che saranno successivamente oggetto di completamento e di aggiornamento nel corso del monitoraggio periodico dell'Ospite (P.A.I.).

In caso di ingressi eccezionali che avvengano al di fuori dei giorni e degli orari stabiliti e il personale medico ed altre figure professionali non siano presenti, la visita medica e la raccolta di altri dati sono rimandate al giorno seguente.

Nei primi giorni successivi all'ingresso, l'Ospite viene sottoposta a visita fisiatrica e psichiatrica, al fine di una valutazione più accurata.

L'educatore, tramite colloquio, rileva le attitudini, gli interessi, le abitudini, le capacità e gli hobbies, registrandoli sulla scheda animativo-educativa.

In questa fase iniziale e delicata, tutto il personale si prodiga affinché l'Ospite prenda dimestichezza con l'ambiente circostante e si adatti alla nuova situazione abitativa.

Nel caso in cui l'Ospite presenti difficoltà di adattamento nella Struttura si richiede, nei primi giorni, la collaborazione dei familiari al fine di rendere ottimale l'inserimento.

Sulla base delle osservazioni riportate dalle diverse figure professionali e dei rilievi emersi dalle visite e dalle scale somministrate nei primi 7 giorni circa, vengono definiti gli obiettivi e le priorità di intervento e viene redatto il primo P.A.I. dell'Ospite.



## **PERIODO DI PROVA**

L'ammissione è disposta in prova sperimentale per un periodo di **due mesi** durante i quali sarà accertata l'idoneità e la compatibilità delle persone ad essere ospitate presso la nostra Struttura e parimenti, se possibile, l'Ospite (e/o la persona di riferimento) determina il gradimento in ordine ai servizi offerti dalla Casa.

Durante tutto il periodo sperimentale è riservata alla Direzione della Struttura l'insindacabile facoltà di dimettere l'Ospite che sia riconosciuta non idonea, sulla scorta di certificazioni sanitarie e/o documentazioni che dimostrino la non idoneità della medesima.

L'accertamento dell'insussistenza dei requisiti della persona ad essere ricoverata presso la nostra R.S.A, ove è stata provvisoriamente ammessa, impegna la stessa e i suoi aventi causa a lasciare, entro il termine prescritto, la Struttura senza avanzare opposizioni di sorta.

Il periodo di prova è da intendersi tale anche dal punto di vista dell'Ospite e/o della persona di riferimento che ove ritenesse, nell'arco di questo periodo, di abbandonare la Residenza, per insufficiente gradimento della stessa e dei suoi servizi, non dovrà provvedere a dare il preavviso (vedasi capitolo dimissioni), fermo restando il pagamento della retta relativa ai giorni di permanenza presso la Struttura, ai quali dovranno essere aggiunti altri quattro giorni.

## **RETTA DI DEGENZA**

La retta giornaliera di norma è la medesima per tutte le Ospiti. L'entità della retta, stabilita dalla Direzione, comprende: assistenza e ospitalità di tipo alberghiero, servizio lavanderia, l'assistenza medica, l'assistenza infermieristica, interventi di assistenza all'Ospite (personale ausiliario), prestazioni fisioterapiche di mantenimento per gruppi e/o individuali, consulenza fisiatrica, consulenza psichiatrica, assistenza religiosa, interventi di animazione (vedi capitolo SERVIZI DELLA STRUTTURA).

Le prestazioni di parrucchiere e pedicure sono garantite, a pagamento, previo appuntamento.

Il pagamento della retta deve essere effettuato con cadenza mensile entro e non oltre la decade successiva la data dell'emissione della fattura, nelle modalità richieste dalla Struttura.

Nel conteggio della retta sono compresi il giorno d'ingresso e quello di dimissione.

Nei casi di ricovero ospedaliero o di assenze per terapie fisiche, per i primi 15 giorni di assenza la retta è totalmente dovuta, mentre nei giorni successivi al 15° è dovuta una quota giornaliera inferiore (fermo camera) per il mantenimento del posto letto.

Le rette potranno subire aumenti. Di detti aumenti saranno informati immediatamente Ospiti e/o persone di riferimento, che avranno la facoltà di poter rescindere il contratto entro 7 giorni previa comunicazione scritta alla Direzione.

### **IMPORTO RETTE ANNO 2021**

RETTA GIORNALIERA: € 70,00 (settanta/00)

FERMO CAMERA GIORNALIERO: € 60,00 (sessanta/00)

### **MODALITÀ DI PAGAMENTO**

- ASSEGNO BANCARIO O CIRCOLARE INTESTATO A:  
CONGREGAZIONE ANCELLE DI S. GIUSEPPE VIGGIU'
- BONIFICO BANCARIO A FAVORE DI:  
CONGREGAZIONE ANCELLE S. GIUSEPPE LAV.  
BANCA INTESA SAN PAOLO Piazza Paolo Ferrari, 10 20121 MILANO  
CODICE IBAN: IT 93 X 03069 09606 100000011769

## **RITARDI ED OMISSIONI NEL PAGAMENTO DELLE RETTE**

Nel caso in cui l'Ospite (e/o la persona di riferimento) provveda al pagamento della retta di degenza oltre il termine sopra esposto, saranno applicati, a carico dell'inadempiente, gli interessi pari al tasso legale. Gli interessi moratori dovuti saranno contabilizzati con la fattura relativa al mese successivo rispetto a quello in cui si è verificato il ritardo nel pagamento.

In caso di mancato pagamento entro 30 giorni dalla scadenza o reiterati ritardi la Direzione ha facoltà di rescindere il Contratto e dimettere l'Ospite, avvisando i servizi competenti (comune di residenza e ASST).

## **CERTIFICAZIONE DELLE RETTE AI FINI FISCALI**

Ogni anno, entro i termini previsti dalla legge, la Struttura rilascia alle Ospiti della R.S.A. apposite certificazioni delle rette versate ai fini fiscali, come da indicazioni regionali.

## **CORREDO CONSIGLIATO e OGGETTI PERSONALI**

Nella domanda d'ammissione viene indicato il corredo consigliato all'ingresso (vedi Allegato 1), rivalutabile durante la degenza con il personale sanitario. Nel momento dell'ingresso, ogni indumento personale dell'Ospite deve essere contrassegnato con apposite targhette di riconoscimento: ad opera dei familiari/persona di riferimento o del personale addetto della Struttura (servizio a pagamento).

Si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di valore o grosse somme di denaro.

È severamente vietato portare in Struttura materiale pericoloso e tagliente, alimenti o medicinali e arredi personali senza autorizzazione della Direzione.

La Struttura declina ogni responsabilità per eventuali danneggiamenti a cose o persone e furti.

## **PERMESSI DI USCITA**

Le Ospiti, in quanto non autosufficienti, non possono in alcun caso lasciare la Struttura senza essere accompagnate dal personale, dai familiari o da persona maggiorenne dagli stessi autorizzata.

Eventuali uscite di poche ore nell'arco della giornata devono essere segnalate al personale infermieristico in servizio (fatta eccezione per le uscite in concomitanza dei pasti che vanno segnalate il giorno precedente). Se l'uscita riguarda l'intera o più giornate, deve essere segnalata almeno 2 giorni prima, sempre al personale infermieristico, previa autorizzazione da parte del medico. Il modulo di autorizzazione è reperibile nell'ambulatorio medico.

**Le assenze, da qualsiasi ragione determinate, non danno diritto a rimborso alcuno.**

## **LAMENTI E SEGNALAZIONI**

Eventuali lamenti e segnalazioni, dovute a comportamenti assunti dal personale dipendente o da altro, che potrebbero arrecare disagio all'Ospite, dovranno essere presentate con motivazione in Direzione.

La Direzione si riserva di dare adeguate risposte ai reclami entro 15 giorni dalla loro presentazione.

## **ORGANISMO DI VIGILANZA**

Come previsto dall'ex d. lgs. 231/2001. l'Organismo di Vigilanza ha l'obbligo oltre che di verificare il normale andamento economico, il rispetto dei programmi assistenziali e di sicurezza, nonché i relativi contratti in essere all'interno della struttura. Per eventuali segnalazioni vedere Allegato 2 essere

## CONTINUITA' ASSISTENZIALE

La Struttura garantisce la continuità assistenziale, rilasciando all'Ospite all'atto della dimissione o del trasferimento presso altro servizio, una relazione in cui sono evidenziate lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale.

### DIMISSIONI

Il ricovero potrà cessare su richiesta dell'Ospite non interdetta (e/o della persona di riferimento), senza alcuna responsabilità della Struttura. Le dimissioni devono essere preavvisate dal richiedente con un anticipo di almeno 20 giorni, per i quali la retta è totalmente dovuta anche nel caso di totale o parziale mancato godimento dei servizi. La dimissione dell'Ospite può avvenire per trasferimento in altra struttura protetta o per rientro in famiglia.

In entrambi i casi, viene consegnato ai familiari un modulo redatto dal personale medico che riporta la situazione clinica ed indicazioni socioassistenziali sul grado di autonomia dell'Ospite e sul tipo di assistenza di cui necessita.

La dimissione per decesso prevede da parte della R.S.A la visita necroscopica prevista per legge, la vestizione ed il trasferimento della salma nella camera mortuaria presente nella Struttura.

È inoltre a disposizione, gratuitamente, la cappella in cui è possibile celebrare il rito funebre.

La gestione del servizio funebre sarà attuata come da scelta effettuata dall'Ospite o dalla persona di riferimento. È fatto divieto al personale di contattare direttamente alcuna ditta addetta al servizio di pompe funebri. Il costo di tale servizio è comunque a carico dell'Ospite, fatto salvo il caso di persone sole o disagiate.

Il ricovero inoltre potrà cessare su semplice richiesta della Struttura, con preavviso di giorni 30, oppure, senza onere di preavviso, nei casi in cui l'Ospite presenti condizioni di pericolosità per sé o per terzi, o determini gravi problemi di assistenza o di convivenza in comunità.

I familiari o chi per loro si impegnano all'immediata accoglienza e cura della propria parente nell'ipotesi in cui, per qualsiasi causa, il ricovero presso di noi dovesse venire a cessare.

### ORARI DI VISITA

L'accesso per le visite alle Ospiti della R.S.A. è possibile tutti i giorni con orario libero dalle 8.00 alle 20.00, nel rispetto della vigente normativa regionale.

Per la fascia oraria dalle 20.00 alle 8.00, la presenza di parenti o visitatori è di norma consentito solo in caso di bisogno di assistenza all'Ospite, previa autorizzazione della Direzione.

È consigliabile che le visite siano di frequenza e durata contenute nei limiti di tempo ragionevoli (evitando di sovraffollare gli ambienti) per non ostacolare l'organizzazione della Struttura e non disturbare la tranquillità delle degenti.

Si consiglia ai gentili visitatori di far visita alle ospiti, dalle ore 10.00 alle 11.00 e dalle ore 15.00 alle 17.00 (escludendo così i momenti dei pasti e del riposo).

I bambini di età inferiore ai 12 anni durante le visite devono essere accompagnati da un adulto, che ne è responsabile.

È possibile stazionare nei soggiorni ad ogni piano, nel salone a piano terra, nelle camere o nel giardino esterno. **È fatto assoluto divieto di soggiornare nelle sale da pranzo ad ogni piano, per questioni igienico-sanitarie.**

**È fatto obbligo di avvisare il personale assistenziale presente sul piano per ogni spostamento**

**dell'Ospite in altri piani o aree comuni.**

**Per favorire il riposo notturno si raccomanda il silenzio dalle ore 21 alle ore 6.**

### **TELEFONO**

È possibile comunicare con le Ospiti telefonando al numero 0332/486144 (da cui parlare con il centralino o digitare direttamente il numero interno della camera se l'ospite è dotata di telefono fisso).

Le Ospiti possono utilizzare il loro personale telefono cellulare se in grado di gestirlo (durante la degenza il personale sanitario valuterà l'idoneità all'uso).

Il costo per l'utilizzo del telefono sia fisso che cellulare è a completo carico dell'Ospite.

### **MODALITA' RILASCIO COPIE DOCUMENTI**

Per ottenere il rilascio di copie della documentazione sociosanitaria ed amministrativa occorre che l'Ospite o il suo delegato ne facciano richiesta al personale sanitario o agli uffici amministrativi.

### **AVVERTENZE PER I FAMILIARI (O PERSONE DI RIFERIMENTO)**

- La Casa cerca di offrire un'assistenza il più possibile adeguata ai bisogni dell'anziano. Essa però non può sostituire i rapporti socioaffettivi della famiglia e della realtà territoriale da cui l'ospite proviene. I familiari (o persone di riferimento) si impegnano pertanto a collaborare per far fronte a tutte le esigenze dell'Ospite, nel rispetto delle sue libere scelte.
- I familiari (o persone di riferimento) che dovessero comunicare alle Ospiti notizie infauste (decessi, problematiche di salute gravi, situazioni economiche ...), che potrebbero avere un forte impatto emotivo sulla persona, sono tenute ad avvisare preventivamente il personale sanitario, al fine di una migliore gestione della situazione.
- È assolutamente vietato procedere alla stipula di qualsiasi atto notarile o comunque avente valore legale all'interno della Casa. Eventuali deroghe devono essere formalmente autorizzate dalla Direzione.
- All'interno di tutta la Struttura è vietato fumare, (vedi legge del 16 gennaio 2003 n. 3 art. 51 "tutela della salute dei non fumatori"). La norma è dettata nell'interesse degli stessi fumatori e per il rispetto dovuto ai non fumatori e agli altri ricoverati. Non sarà mai inutile ricordare che il fumo è dannoso per la salute delle persone ammalate e di quelle sane.
- In caso di richiesta di trasferimento della residenza presso la Struttura è necessario rivolgersi al personale amministrativo.  
Gli uffici amministrativi si trovano nell'edificio accanto al cancello d'entrata in Struttura:  
TELEFONO: 0332/485674  
FAX: 0332/487550  
E-MAIL: amministrazione@ancellevarese.it  
Orario di ricevimento al pubblico: Lun-Ven 9-12 (in caso di necessità di colloquio in altri orari è possibile richiedere un appuntamento).
- In caso di richiesta di Invalidità Civile o di aggravamento il personale medico fornisce le indicazioni necessarie per avviare la procedura e relativi costi.
- Eventuali rinnovi di esenzioni sono a carico dei familiari/persone di riferimento.

## SERVIZI DELLA STRUTTURA

Nella progettazione e nell'erogazione degli interventi, la R.S.A San Giuseppe si basa sugli standard strutturali e gestionali indicati da Regione Lombardia.

Per standard strutturali si intendono i requisiti minimi obbligatori con riferimento ai locali utilizzati come sede dei servizi, mentre per standard gestionali si intendono sia i minuti standard di assistenza settimanale da garantire agli Ospiti come stabiliti dalla Regione Lombardia, sia i rapporti numerici (minuti settimanali di assistenza per Ospite) proporzionali tra Ospiti e dotazioni di personale (per brevità si rinvia alla normativa regionale).

### SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ

Le attività sanitarie ed assistenziali sono svolte secondo procedure e protocolli definiti dal Sistema Gestione per la Qualità ed i principi contenuti nel Codice Etico.

Le procedure e i protocolli sono presenti in ogni nucleo della RSA, a disposizione del personale, al quale è periodicamente effettuata una formazione sugli stessi in occasioni di modifiche e/o integrazioni. Informazioni sulle procedure e i protocolli possono essere richieste al Responsabile della Struttura o Responsabile sanitario.

### PERSONALE

All'interno della Struttura presta la propria attività lavorativa personale qualificato in regime di dipendenza, libera professione e appalto di servizi. Tutti gli Operatori sono dotati di cartellino di riconoscimento individuale, con foto, nome, cognome e qualifica.

Le differenti professionalità sono individuabili dal colore diverso della divisa.

PROFESSIONALITÀ	DIVISA
MEDICO	Camice bianco
INFERMIERE	Completo: pantaloni bianchi/casacca viola
FISIOTERAPISTA	Completo: pantaloni bianchi/casacca verde
EDUCATORE	Completo: pantaloni bianchi/casacca arancio
PERSONALE ASSISTENZIALE (ASA/OSS)	Completo: pantaloni bianchi/casacca bianca con bordino blu
ADDETTO ALLE PULIZIE	Completo: pantaloni bianchi/casacca azzurra

### QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE PER GLI OPERATORI

Viene proposto annualmente un questionario di soddisfazione per comprendere meglio il punto di vista degli operatori rispetto alcuni aspetti delle mansioni svolte e dell'ambiente in cui operano, in modo da creare le condizioni per soddisfare al meglio le proprie esigenze.

#### P.A.I. (Piano Assistenza Individualizzata)

Per ogni Ospite della RSA viene redatto un Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.) sulla base di una valutazione multidimensionale della persona attraverso opportune scale e alle valutazioni del personale nel corso della riunione d'équipe, costituita da: medico, Infermiere, Fisioterapista, Educatore e personale assistenziale (A.S.A./O.S.S.).

Successivamente alla valutazione vengono definiti e rivisti gli obiettivi da perseguire, che possono riguardare uno o più bisogni a seconda della situazione dell'Ospite e delle risorse a disposizione, le modalità di intervento e si definisce come deve intervenire in modo specifico.

Il P.A.I. riporta i dati identificativi dell'Ospite e raccoglie le seguenti informazioni:

- analisi della situazione (quadro clinico, valutazione multidimensionale, problemi/bisogni assistenziali e riabilitativi, stato cognitivo e condizione socioaffettiva)

- progetto individuale (ogni figura professionale coinvolta individua uno o più obiettivi specifici e relativi interventi attuativi, partendo dalla verifica dei risultati ottenuti)

Il P.A.I. viene condiviso e sottoscritto dall'Ospite e/o dalla persona di riferimento.

Con una frequenza stabilita in base ai bisogni e agli obiettivi perseguiti, e comunque non superiore ai sei mesi, ogni figura professionale coinvolta nell'attività ha il compito di attuare gli obiettivi prefigurati, di verificare il raggiungimento dei risultati, registrando le attività svolte. In caso di complicazioni il PAI viene aggiornato tempestivamente.

## **FaSAS**

Per ogni Ospite viene redatto un Fascicolo Socio-Assistenziale e Sanitario (FASAS) contenete:

- le sezioni anamnestiche;
- gli strumenti validati in uso per le valutazioni (scale di valutazione);
- le valutazioni dei diversi professionisti in funzione del bisogno (esame obiettivo, sezione infermieristica, riabilitativa, educativo-animativa, sociale, psicologica);
- i protocolli applicati coerentemente con i bisogni del caso;
- il progetto individuale comprensivo del piano/programma assistenziale (PAI)
- il diario degli eventi ed interventi;
- la documentazione/modulistica riferita ad aspetti sanitari e/o assistenziali (SOSIA) aggiornata e debitamente firmata dal medico responsabile della compilazione;
- i moduli riferiti alla tutela della privacy redatti secondo la normativa vigente e firmati, al segreto professionale e, in caso di decesso in struttura, la copia dell'attestazione ISTAT;
- la documentazione relativa alla tutela giuridica della persona, ove prevista;
- il contratto di ingresso;
- le rivalutazioni periodiche.

Tale fascicolo è conservato dal personale sanitario nel rispetto della normativa sulla Privacy.

## **GIORNATA TIPO per l'OSPITE**

<b>ORARIO</b>	<b>ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA</b>
Dalle 6.00 alle 7.30	Sveglia e igiene personale
Dalle 7.30 alle 8.00	Colazione
Dalle 8.00 alle 9.30	Termine delle pratiche igieniche
Dalle 9.30 alle 11.30	Pratiche sanitarie, fisioterapia, animazione, Santa Messa
Dalle 11.30 al 12.30	Pranzo con assistenza differenziata a seconda delle necessità dell'Ospite
Dalle 12.30 alle 14	Riposo pomeridiano e/o gestione del tempo libero in autonomia (TV, lettura, ...)
Dalle 14 alle 17.30	Fisioterapia, animazione, merenda, santo rosario
Dalle 17.30 alle 18.30	Cena con assistenza differenziata a seconda delle necessità dell'Ospite
Dalle 18.30 alle 20	Gestione in autonomia del tempo libero (TV, lettura, ...) e messa a letto

## **SERVIZIO ASSISTENZIALE**

Alle Ospiti viene assicurata da Ausiliari Socio-Assistenziali (A.S.A.) e da Operatori Socio-Sanitari (O.S.S.), presenti all'interno della struttura 24 ore al giorno, 7 giorni su 7, l'assistenza di base e il soddisfacimento dei bisogni primari e secondari (cura e igiene), supplendo alle carenze di autonomia delle Ospiti stesse, nelle loro funzioni personali essenziali.

Il personale assistenziale cura la corretta mobilitazione, l'igiene, i cambi della biancheria e il vestiario, si occupa della somministrazione di cibi e bevande e della pulizia degli ambienti. L'igiene

personale completa è garantita secondo programmazione settimanale ed effettuata in locali attrezzati.

Essendo quotidianamente a contatto con le Ospiti, il personale assistenziale rileva le esigenze delle stesse, riportandole alla figura professionale competente e nelle riunioni d'équipe.

Nella retta è compresa la fornitura di presidi assorbenti e di detergenti per l'igiene quotidiana dell'Ospite. **Sono a carico dell'Ospite l'acquisto di prodotti da toilette nel caso faccia richiesta di prodotti particolari e differenti da quelli forniti, previa consultazione del personale sanitario.**

## **SERVIZIO MEDICO**

Il servizio medico è garantito nelle 24 ore con la presenza di medici, in Struttura o con servizio di reperibilità, che controllano terapie, aggiornano cartelle sanitarie, monitorano le condizioni cliniche di ogni Ospite.

Per le prestazioni specialistiche la struttura utilizza il servizio offerto dai presidi ospedalieri limitrofi e si avvale in sede delle consulenze del fisiatra e dello psichiatra.

Al momento dell'ingresso in RSA si procede a cancellare l'Ospite dagli elenchi della medicina di base e l'Ospite viene presa in carico da un medico della Struttura (operazione a carico del personale amministrativo).

Il medico effettua una valutazione multidimensionale (clinico-funzionale) e unitamente all'équipe di lavoro integrata (Infermiere, ASA/OSS, Fisioterapista, Animatore/Educatore) predispone la compilazione di un piano di assistenza individuale (P.A.I.), coinvolgendo, ove possibile, l'Ospite e, previo suo consenso, anche le persone di riferimento, in linea con le indicazioni stabilite dalle norme regionali.

Il personale medico della struttura garantisce:

- le cure primarie per tutte le Ospiti;
- adeguata informazione all'Ospite e/o alla persona di riferimento sull'iter diagnostico-terapeutico e la condivisione del P.A.I.;
- l'acquisizione dell'Ospite e/o della persona di riferimento del consenso informato per l'effettuazione di esami diagnostici-clinici invasivi, di ricovero, prescrizione di mezzi di tutela e prevenzione, mediante informazioni comprensibili ed esaurienti.

Il personale medico è a disposizione dei familiari per un colloquio secondo le modalità esposte nella bacheca all'uscita dell'ascensore ad ogni piano.

## **SERVIZIO DI REPERIBILITA'**

La Struttura garantisce un servizio di reperibilità medica per interventi di urgenza nelle fasce orarie in cui il medico non è presente in struttura.

## **SERVIZIO FISIATRICO**

La Struttura prevede una valutazione fisiatrica iniziale e successive rivalutazioni periodiche o all'occorrenza. Le visite vengono effettuate in Struttura con uno specialista che collabora con la RSA e sono a carico della stessa.

## **SERVIZIO PSICHIATRICO**

La Struttura prevede una valutazione psichiatrica iniziale e successive rivalutazioni periodiche o all'occorrenza. Le visite vengono effettuate in Struttura con uno specialista che collabora con la Rsa e sono a carico della stessa.

## ALTRE ATTIVITA' AMBULATORIALI

Altre visite specialistiche (quali ad esempio cardiologo, nefrologo, ...) sono totalmente a carico dell'Ospite (se si decide di non avvalersi del servizio sanitario nazionale), che potrà scegliere liberamente a quale professionista rivolgersi; in alternativa la Struttura potrà consigliare dei nominativi di professionisti noti. La prenotazione della prestazione è a carico dell'Ospite e/o della persona di riferimento. Tali visite potranno anche essere effettuate in Struttura dallo specialista.

## SERVIZIO INFERMIERISTICO

Il personale infermieristico si occupa, dietro indicazione medica, della somministrazione delle terapie, dei prelievi, delle medicazioni, di altri trattamenti necessari e di tutte le attività assistenziali legate a tale professionalità.

La terapia farmacologia prescritta alle Ospiti è a totale carico della RSA; **è fatto divieto alle Ospiti, ai familiari e ai visitatori di introdurre medicinali non autorizzati dal personale medico**, che si riserva il diritto di verificare se nelle camere siano presenti farmaci non autorizzati e di ritirarli.

**Sono a carico dei familiari (o della persona di riferimento) eventuali esigenze farmacologiche particolari non ritenute necessarie dal medico della Struttura e l'eventuale recupero di presidi per stomie o sacche per emotrasfusione.**

## SERVIZIO FISIOTERAPICO

Il servizio fisioterapico, dove è attuabile, è finalizzato al mantenimento funzionale e al mantenimento delle capacità motorie residue della persona, durante tutta la permanenza nella Struttura, con adeguati strumenti e metodi professionali.

Il servizio fisioterapico si svolge abitualmente tutti i giorni (con esclusione del sabato e della domenica) dalle 8.30 alle 15, nella palestra attrezzata, nei piani o in camera, con attività di gruppo o individuali. Il programma è esposto nella bacheca all'uscita dell'ascensore ad ogni piano.

Le attività riabilitative che si svolgono sono le seguenti:

- fisiochinesiterapia (FKT o terapia del movimento)
- ginnastica di gruppo (nella palestra attrezzata o nel salottino dei nuclei)
- psicomotricità
- massoterapia
- riabilitazione cognitiva
- terapia fisica
- rieducazione posturale globale
- Training alla deambulazione e deambulazione assistita

Le Ospiti che necessitano di uno specifico trattamento vengono segnalate dai medici e dal fisiatra.

Il servizio si occupa dell'adozione di ausili protesici e l'eventuale addestramento al loro uso.

## SERVIZIO ANIMATIVO/EDUCATIVO

Il servizio animativo/educativo è finalizzato a stimolare e coinvolgere l'Ospite durante la permanenza nella Struttura, avendo come scopo non quello di guarire, bensì aumentare il benessere della persona. Le attività proposte quindi hanno scopo di socializzare, di intrattenimento ma anche più prettamente educativo cercando di rispondere ai bisogni e desideri di ogni singola persona, nel rispetto delle inclinazioni personali al fine di mantenere le capacità residue.

Il servizio animativo/educativo si svolge abitualmente tutti i giorni (con esclusione del sabato e della domenica) dalle 9 alle 16 (in corrispondenza di particolari eventi anche la domenica e festivi), in sala di Animazione o nel salone a piano terra, nei piani o in camera, con attività di gruppo o individuali. Il programma settimanale è esposto nella bacheca all'uscita dell'ascensore ad ogni piano, ulteriori avvisi di attività periodiche vengono esposti anche in ascensore e all'ingresso per



informare Ospiti e familiari.

Le attività che si svolgono sono le seguenti:

- ricreative e socializzanti (anche legate alla stagionalità)
- ludico-cognitive
- manuali
- attività rivolte all'esterno (brevi uscite nel periodo estivo, contatti con altre RSA)

All'animazione ordinaria si aggiungono attività programmate in itinere durante l'anno, come laboratori e collaborazioni con il territorio (oratori, scuole, Unitalsi ...).

L'inserimento dell'Ospite nelle varie attività viene valutato in relazione alle condizioni cliniche, alle capacità residue e all'inclinazione sociale della stessa.

### ASSISTENZA RELIGIOSA

È garantita assistenza spirituale alle Ospiti interessate, tramite un cappellano e le suore. È attiva una cappella interna alla Struttura, dove vengono celebrate funzioni religiose quotidianamente (durante la Santa Messa possibilità di S. Comunione in reparto).

Per le Ospiti che non possono prendere parte alle funzioni è attivo un servizio di filodiffusione che ne permette l'ascolto in ogni ambiente comune.

Il programma settimanale è esposto nella bacheca all'uscita dell'ascensore ad ogni piano.

### SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione, affidato a società esterna e integrato dalla consulenza di una dietologa, provvede giornalmente alla preparazione dei pasti direttamente in Struttura, articolando i menù stagionali settimanalmente, sulla base delle indicazioni mediche e tenendo conto delle esigenze delle Ospiti, sempre assicurando un adeguato apporto calorico e l'utilizzo di prodotti e alimenti selezionati e certificati. Sono garantite diete speciali, sulla base delle prescrizioni del P.A.I.

La consumazione dei pasti da parte delle Ospiti, compatibilmente con le loro condizioni di salute, è effettuata presso le apposite sale, indicativamente nei seguenti orari:

- Colazione: ore 7.30
- Pranzo: ore 11.30
- Merenda: ore 15.30
- Cena: ore 17.30

Il menù settimanale, articolato su colazione, pranzo e cena, e quello giornaliero sono esposti nella bacheca all'uscita dell'ascensore ad ogni piano.

#### Esempio di MENU' SETTIMANALE:

	LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'	SABATO	DOMENICA
COLAZIONE	CAFFE LATTE THE BISCOTTI FETTE BISCOTTATE MARMELLATA	CAFFE LATTE THE BISCOTTI FETTE BISCOTTATE MARMELLATA	CAFFE LATTE THE BISCOTTI FETTE BISCOTTATE MARMELLATA	CAFFE LATTE THE BISCOTTI FETTE BISCOTTATE MARMELLATA	CAFFE LATTE THE BISCOTTI FETTE BISCOTTATE MARMELLATA	CAFFE LATTE THE BISCOTTI FETTE BISCOTTATE MARMELLATA	CAFFE LATTE THE BISCOTTI FETTE BISCOTTATE MARMELLATA
PRANZO	PASTA AL POMODORO POLPETTE SPINACI FRUTTA FRESCA	PASTA E PISELLI POLLO FINOCCHI FRUTTA FRESCA	RISOTTO CON CARCIOFI INVOLTINI ALLE VERDURE PATATE PREZZEMOLATE FRUTTA FRESCA	RAVIOLI AL SUGO PIZZAIOLA CAVOLFIORE FRUTTA FRESCA	PASTA AL POMODORO CERNIA AL FORNO ERBETTE FRUTTA FRESCA	RISO E LENTICCHIE ROASTBEEF CATALOGNA FRUTTA FRESCA	CRESPELLE ALLE VERDURE ROTOLO DI TACCHINO PATATE AL FORNO DOLCE ALLE MELE
MERENDA	THE BISCOTTI MINISTRONE DI VERDURE	THE FRULLATO DI CREMA DI ZUCCA	THE BISCOTTI MINISTRINA IN BRODO	THE CROSTATA SEMOLINO	THE FRULLATO DI MINISTRONE DI VERDURE CON RISO	THE BISCOTTI CREMA DI PORRI	THE SUCCO DI FRUTTA MINISTRINA IN BRODO
CENA	UOVA SODE ASPARAGI FRUTTA COTTA	FORMAGGI MISTI FAGIOLINI FRUTTA FRESCA	WURSTEL CAROTE LESSATE PERE E PRUGNE	INVOLTINI DI VERZA BIETE AL VAPORE FRUTTA FRESCA	PIZZA FINOCCHI FRUTTA COTTA	AFFETTATI MISTI ZUCCHINE FRUTTA FRESCA	MINISTRINA IN BRODO BRESAOLA CON RUCOLA E SCAGLIE DI PARMIGIANO MACEDONIA DI VERDURE FRUTTA COTTA

Il menù potrà subire variazioni per momentanee indisponibilità di generi alimentari.

Vengono preparati pasti frullati del menù del giorno direttamente dalla cucina per le persone che possono assumere gli alimenti soltanto in questa forma, in particolare se con compromissione della capacità di deglutizione (tenendo conto sempre della diversificazione per dieta).

Per quanto riguarda l'idratazione, viene distribuita acqua in bottiglia (naturale o frizzante) nelle camere e ai pasti (in questo caso anche vino, quando desiderato e consentito). Per le ospiti che hanno problemi di disfagia e deglutizione i liquidi vengono opportunamente addensati (sia per i pasti principali che per metà mattina e merenda).

Alle persone che presentano malnutrizione o che necessitano di supporti alimentari vengono somministrati integratori ad elevato contenuto proteico e vitaminico e pasti sostitutivi.

La cucina è organizzata in modo da rispondere alle normative vigenti in materia di igiene e controllo HACCP. La pulizia e la sanificazione vengono effettuate dal personale addetto seguendo specifiche procedure.

**È fatto divieto alle Ospiti, ai familiari e ai visitatori di introdurre cibo e bevande non autorizzati dal personale sanitario, che si riserva il diritto di verificare se nelle camere siano presenti cibo e bevande non autorizzati e di ritirarli. È fatto divieto assoluto la fornitura di cibi, dolci e bevande approntati con lavorazione casalinga.**

## **SERVIZIO BAR**

Sempre attivo nel salone a piano terra dalle ore 09.00 alle ore 18.30.

Per questo servizio i costi sono a totale carico dell'Ospite e dei familiari/visitatori ed i prezzi sono regolarmente esposti.

## **SERVIZIO PARRUCCHIERE E PEDICURE**

È garantito un servizio a pagamento di parrucchiere (taglio, piega, tinta) e pedicure (calli) a cura di personale specializzato con cadenza mensile, previo appuntamento. Il tariffario è reperibile presso la portineria. Il costo sarà conteggiato nella fattura del mese relativo alla prestazione.

## **SERVIZIO LAVANDERIA E GUARDAROBA**

Tutta la biancheria piana (lenzuola, federe, tovaglie, ...), per quanto attiene la fornitura, il cambio, la disinfezione e la stiratura è a carico della Struttura, che si avvale in parte di appalto esterno.

Il servizio lavanderia e guardaroba relativo alla biancheria personale delle Ospiti è compreso nella retta di degenza.

La distribuzione dei capi personali, lavati e stirati, avviene direttamente in camera, a cura del personale assistenziale. In caso di deterioramento o perdita accidentale dei capi personali non è prevista alcuna forma di risarcimento.

Sono a carico dell'Ospite l'acquisto di biancheria intima, di indumenti personali e di calzature.

## **SERVIZIO DI PULIZIA e MANUTENZIONE**

Il servizio di pulizia e sanificazione degli ambienti comuni, delle camere delle Ospite e dei servizi igienici è affidato al personale della Struttura.

Nella struttura è garantito il servizio di manutenzione ordinaria dell'immobile e delle attrezzature.

## **SERVIZIO DI TRASPORTO E ACCOMPAGNAMENTO**

La Struttura è munita di idoneo pulmino di trasporto attrezzato con pedana per disabili, utilizzato per brevi uscite organizzate sul territorio dal personale della Struttura (specie in estate) per le Ospiti che si trovano nelle condizioni di potervi partecipare.

È a carico dell'Ospite il trasporto per esami e/o prestazioni sanitarie al di fuori della Struttura: in caso siano necessarie auto-attezzate o ambulanza, per le particolari condizioni fisiche, anche il relativo onere. In tal caso sarà necessario accordarsi con il personale medico-infermieristico per la prenotazione del trasporto.

In ogni caso sia disposto dal medico della Struttura il ricovero ospedaliero o intervento di pronto soccorso di un'Ospite, i familiari o la persona di riferimento, prontamente informati dalla Direzione, hanno l'obbligo d'intervenire presso l'accettazione ospedaliera per assistere l'Ospite in tutte le procedure sanitarie e/o pratiche relative al ricovero.

Nel caso in cui i familiari o la persona di riferimento siano impossibilitati o non intendano assistere l'Ospite nelle procedure di ricovero ospedaliero, vi provvederà, ove possibile, la nostra R.S.A., incaricando allo scopo proprio personale socioassistenziale con addebito del conseguente costo orario ed applicando le specifiche tariffe approvate dalla Direzione (eccezion fatta per le anziane sole ed indigenti). L'addebito sarà conteggiato nella fattura relativa al mese successivo rispetto alla data in cui si è verificato l'evento.

## **ALTRI SERVIZI**

### **CORRISPONDENZA**

La corrispondenza in arrivo è recapitata alle Ospiti o ai loro familiari direttamente a cura del personale addetto. La corrispondenza in partenza può essere imbucata nell'apposita cassetta all'ingresso.

### **TELEVISIONE**

Sono a disposizione televisori collocati nei soggiorni dei vari piani e nel salone a piano terra. Ogni camera è dotata di predisposizione TV (l'apparecchiatura è a carico dell'Ospite).

### **SISTEMA DI FILODIFFUSIONE**

Permette l'ascolto in ogni spazio comune delle funzioni religiose.

### **SERVIZIO DI CAMERA MORTUARIA**

In caso di decesso dell'Ospite, viene messa a disposizione la camera mortuaria della Struttura.

## **QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE**

Annualmente verrà fornita alle Ospiti (e/o alla persona di riferimento) un Questionario di valutazione della Struttura e dei servizi offerti (vedi Allegato 3).

In tale occasione, all'ingresso viene predisposta apposita urna in cui dovrà essere depositata la Scheda entro 15 giorni dal ricevimento.

La socializzazione dei risultati delle schede di valutazione, nonché risposte ad eventuali reclami vengono forniti entro il mese successivo l'effettuazione dell'indagine.

## **RIFERIMENTI DI LEGGE**

Il presente documento costituisce un contratto tra le parti ai sensi dell'Art. 1321 e seguenti del C.C.

Per quanto eventualmente non esplicitato si fa riferimento alle disposizioni del Codice Civile, nonché alle Leggi e disposizioni statali e regionali vigenti in materia di Istituzioni di ospitalità e ricovero di persone.

**Le Ospiti e le persone di riferimento sono tenute alla conoscenza e osservanza della presente Carta dei Servizi, che viene sottoscritta per accettazione e della quale viene consegnata copia precedentemente al ricovero presso questa Struttura.**

**Copia della suddetta carta potrà, su richiesta, essere fornita anche in momenti successivi.**

**Al fine della ricerca di un migliore servizio, le modifiche parziali di detto regolamento verranno immediatamente comunicate alle persone interessate.**

**La presente Carta dei Servizi entra in vigore con effetto immediato dal giorno successivo a quello della data della sua approvazione annullando, di fatto, quella precedente.**

La Struttura

## **INDUMENTI DI CORREDO GUARDAROBA PERSONALE DI CUI DEBBONO ESSERE DOTATE LE OSPITI**

Tutte le Ospiti in soggiorno PRESSO la R.S.A. San Giuseppe devono essere dotate del seguente corredo di biancheria personale, al fine di permetterne una permanenza più confortevole possibile, dal momento che, per le disposizioni regionali inerenti alle strutture accreditate, non è consentito l'abbigliamento in pigiama e/o camicia da notte se non per casi di malattia che costringano la persona allettata.

Il servizio di lavaggio della biancheria e degli indumenti personali è a carico della Struttura e compreso nella retta.

1 Vestaglia camera

4 Camicie da notte

10 Magliette lana o cotone

12 Mutande (per chi è continente)

4 Reggiseno (per chi li utilizza)

12 Fazzoletti da naso (in alternativa, adeguata dotazione di fazzoletti di carta a perdere)

3 Paia di calze in cotone bianco

6 Paia di calze colorate o nylon

1 Paio di pantofole da camera chiuse (invernali/estive)

1 Scialle per letto o golfino di colore chiaro

6 Abiti completi e decorosi per il giorno

Una borsa da viaggio piccola non rigida per la gestione e l'organizzazione del "necessarie" per le emergenze ospedaliere

Tutti gli indumenti devono essere opportunamente contrassegnati con targhetta con nome e cognome: il servizio può essere effettuato a pagamento dalla Struttura.

- COSTO CONTRASSEGNO ABITI 2021: € 50,00 (da pagare una sola volta all'ingresso).

## Allegato 2

### **SCHEDA DI SEGNALAZIONE RECLAMO/SUGGERIMENTI-APPREZZAMENTI R.S.A. SAN GIUSEPPE LAVORATORE ALL' ORGANISMO DI VIGILANZA**

#### **Gentile Ospite, Familiari e Dipendenti ,**

Al fine di monitorare il buon andamento dei servizi offerti e in funzione di garantire un canale di segnalazione diretto e privilegiato con l'Organismo Di Vigilanza, è stata predisposta questa scheda a disposizione di Ospiti e familiari che desiderino segnalare problematiche, reclami, richieste e suggerimenti di miglioramento attinenti ai diversi settori operativi della Struttura. Il modulo può essere "imbucato" nell'apposita cassetta situata nell'atrio all'ingresso o inviata all'e-mail: gestione@ancellevarese.it. Se indicati nome e cognome di chi inoltra il reclamo, sarà cura dello stesso rispondere entro 30 giorni dalla ricezione del presente modulo. La ringraziamo per la cortese collaborazione.

Data \_\_\_\_\_

Ospite       Parente

Nucleo  GIALLO (I piano)  ROSSO (II piano)  BLU (III piano)  VERDE (IV piano)

A) Oggetto, motivi del reclamo e suggerimenti di miglioramento:

---

---

---

---

---

---

B) Apprezzamenti:

---

---

---

---

---

---

Nome e Cognome: \_\_\_\_\_ (facoltativo)

## QUESTIONARIO VALUTAZIONE SERVIZI R.S.A. SAN GIUSEPPE LAVORATORE

**Gentile Ospite/Familiare,**

Gentile Ospite/Familiare,

La invitiamo a segnalarci le Sue osservazioni relative al livello dei servizi offerti compilando il seguente questionario. Lo potrà “imbucare” nell’apposita cassetta situata presso l’atrio della Struttura.

Le Sue considerazioni verranno prese in esame al fine di migliorare la qualità dei nostri servizi.

La ringraziamo per la cortese collaborazione.

*La Direzione*

Data \_\_\_\_\_

Ospite       Parente

Nucleo ■ GIALLO (I piano) ■ ROSSO (II piano) ■ BLU (III piano) ■ VERDE (IV piano)

### SERVIZI

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Inadeguato
➤ Servizio medico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ Servizio infermieristico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ Servizio di assistenza all’Ospite (ASA/OSS)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ Animazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ Fisioterapia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ Uffici Amministrativi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ Portineria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ Servizio guardaroba e lavanderia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ Cibo: Qualità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤       Quantità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤       Orario pasti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ Pulizia ambienti e camere	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ Ambiente e comfort (arredamenti, tranquillità)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ Relazioni umane, cortesia e disponibilità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ Disponibilità e manutenzione ausili	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ Organizzazione della giornata	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ <b>Giudizio globale sulla vita in RSA</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Suggerimenti di miglioramento:

---



---



---



---

Nome e Cognome: \_\_\_\_\_ (facoltativo)