

# **Carta dei Servizi**

## **della**

# **Residenza Sanitaria Assistenziale**

Fondazione  
Casa Famiglia San Giuseppe – Onlus  
Vimercate



Gennaio 2020

## INDICE

Presentazione .....	Pag.	2
La Casa Famiglia San Giuseppe .....	Pag.	4
Come raggiungere la struttura .....	Pag.	5
Modalità di ammissione e inserimento .....	Pag.	6
La giornata tipo .....	Pag.	9
I servizi offerti.....	Pag.	10
La dimissione del residente .....	Pag.	10
I servizi alberghieri .....	Pag.	12
Altri servizi .....	Pag.	14
Notizie utili .....	Pag.	15
Le normative vigenti.....	Pag.	16
Relazioni con il pubblico.....	Pag.	18
Le rette .....	Pag.	19
Facsimile del questionario sulla qualità dei servizi .....	Pag.	21

*Nei riquadri con bordo stondato e sfondo azzurro potete trovare i riferimenti normativi relativi alla nostra attività.*

Che cos'è la carta dei servizi.....	Pag.	2
Che cos'è una RSA.....	Pag.	4
Il Piano Assistenziale Individuale (PAI) .....	Pag.	9
Il consenso informato .....	Pag.	9
I servizi offerti dalle RSA .....	Pag.	10
Gli impegni previsti dalla DGR 8496/08 .....	Pag.	17
La Carta dei Diritti dell'Anziano .....	Pag.	20

*Nei riquadri con angoli retti a sfondo giallo potete trovare notizie ed avvisi importanti relative alla nostra Casa*

Una scelta consapevole.....	Pag.	6
I ricoveri temporanei .....	Pag.	7
Gestione della lista d'attesa.....	Pag.	8
Il nucleo protetto .....	Pag.	9
L'equipe multidisciplinare.....	Pag.	11
Tutto compreso .....	Pag.	12
Il volontariato.....	Pag.	14
Il Codice Etico .....	Pag.	16
Il Difensore Civico .....	Pag.	18

Gentile Signora, Egregio Signore

L'opuscolo che le viene presentato costituisce la **Carta dei Servizi** della Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) gestita della Fondazione Casa Famiglia San Giuseppe - Onlus di Vimercate.

Si tratta di un documento che le permetterà di conoscere meglio la nostra Casa, i servizi offerti e gli obiettivi che noi operatori ci proponiamo per rispondere sempre più efficacemente ai suoi bisogni ed alle sue aspettative.

Tuttavia la Carta dei Servizi non è solo un opuscolo informativo, ma uno strumento che le viene offerto perché lei possa **contribuire attivamente allo sviluppo del progetto sanitario ed assistenziale** che la riguarda.

A lei ed ai suoi familiari è attribuito un ruolo importante all'interno dell'equipe di assistenza e cura: la invitiamo quindi ad offrirci i suoi consigli ed a segnalare eventuali disservizi. La Casa farà tutto il possibile per venire incontro alle sue esigenze e per garantirle un soggiorno confortevole. Confidiamo nella sua collaborazione per migliorare il benessere di tutti i residenti di questa Casa, perché questo è lo scopo del nostro lavoro.

Gli operatori  
della Casa San Giuseppe

#### **Che cos'è la Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi, che è divenuta obbligatoria per tutti gli Enti erogatori di pubblici servizi in base alla legge 11 luglio 1995 n. 273, è uno strumento per "tutelare le posizioni soggettive degli utenti" (art. 13, comma 1 legge n. 328 dell'8 novembre 2000 - legge quadro sui servizi sociali).

La Carta è stata formulata al fine di consentire a tutti gli interessati una visione chiara e sintetica dei servizi che la Casa s'impegna ad erogare e delle relative modalità di erogazione.

La Carta si rivolge a tutti i "clienti-utenti" ai quali la Casa riconosce un ruolo attivo in quanto soggetti titolari di diritti.

Nome: Fondazione Casa Famiglia San Giuseppe - Onlus

Sede: 20871 Vimercate (MB) - Frazione Ruginello  
Via Generale Antonio Cantore 7

Recapiti: ☎ 039/669122  
📄 039/6081586  
✉ casafamiglia@casa-famiglia-sangiuseppe.it

Sito Web: [www.casa-famiglia-sangiuseppe.it](http://www.casa-famiglia-sangiuseppe.it)



Codice Fiscale: 87000410156

Partita IVA: 00988290961

Iscr. Trib. Mi n. 1371 Vol. 55

#### Consiglio di Amministrazione - Triennio 2019 - 2022

Presidente: Riva Carla

Vicepresidente: Calderini Silvia

Consiglieri: Balconi Attilio (di nomina del sindaco di Vimercate), Bellora Don Mirco (Parroco Prevosto della Parrocchia di Santo Stefano in Vimercate), Brambilla Enrico, Inzaghi Giuseppe (in qualità di discendente della Fondatrice), Crippa Carlo, Mariani Massimo, Zanetto Federica.

#### Struttura operativa

Direttore:	<i>Roberto Zini</i>
Medico responsabile:	<i>Patrizia Pagliari</i>
Coordinatore Socio Sanitario:	Natali Gomez Durand
Referente Infermieristico:	Adriana Bonariva, Tragella Silvia
Responsabile amministrativo:	<i>Luca Ronchi</i>
Responsabile servizi alberghieri	Luca Ronchi

I nominativi degli altri operatori sono esposti nei rispettivi nuclei di appartenenza.

### La Casa ieri e oggi

La Casa si apre all'accoglienza nel 1946 per iniziativa di Bice Molina Cremagnani. Nel 1961 essa diventa ente morale (IPAB) e nel 1993 assume la veste giuridica di ente privato configurandosi come Fondazione Casa Famiglia San Giuseppe. Nel 1998 diventa Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale (ONLUS). Sorta per assistere gli orfani e i poveri, si è sempre più qualificata per l'assistenza socio-sanitaria alle persone anziane non autosufficienti.

Per il miglior raggiungimento dello scopo originario, la Fondazione si richiama esplicitamente al principio cristiano del valore e della dignità di ogni vita umana, riaffermando l'importanza di ogni età della vita.

### La struttura

La Casa si compone di due corpi di fabbrica ubicati in un grande prato piantumato, inserito nel contesto del Parco del Molgora. L'edificio A (o Casa Storica) è costituito da due piani fuori terra. Al piano terra si trova il Nucleo Protetto (A1) di 8 camere a due/tre letti con bagno, il Centro Diurno Integrato, la direzione, una sala polivalente, la sala del servizio psico-socio-educativo, la sala lettura/biblioteca, la stanza Snoezelen, la medicheria e angolo bar. Il primo piano è destinato a RSA con due nuclei abitativi (A2 e A3) dotati complessivamente di 17 camere a due - tre letti con bagno, alla medicheria, alla cucina/tisaneria, alle sale da pranzo e soggiorni.

L'edificio B (o Casa Nuova) destinato a RSA con tre piani fuori terra ed un piano seminterrato dove sono situati i servizi generali (cucina e lavanderia). Al piano terra si trovano un grande atrio d'ingresso, gli studi medici, sale per attività di socializzazione ed animazione, la palestra, la sala riunioni e l'angolo bar. Il primo e secondo piano sono destinati ai nuclei abitativi (B1 e B2 al primo piano e B3 e B4 al secondo piano) ciascuno di 15 camere a due letti con bagno, agli ambulatori, alla sala da pranzo e soggiorno per i residenti. Un corridoio a vetrate collega l'edificio nuovo con quello storico e con la "Rotonda", ambiente per incontri e momenti di preghiera e di animazione collettiva. All'esterno, all'estremità ovest lungo via General Cantore, si trovano gli uffici amministrativi e del personale tecnico.

### La ricettività

La struttura dispone attualmente di 124 posti letto di cui:

- 120 accreditati, 20 dei quali destinati al Nucleo Protetto per persone affette da demenza (nucleo Alzheimer) e due destinati a ricoveri di sollievo in convenzione con la locale ASL.
- 4 non accreditati (ovvero posti letto per i quali la Casa non percepisce contributi regionali) e destinati esclusivamente a ricoveri temporanei della durata massima di 60 giorni,

### L'amministrazione

La Casa è amministrata da un Consiglio di Amministrazione che indirizza, programma e controlla l'andamento della istituzione. E' composto da 9 membri, di cui 2 di diritto (il Parroco pro-tempore della Parrocchia S. Stefano di Vimercate e un discendente della fondatrice Bice Molina Cremagnani), 1 designato dal Sindaco di Vimercate, (da scegliersi fra i Benefattori della Casa) e 6 eletti dall'Assemblea dei Benefattori, organismo composto da persone che condividono le finalità della Fondazione e contribuiscono al loro raggiungimento.

Il CdA, che dura in carica tre anni, nomina al suo interno il Presidente ed il Vice Presidente.

#### Che cos'è una R.S.A.

##### (Residenza Sanitaria Assistenziale)

Le residenze sanitarie assistenziali, che vengono identificate con l'acronimo RSA, introdotte in Lombardia a metà degli anni ottanta, sono strutture non ospedaliere, ma comunque a impronta sanitaria, che ospitano persone non autosufficienti, che non possono essere assistite in casa e che necessitano di specifiche cure mediche e di una articolata assistenza sanitaria. Si distinguono dagli ospedali e dalle case di cura, rivolti ai pazienti sofferenti di una patologia "acuta", e dalle case di riposo, destinate agli anziani almeno parzialmente autosufficienti.

In Lombardia le R.S.A. devono rispondere a requisiti minimi strutturali e organizzativi previsti dalla D.G.R. VII/7435 del 2001. Detti requisiti sono verificati almeno annualmente da una qualificata équipe di vigilanza dell'Agenzia di Tutela della Salute, a tutela dell'utenza.

Qualora la struttura sia anche "accreditata" (ovvero fornisca ulteriori servizi socio sanitari previsti dalla normativa vigente) riceve un contributo giornaliero - variabile in relazione al grado di fragilità del residente - a copertura delle prestazioni sanitarie erogate.

## COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA

La Fondazione Casa Famiglia San Giuseppe Onlus è situata in via Cantore n. 7 a Vimercate, frazione Ruginello.

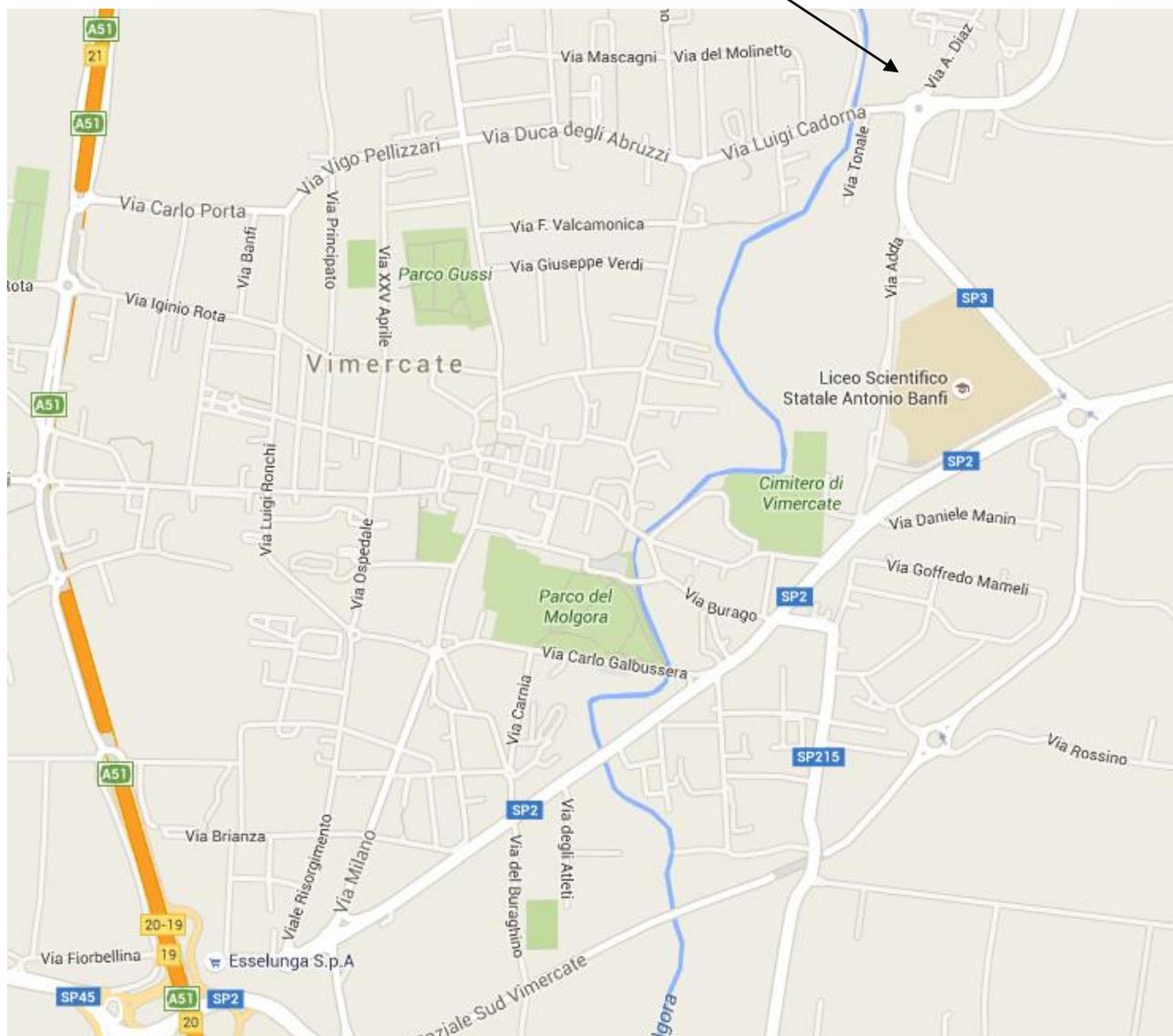
### Mezzi pubblici

- Linea Monza-Trezzo, fermata Centro Scolastico Omnicomprensivo.
- Autolinea Villa, linea Sulbiate-Monza, fermata Ruginello.
- Autolinea Cologno Nord (Stazione MM) – Vimercate Piazza Marconi. Da qui linea urbana per Ruginello.

### Mezzi privati

- Provinciale Monza-Trezzo.
- Tangenziale Est, uscita Vimercate Sud.

SIAMO  
QUI



## LE MODALITA' DI AMMISSIONE E DI INSERIMENTO

Per essere accolti nella struttura è necessario presentare una domanda. La Casa ha adottato la "Domanda Unica di Inserimento in RSA", accettata da tutte le strutture situate nel territorio dell'ATS Brianza\* (vedi riquadro a lato).

Il modulo per la presentazione della domanda può essere ritirato presso la portineria della Casa, presso qualsiasi RSA del territorio, o scaricato dai siti internet:

[www.ats-brianza.it](http://www.ats-brianza.it) o [www.casa-famiglia-sangiuseppe.it](http://www.casa-famiglia-sangiuseppe.it)

La consegna della domanda deve avvenire presso la portineria della Casa nei seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00
- il sabato dalle ore 9.00 alle ore 15.30

All'atto della consegna della domanda viene rilasciata la ricevuta completa di numero di protocollo.

Annualmente **la domanda deve essere rinnovata** utilizzando l'apposito modulo che viene rilasciato all'atto della presentazione della stessa. In caso di mancato rinnovo la domanda viene cancellata dalla lista d'attesa dando per acquisito il venir meno dell'interesse al ricovero.

Dopo l'accoglimento, la richiesta di ammissione viene inserita nella lista di attesa.

Le modalità di gestione della lista d'attesa sono dettagliate nell'apposito box a sfondo giallo.

Nel caso di disponibilità di posti la Direzione si mette in comunicazione telefonica con il primo richiedente della lista compatibile con il posto vacante, concordando data e orario di ingresso. Nell'occasione vengono comunicati la dotazione personale di indumenti, il numero per il contrassegno di ogni capo di biancheria, i documenti sanitari e personali da consegnare all'Ufficio Amministrativo almeno entro il giorno precedente l'ingresso quando verranno consegnati la Carta dei servizi ed il Regolamento interno da sottoscrivere.

**La retta decorre dal giorno successivo a quello della chiamata.**

Il giorno stabilito per l'inserimento, la persona interessata, accompagnata dai familiari, si presenterà alla Casa dove sarà accolta dalla referente infermieristica e/o referente di nucleo che la accompagneranno nel proprio nucleo abitativo. Successivamente il medico effettuerà la visita di ingresso. L'animatrice e la referente di nucleo informeranno sull'organizzazione della vita nella Casa, sull'ubicazione dei servizi e la presenteranno agli operatori di riferimento.

### Una scelta consapevole

La scelta di accedere ad una Residenza, così come il consenso informato alle cure e la condivisione delle scelte socio educative dei progetti individualizzati, richiedono una consapevolezza della persona interessata non viziata da deficit che ne compromettano la conoscenza e la capacità di giudizio di cui è dotata una persona "sana". Per tale motivo, ogni persona che si trovasse in condizione di fragilità dovrà essere assistita da un **Amministratore di Sostegno**, nominato dal giudice tutelare come previsto dalla legge n. 6/2004.

La Casa è disponibile a fornire le dovute informazioni ed eventualmente a prestare la necessaria assistenza ai familiari che volessero richiedere la nomina di un Amministratore di Sostegno per i propri cari. Per ulteriori informazioni ci si può rivolgere anche all'ufficio di protezione giuridica dell'ATS Brianza (tel. 039/2384073)

## **I ricoveri temporanei**

La Casa dispone di 4 posti letti specificatamente autorizzati dall'ATS Brianza esclusivamente per ricoveri temporanei della durata massima di 60 giorni.

Per accedere ai ricoveri temporanei è necessario presentare l'apposita domanda.

La domanda viene successivamente valutata in un colloquio conoscitivo con la Presidente, durante il quale viene anche concordato il periodo di fruizione del servizio.

Il potenziale utente è tenuto a versare, a titolo di cauzione, un importo pari a 3 giorni di ricovero al fine di confermare la prenotazione del posto. La cauzione (infruttifera) verrà poi detratta dalla retta di degenza, o incamerata in caso di disdetta.

Previo parere di idoneità sanitaria, i familiari del richiedente il ricovero temporaneo saranno poi contattati dalla direzione al fine di perfezionare l'ingresso così come già descritto per il ricovero in lungodegenza.

Poiché i ricoveri temporanei vengono effettuati su posti autorizzati e NON accreditati, si ricorda che i farmaci, gli ausili ed eventuali altre prestazioni sanitarie restano a carico del Fondo Sanitario Regionale, e che il medico di riferimento continua ad essere il Medico di Medicina Generale.

Escluso quanto evidenziato la punto precedente, i servizi dei quali fruisce l'ospite in ricovero temporaneo sono del tutto assimilabili a quelli degli ospiti in lungodegenza.

Per la retta giornaliera dei ricoveri temporanei si veda a pagina 18

## **I ricoveri temporanei nel periodo estivo**

Le richieste di ricovero temporaneo per i periodi estivi (giugno-settembre) dovranno essere presentate entro e non oltre il 28 febbraio di ciascun anno.

Le domande pervenute saranno valutate sulla base dei seguenti criteri:

- precedenza alle situazioni di maggiore fragilità sociale o sanitaria
- equa rotazione degli ospiti nei diversi periodi (ovvero precedenza a coloro che non hanno già fruito di ricoveri temporanei nell'anno o nell'anno precedente per il medesimo periodo)

Sulla base dei precedenti criteri viene stilata una graduatoria (affissa al pubblico presso la reception della Casa) secondo la quale avvengono gli inserimenti nei diversi mesi.

Al fine di permettere la fruizione del servizio al maggior numero di persone, per i mesi estivi la durata massima del ricovero temporaneo è di 30 giorni.

## Gestione della lista d'attesa

La Casa Famiglia San Giuseppe adotta due distinte liste d'attesa, soggette a regole diverse per quanto attiene le modalità di accesso al ricovero in lungodegenza, e di seguito dettagliate.

Le due liste sono denominate:

- Lista urgenze
- Lista preventiva

L'iscrizione ad entrambe le liste d'attesa deve essere riconfermata ogni 12 mesi, attraverso la compilazione di apposito modulo.

**Il criterio prioritario e generale di ammissione alla RSA nel momento in cui si libera un posto è quello cronologico (domanda più vecchia).**

Ciò premesso, la Fondazione si riserva comunque un'eventuale discrezionalità nella valutazione di situazioni particolarmente urgenti per ragioni di carattere sociale e/o sanitario.

L'ammissione alla RSA è comunque sempre subordinata ad una valutazione di idoneità e di compatibilità tra le condizioni generali del richiedente e le caratteristiche del nucleo abitativo nel quale il posto è disponibile. In particolare l'ammissione di persone con decadimento cognitivo e disturbi del comportamento è subordinata alla disponibilità di posti all'interno del Nucleo Protetto.

### LISTA PREVENTIVA

Coloro che si iscrivono alla lista d'attesa preventiva NON hanno la necessità immediata di un ricovero, ma desiderano assicurarsi una priorità nell'accesso in caso di bisogno.

Le persone iscritte nella lista d'attesa preventiva **non verranno mai chiamate per il ricovero**, fino a quando non presenteranno richiesta di passare alla lista delle urgenze.

Quando una persona iscritta nella lista d'attesa preventiva ha la necessità di un ricovero deve rivolgersi alla reception della Casa Famiglia San Giuseppe e richiedere l'iscrizione alla lista d'attesa urgenze compilando l'apposito modulo.

La richiesta di passaggio dalla lista d'attesa preventiva alla lista d'attesa urgenze deve SEMPRE essere accompagnata da una nuova valutazione sanitaria.

La lista d'attesa preventiva viene ordinata in ordine cronologico di presentazione della domanda, ed **il passaggio** tra la lista d'attesa preventiva e quella delle urgenze **avviene preservando la priorità acquisita** nella prima.

La presentazione di domanda preventiva è ammessa anche senza l'allegata valutazione sanitaria.

### LISTA D'ATTESA URGENZA

La lista d'attesa urgenze viene ordinata in ordine cronologico di data di presentazione della domanda (e NON della richiesta di urgenza). In questo modo è assicurata la priorità a coloro che da più tempo risultano iscritti alla lista d'attesa preventiva.

**E' possibile presentare domanda di urgenza solo dopo almeno due anni di permanenza nella lista d'attesa preventiva (ovvero solo dopo il secondo rinnovo).**

Quando si rende disponibile un posto di lungodegenza in RSA, viene contattata per l'ingresso la prima persona in lista d'attesa urgenze, ovvero colui/colei che ha una data di presentazione della domanda antecedente.

L'eventuale rifiuto del ricovero di una persona inserita nella lista d'attesa delle urgenze comporta la cancellazione da entrambe le liste d'attesa e quindi eventualmente la necessità di ripresentare nuova domanda perdendo ogni priorità acquisita.

## LA GIORNATA TIPO

La giornata ha inizio con la sveglia, la verifica delle condizioni fisiche del residente e le prime operazioni di cura e igiene della persona.

Dalle 8.00 si può fare colazione nei soggiorni dei nuclei, dove è già esposto il menù del giorno, o a letto se le condizioni del residente sono compromesse.

Alle 9.00 viene celebrata la S. Messa.

Dalle 9.30 in poi, mattina e pomeriggio si snodano in diverse attività ricreative proposte e attuate in collaborazione con i volontari e in base ad una programmazione settimanale del servizio animativo-educativo. Le visite mediche e medico/specialistiche e le sedute riabilitative individuali e di gruppo avvengono generalmente nella mattinata.

I residenti sono liberi di partecipare alle attività, dedicarsi alla lettura, guardare la televisione, creare gruppi di conversazione, stare con i propri parenti o dedicarsi comunque a coltivare i propri interessi. In primavera e in estate vengono sollecitati a passeggiare nel parco della Casa. Gli operatori sono impegnati ad evitare in ogni modo situazioni di apatia e di isolamento, prestano attenzione alle condizioni fisiche, all'aspetto, alla cura e all'igiene dei residenti durante tutto l'arco della giornata.

A metà mattina viene distribuita una bevanda.

### Il consenso informato

Il medico della Casa informa il residente e/o parenti autorizzati sul percorso diagnostico e terapeutico e su tutti gli esami diagnostico/clinici eseguibili presso la Casa o all'esterno, acquisendo il relativo consenso nei casi di legge.

Il consenso deve sempre essere espresso direttamente dalla persona interessata e deve scaturire da completa consapevolezza. Qualora il residente non fosse nelle condizioni di esprimere chiaramente un consenso non viziato, la Casa si riferirà all'Amministratore di Sostegno (vedi box a pag. 6) o, in mancanza di questo, al familiare di riferimento.

### Il Piano Assistenziale Individuale

Per ogni residente l'equipe multidisciplinare elabora un Piano di Assistenza Individualizzata (PAI) che tenga conto delle preferenze, della storia, delle inclinazioni di ciascuna persona. Per poter predisporre un PAI efficace è necessaria la collaborazione del residente e dei suoi familiari. A tal fine i familiari saranno periodicamente incontrati dall'equipe socio assistenziale per la condivisione del piano.

Il pranzo viene servito alle 12.00 secondo il menù previsto dal servizio cucina.

Nel primo pomeriggio gli ospiti possono riposare nelle proprie camere.

A metà pomeriggio viene distribuita una piccola merenda.

La cena viene servita alle 18.30 secondo il menù previsto.

Chi lo desidera può partecipare alle 19.00 alla recita del rosario.

La TV nei soggiorni resta accesa fino a tardi per chi ama assistere ai programmi in compagnia.

Il calendario dell'attività prevede anche dei momenti ricreativi serali all'interno della Casa e delle uscite programmate.

L'orario di riposo notturno è scelto liberamente dal residente a cui viene offerta una camomilla o del latte caldo prima di coricarsi.

### Il Nucleo Protetto (Nucleo Alzheimer)

La Casa dispone di un nucleo protetto per accogliere persone anziane affette da demenza senile con gravi disturbi del comportamento.

Il nucleo si caratterizza per la presenza di personale specificatamente formato ed in quantità idonea a garantire la maggiore assistenza necessaria. Anche l'ambiente è tale da ridurre al minimo le fonti di pericolo e favorire, per quanto possibile, l'orientamento spazio-temporale. Dal nucleo si accede ad un giardino protetto dove è possibile passeggiare all'aria aperta in completa sicurezza.

## I SERVIZI OFFERTI

La Casa offre accoglienza a persone anziane (maggiori di 65 anni) e si propone quale luogo di vita protetto per persone che per motivi di salute o famigliari hanno difficoltà a restare al proprio domicilio. La Casa Famiglia San Giuseppe, richiamandosi alle sue origini, intende offrire ai suoi residenti un clima di vita il più possibile "famigliare" in cui gli anziani possano sentire la Casa come la propria abitazione.

L'opera di assistenza e di aiuto nei confronti dell'anziano è attuata in forma "personalizzata", per garantire il rispetto di ciascuna individualità, dell'esperienza e dei particolari percorsi di vita di ognuno. Il servizio di cura e assistenza è fornito in modo da garantire il benessere globale, psico-fisico, mentale e spirituale della persona. Sono quindi di pari rilevanza gli interventi per la salute fisica, e quelli che mirano a rallentare il decadimento psicologico, affettivo, cognitivo del residente nel rispetto dei suoi valori morali, culturali e religiosi.

Tutto il personale, a qualunque livello, conosce e condivide le progettualità e le iniziative che la Casa programma per garantire il "ben-essere" (= *stare bene*) del residente, e collabora per un esito positivo delle stesse.

Nella RSA opera un'equipe multidisciplinare composta da: medico, referente infermieristica, infermieri professionali, terapista della riabilitazione, OSS, ASA, a cui si aggiungono animatori ed un educatore. L'equipe può inoltre essere integrata in caso di necessità da medici specialisti.

Tutti gli operatori sono individuabili tramite cartellino di riconoscimento che riporta nome, cognome, fotografia e qualifica.

### I servizi offerti dalle R.S.A.

Tutte le RSA Lombarde sono tenute a garantire servizi minimi previsti dalla DGR VII/7435, così come integrata e modificata dalle DGR x/2569, x/1765 (consultabile al sito [famiglia.regione.lombardia.it](http://famiglia.regione.lombardia.it)). In particolare: fornitura di tutti i farmaci ed i presidi sanitari necessari alla cura del residente, servizio medico reperibile sulle 24 ore, servizio infermieristico presente sulle 24 ore, igiene e cura della persona, interventi educativi, animativi e culturali, fisioterapia. Le strutture sono tenute ad erogare minimo 901 minuti settimanali per ospite dei suddetti servizi. Ad oggi la Casa San Giuseppe eroga circa 1230 minuti settimanali di assistenza per residente.

## LA DIMISSIONE DEL RESIDENTE

La dimissione del residente dalla Casa, per rientro al domicilio o per trasferimento in altra struttura di ricovero o diurna, sono concordate con i famigliari. Al momento della dimissione la referente infermieristica consegnerà al residente la relazione clinica e la scheda infermieristica in busta chiusa; In caso di decesso del residente, il medico ne constata la morte, avverte i famigliari e prepara la documentazione da consegnare ai parenti per l'inumazione. Il personale socio-sanitario si occupa della ricomposizione della salma da traslare poi in camera mortuaria.

I famigliari del residente deceduto si occupano direttamente delle esequie. Vengono altresì invitati dalla referente di nucleo a ritirare gli effetti personali del defunto e, in caso di lascito, a rilasciarne dichiarazione. Infine, nei giorni successivi l'evento, essi vengono invitati a presentarsi all'ufficio amministrativo per la regolarizzazione delle pendenze amministrative.

## **L'equipe multidisciplinare.**

Al fine di garantire una buona assistenza, la Casa si avvale di diverse figure professionali che tra loro si integrano, fornendo ciascuna la specificità della propria professione.

Ecco le figure che compongono l'equipe multidisciplinare

### **Il medico**

La Casa assicura l'assistenza medica con un calendario giornaliero di presenza e con reperibilità nelle restanti ore. L'orario di presenza di tutti i medici, durante il quale sono disponibili al ricevimento dei parenti, è esposto in ogni nucleo abitativo e nella bacheca delle informazioni.

### **Il Coordinatore Socio Sanitario**

Nella Casa opera un Coordinatore Socio Sanitario con il compito di supervisionare le attività assistenziali e sanitarie, di controllare l'applicazione dei criteri igienico-sanitari e attuare le misure di prevenzione. Il Coordinatore garantisce l'omogeneità, la correttezza e l'appropriatezza delle cure che la Casa offre.

### **La Referente infermieristica**

Le referenti infermieristiche hanno il compito di sovrintendere all'attività del personale infermieristico garantendo la corretta attuazione dei piani assistenziali individuali e delle prescrizioni mediche. Sono figure di riferimento per residenti, familiari ed operatori, ed intervengono per la soluzione dei piccoli e grandi problemi quotidiani. La Casa si avvale della collaborazione di due referenti infermieristiche, al fine di assicurarne la presenza tutti i giorni dell'anno.

### **La Referente di Nucleo**

Ogni nucleo abitativo ha due referenti di nucleo di riferimento (che si sostituiscono vicendevolmente), le quali provvedono alla gestione quotidiana del personale di reparto, assiste i residenti in ogni piccola necessità ed assicura l'integrazione delle diverse figure professionali.

### **L'infermiere e l'Operatore Socio Sanitario (OSS)**

L'infermiere è una figura professionale sanitaria tecnico-assistenziale, responsabile dell'assistenza infermieristica. Si occupa della somministrazione della terapia, dell'assistenza al medico durante le visite riferendo segni e sintomi, ed interviene per il primo soccorso in caso di emergenza sanitaria. L'infermiere è coadiuvato dagli operatori socio-sanitari.

### **L'ausiliaria socio assistenziale (ASA)**

Il servizio assistenziale è svolto da personale qualificato: gli Ausiliari Socio Assistenziali (ASA). In ogni nucleo sono presenti 3 o più ASA per ogni turno di servizio (dalle 07.00 alle 14.00 e dalle 14.00 alle 22.00). A disposizione degli operatori sono stati approntati piani di lavoro, protocolli, linee guida. Durante la notte in entrambe le strutture l'assistenza è garantita da un'ausiliaria e da un'infermiera.

### **I terapisti della riabilitazione**

E' presente nella Casa un'equipe di terapisti della riabilitazione che collaborano stabilmente con gli operatori dei nuclei abitativi. La riabilitazione si svolge in palestra, al letto del residente e nei nuclei abitativi secondo le prescrizioni del fisiatra. La palestra, ampia ed appositamente attrezzata, si apre sul parco per permettere agli ospiti, in condizioni climatiche favorevoli, di camminare all'aria aperta.

### **L'equipe psico animativa ed educativa**

La Casa si avvale della collaborazione di tre animatrici, di un'educatrice e di una psicologa che compongono l'equipe psico animativa ed educativa.

E' così possibile svolgere una molteplicità di servizi volti a valorizzare la persona nella sua globalità ed a rafforzare e mantenere il più possibile le capacità cognitive, affettive, sociali dei residenti. Le iniziative proposte si attengono ai criteri della personalizzazione, socializzazione e territorialità. Durante la settimana con variazioni stagionali o legate alle ricorrenze, si alternano le seguenti attività:

- attività di stimolazione cognitiva e sensoriale;
- momenti di preghiera;
- attività musicali;
- attività ludiche.

Le attività si svolgono sia nei singoli reparti sia nelle sale comuni (durante i mesi estivi anche all'aperto).

## I SERVIZI ALBERGHIERI

### La ristorazione

Il servizio di ristorazione è garantito da una cucina centrale interna che eroga i pasti in base ad un programma dietetico settimanale. Tale programma è formulato tenendo conto delle indicazioni del medico responsabile e della referente infermieristica, nonché sulle base delle preferenze alimentari espresse dai residenti. E' previsto un piano menù esposto in ogni nucleo dal responsabile della cucina secondo l'andamento stagionale, con possibilità di diete individualizzate per particolari patologie. Il menù è sottoposto a revisione e verifiche periodiche da parte del responsabile della ristorazione in collaborazione con i referenti infermieristici. Per residenti con gravi problemi nutrizionali è prevista la preparazione di frullati e macinati nonché la somministrazione di integratori alimentari e di prodotti per alimentazione enterale. Durante l'arco della giornata vengono distribuite piccole merende: tè, caffè, camomilla, yogurt, gelati.

### La lavanderia e il guardaroba

La Casa offre un servizio di lavanderia e guardaroba per gli indumenti personali degli ospiti e tuttavia è lasciata facoltà alle famiglie di provvedere direttamente. Per gli indumenti più delicati in lana o seta o comunque non trattabili ad acqua i famigliari devono invece provvedere in proprio. La Casa ha appaltato il servizio di lavaggio e stiratura della biancheria piana (lenzuola, federe, traverse, tovaglie, coprimacchia).

### Le pulizie

La pulizia di tutti gli ambienti è affidata in appalto ad un'impresa specializzata. La domenica ed i festivi è assicurato un servizio ridotto (bagni e stanze). Con periodicità semestrale si provvede al risanamento generale di tutti gli ambienti. Il rifacimento e la pulizia dei letti, dei comodini e degli ausili sono assicurati dagli ausiliari socio-assistenziali.

### Il servizio manutenzione

All'interno della Casa è presente un servizio di manutenzione preventiva che provvede alla conservazione e funzionalità delle attrezzature e alle piccole riparazioni. La segnalazione di eventuali guasti da parte dei residenti e dei loro famigliari deve essere fatta alla referente di nucleo o alla referente infermieristica. La manutenzione preventiva e le riparazioni dei grandi impianti sono affidate a ditte esterne con contratti annuali.

### Il servizio di portineria

Funziona all'interno della Casa il servizio di portineria e centralino.

L'orario di apertura è dalle ore 9,00 alle 17,00 dal lunedì al venerdì e dalle ore 9,00 alle ore 15,30 il sabato. Nelle ore serali, notturne e alla domenica le linee telefoniche accedono direttamente nei nuclei abitativi.

### Tutto compreso!

Nella retta sono compresi tutti i servizi erogati con esclusione del servizio effettuato da parrucchiere e pedicure esterne, del rilascio dei certificati medici per le domande di invalidità e i trasporti sanitari non d'emergenza.

Pertanto nessun ulteriore compenso può essere richiesto da parte degli operatori della Casa per i servizi resi. Qualsiasi abuso in tal senso deve essere prontamente segnalato alla direzione.

**Si invitano i residenti ed i loro famigliari AD ASTENERSI dall'offrire ai singoli operatori riconoscimenti quali mance, regali, ecc. che il personale è tenuto a rifiutare per obbligo contrattuale.**

## Esempio di menù invernale

	<b>COLAZIONE</b>	<b>PRANZO</b>	<b>CENA</b>
<b>LUNEDI</b>	THE CAFFE LATTE MARMELLATA FETTE BISCOTTATE SUCCHI FRUTTA	RAVIOLI ALLE NOCI SPIEDINI FAGIOLINI-FINOCCHI BARBABIETOLE FRUTTA - CAFFE'	PASTINA PASTA AL POMODORO COTTO - SALAME FORMAGGI MISTI VERDURA FRUTTA FRESCA/COTTA
<b>MARTEDI</b>	THE CAFFE LATTE MARMELLATA FETTE BISCOTTATE SUCCHI FRUTTA	MINISTRONE OSSOBUCO POLENTA - CAROTE FRUTTA - CAFFE' GRAPPA	PASTINA PASTA E CECI COTTO - BASTONCINI DI PESCE FORMAGGI MISTI VERDURA FRUTTA COTTA/FRESCA
<b>MERCOLEDI</b>	THE CAFFE LATTE MARMELLATA FETTE BISCOTTATE SUCCHI FRUTTA	RISOTTO AGLI ASPARAGI ARROSTO DI POLLO PURE' - PISELLI INSALATA O POMODORI FRUTTA-CAFFE'	PASTINA MINISTRA DI PATATE COTTO - FRITTATA FORMAGGI MISTI VERDURA FRUTTA COTTA/FRESCA
<b>GIOVEDI</b>	THE CAFFE LATTE MARMELLATA FETTE BISCOTTATE SUCCHI FRUTTA	PASTA CON LE MELANZANE SVIZZERE AI CARCIOFI PATATE - SPINACI FAGIOLI IN INSALATA FRUTTA-CAFFE'	PASTINA RISO E PREZZEMOLO COTTO - BOLOGNA FORMAGGI MISTI VERDURA FRUTTA COTTA/FRESCA
<b>VENERDI</b>	THE CAFFE LATTE MARMELLATA FETTE BISCOTTATE SUCCHI FRUTTA	RISOTTO AL RADICCHIO SEPIE CON PATATE E PISELLI CAVOLFIORI - ZUCCHINE INSALATA O POMODORI FRUTTA-CAFFE'	PASTINA RAVIOLI IN BRODO COTTO - PIZZA FORMAGGI MISTI VERDURA FRUTTA COTTA/FRESCA
<b>SABATO</b>	THE CAFFE LATTE MARMELLATA FETTE BISCOTTATE SUCCHI FRUTTA	PASTA AL RAGU' SCALOPPE DI POLLO CAROTE - VERDURE MISTE INSALATA O POMODORI FRUTTA - CAFFE'	PASTINA CREMA AI FUNGHI COTTO - SPECK FORMAGGI MISTI VERDURA FRUTTA COTTA/FRESCA
<b>DOMENICA</b>	THE CAFFE LATTE MARMELLATA FETTE BISCOTTATE SUCCHI FRUTTA	CANNELLONI DI MAGRO GIRELLE AI CARCIOFI PATATE AL FORNO SPINACI AL BURRO FRUTTA DI STAGIONE PANNA COTTA AI LAMPONI CAFFE'	PASTINA PASSATO DI VERDURA COTTO - CRUDO FORMAGGI MISTI VERDURA FRUTTA COTTA/FRESCA PRUGNE SCIROPPATE

## ALTRI SERVIZI

### Il servizio religioso

Pur garantendo la libera espressione di ogni credo religioso, la Casa assicura l'assistenza spirituale con la celebrazione quotidiana della Santa Messa, partecipata anche dagli abitanti del quartiere, e con altre pratiche religiose.

### Il servizio di parrucchiere e il servizio di pedicure

Vengono normalmente svolti dal personale assistenziale di nucleo durante il bagno settimanale.

Chi desidera i servizi in forma estetica può usufruire, a pagamento, del parrucchiere e del podologo che sono presenti settimanalmente in apposito locale attrezzato. La Casa si limita a concedere in comodato d'uso il locale a parrucchiere esterne: il rapporto pertanto intercorre tra il residente e la professionista; la Casa declina ogni responsabilità in merito.

### Il volontariato

Nella Casa è presente l'Associazione Volontari Casa Famiglia San Giuseppe Onlus, attraverso la quale numerosi volontari sono presenti in modo continuativo nelle varie attività rivolte ai residenti. I rapporti tra la Fondazione e l'Associazione sono regolati da specifica convenzione.

## TARIFE IN VIGORE

Taglio	Euro 6,00	Tinta (inclusa piega)	Euro 13,00
Piega	Euro 5,00	Pedicure	Euro 13,50
Permanente (inclusa piega)	Euro 13,00	Manicure	Euro 5,50

### La biblioteca – videoteca - emeroteca

La Casa è dotata di una biblioteca e di una videoteca a disposizione degli ospiti e gestita dal servizio di animazione. Lo stesso servizio si occupa inoltre di mettere a disposizione giornali, quotidiani, riviste, settimanali e mensili.

### I telefoni pubblici interni

Nei due edifici è a disposizione un telefono pubblico, funzionante a scheda. La scheda - da caricare liberamente - si può ritirare presso l'Ufficio Amministrativo depositando una cauzione di €.10,00. Ogni nucleo è dotato di un servizio di telefonia mobile per permettere ai residenti non deambulanti di ricevere telefonate da parte dei propri famigliari. Tale servizio è sempre attivo.

### La televisione, il cinema e la musica

Gli apparecchi televisivi sono posti nei soggiorni di ogni nucleo abitativo e in alcuni salottini. Qualora il residente lo desideri, possono essere posizionati televisori anche nelle camere, con il consenso del residente che condivide la camera. Una sala della nuova RSA e la Sala La Rotonda sono attrezzate per la proiezione di film e documentari. La visione guidata di film è programmata periodicamente dal servizio di animazione. La sala può essere fruita dagli ospiti in altri momenti e per altre evenienze.

### L'angolo bar

Al piano terra delle singole strutture sono presenti distributori di bevande calde e fredde, gelati, snack sia per i residenti sia per i parenti e i visitatori.

### Stanza multisensoriale Snoezelen

La struttura è dotata di una stanza multisensoriale Snoezelen: un ambiente ricco di stimoli visivi (cromoterapia), olfattivi (aromaterapia), uditivi (musicoterapia) e tattili, completato da un ampio letto ad acqua. La stanza è utile per il trattamento non farmacologico di stati di agitazione di persone con declino cognitivo, ma utile anche solo per assicurare momenti di benessere e relax. La casa dispone di un nutrito gruppo di operatori formati all'utilizzo della stanza che fungono da facilitatori. La stanza può essere fruita dai residenti anche accompagnati dai propri famigliari.

### **L'orario di visita**

L'ingresso a famigliari e visitatori è libero. La Casa accoglie e favorisce la presenza di famigliari e conoscenti dei residenti e non pone rigidi vincoli di orario. Si richiede però – per il rispetto e la tranquillità di tutti i residenti – di limitare la presenza negli orari dei pasti ed in quello destinato alle attività di igiene personale. E' consentita la permanenza di un famigliare, in caso di necessità e su richiesta, anche durante le ore notturne. I famigliari sono in ogni caso tenuti al rispetto della tranquillità e della privacy degli ospiti e pertanto, qualora gli operatori fossero impegnati in particolari attività sanitarie ed assistenziali di residenti allettati, dovranno lasciare libera la camera.

La Casa favorisce inoltre le uscite dei residenti per visite a parenti, amici o per mete desiderate.

Se il residente desidera allontanarsi dal nucleo, solo o con altri, deve avvisare la referente di nucleo e apporre la firma di uscita e di rientro sull'apposito registro.

### **Gli orari di ricevimento del medico**

I medici sono presenti presso la Casa tutti i giorni e sono sempre disponibili, anche su appuntamento, per i colloqui con i famigliari. Gli orari di presenza e reperibilità sono affissi in ogni nucleo abitativo.

### **La corrispondenza**

Ogni giorno viene assicurata la distribuzione della corrispondenza personale in arrivo ai residenti. La corrispondenza di tipo amministrativo viene consegnata ai famigliari dalla referente di nucleo.

### **Tempistiche e modalità di accesso alla documentazione socio sanitaria**

I residenti ed i loro famigliari autorizzati possono accedere alle informazioni contenute nella documentazione socio sanitaria in qualsiasi momento, chiedendo le stesse al medico di nucleo o al medico responsabile. Per altro le informazioni di maggiore rilevanza sono contenute nel Piano Assistenziale Individualizzato, condiviso con il residente e/o il famigliare con periodicità semestrale. Per ottenere il rilascio di copie del Fascicolo Socio Sanitario occorre che il residente o l'amministratore di sostegno inoltri la richiesta al medico responsabile, che fornirà le opportune indicazioni circa i tempi di consegna che comunque non potranno superare i 5 giorni lavorativi.

### **I certificati**

Il rilascio di certificati medici va chiesto al medico responsabile.

Le certificazioni sanitarie necessarie alla presentazione della domanda di invalidità - non essendo comprese tra le prestazioni a carico del SSN - dovranno essere pagate al medico che le redige, il quale rilascerà fattura. Per gli altri tipi di certificazione ci si dovrà rivolgere all'ufficio amministrativo. In particolare entro il 31 marzo di ciascun anno la Casa rilascia la dichiarazione della quota di spesa sanitaria inclusa nella retta di ricovero secondo le disposizioni delle vigenti normative regionali e nazionali.

### **Rinnovo della carta d'identità**

I residenti nel Comune di Vimercate possono usufruire di un servizio rinnovo carte d'identità che opera in base ad un programma di scadenze. Il servizio ha un costo relativo al rimborso spese da corrispondere direttamente al fotografo ed al Comune.

### **Gli oggetti personali**

Ai residenti viene richiesto di non tenere con sé oggetti di valore o importanti somme di denaro. La Casa non risponde di eventuali furti. Nell'eventualità di oggetti smarriti, occorre rivolgersi alla referente di nucleo o alla referente infermieristica. I beni personali di valore che si volessero donare alla Casa possono essere accettati a insindacabile decisione della Direzione, sentito il parere del Consiglio di Amministrazione.

### **Trasporti in ambulanza**

Eventuali trasporti all'esterno della struttura per visite mediche, ricoveri ospedalieri o altre esigenze individuali sono a carico del residente. Presso la portineria e l'ufficio amministrativo è disponibile un elenco di organizzazioni che prestano detto servizio, tra cui il residente può liberamente scegliere.

## LE NORMATIVE VIGENTI

### **La tutela della privacy (Regolamento U.E. 679/2016)**

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti lo stato di salute psico-fisico degli ospiti, fornendole solo all'ospite stesso e, qualora sia consenziente, ai suoi famigliari o a persone da lui designate.

Una rete di copertura dei dati sensibili assicura il rispetto della privacy di residenti, famigliari, operatori, volontari.

A maggior garanzia di tutela della riservatezza dei dati la Casa ha nominato un Data Protection Officer (DPO) nella persona del dr. Andrea Giorgi.

Il legale rappresentante del titolare del trattamento è la Presidente del Consiglio di Amministrazione pro-tempore Carla Riva. Il Responsabile interno nominato dal titolare del trattamento è il Direttore Roberto Zini

L'informativa sulle modalità e le finalità di trattamento dei dati è consegnata all'ingresso dell'ospite, ed è comunque sempre disponibile presso gli uffici amministrativi.

### **Le norme sul fumo**

#### **(L.3/2003 e DCPM 23/12/2003)**

In tutti i locali ed ambienti chiusi della Casa vige il divieto di fumare.

### **Il piano di sicurezza (D.Lgs. 81/2008)**

La Casa ha predisposto un piano di emergenza, con specifiche procedure operative, per un intervento tempestivo e ordinato in collaborazione con il Servizio Comunale di Protezione Civile ed un gruppo interno di Pronto Intervento.

Il piano d'emergenza è finalizzato a:

- ridurre al minimo i pericoli a cui le persone possono andare incontro;
- portare soccorso alle persone eventualmente colpite;
- delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni.

Il personale operante nella Casa è in possesso di attestato di idoneità tecnica rilasciato dal Comando Provinciale dei Vigili del Fuoco ed è adeguatamente addestrato, in caso di incendio, ad intervenire a tutela della sicurezza dei residenti.

### **Il trattamento degli alimenti (D.Lgs. 155/1997 e Regolamento CEE 178/2001)**

La Casa dispone di un proprio manuale di autocontrollo per l'igiene degli alimenti nel rispetto delle prescrizioni del D.Lgs n° 155/97, sia per il controllo del processo in cucina sia per quello delle fasi di distribuzione dei cibi. Il manuale rappresenta un mezzo per realizzare un continuo miglioramento qualitativo dei prodotti alimentari offerti ai residenti e una continua formazione degli operatori interessati alla gestione, stabilisce le linee guida per il controllo del sistema ristorativo (igiene alimentare), fa attuare la prevenzione dalle contaminazioni alimentari ed indica i comportamenti da rispettare per il mantenimento costante dell'igiene del personale. Quotidianamente si applicano procedure di controllo e verifica degli alimenti.

### **Il rispetto dell'ambiente (DPCM 6/7/1995 D.Lgs. 022/1997 DPR del luglio 2003 n. 254)**

Nella Casa è funzionante il servizio per il ritiro e lo smaltimento dei rifiuti speciali in base alle normative vigenti.

### **Il Decreto Legislativo 231/01 e la responsabilità penale d'impresa**

In ottemperanza a quanto previsto dalle Regole di Gestione del Servizio Socio Sanitario Regionale 2012, la Casa si è dotata di un modello organizzativo ai sensi e per gli effetti del D.lvo 231/01, ed ha nominato l'apposito organo di controllo che vigila sull'attività della Fondazione.

### **Il Codice Etico**

La Fondazione Casa Famiglia San Giuseppe, nel 2010, si è dotata di un Codice Etico, ovvero di un documento che ribadisce e formalizza diritti e doveri morali dell'Istituzione e che definisce la responsabilità etico-sociale di ogni partecipante all'organizzazione. Il Codice Etico è un mezzo efficace per prevenire comportamenti irresponsabili o illeciti da parte di chi opera in nome e per conto della Fondazione. Il Codice Etico è disponibile presso l'ufficio amministrativo e la direzione.

### **Gli impegni previsti dalla DGR 8496/08**

In ottemperanza a quanto previsto dalla DGR 8496/2008, ed in particolare dal contratto sottoscritto con l'ATS Brianza, la Fondazione Casa Famiglia San Giuseppe si impegna:

- a) rispettare i criteri di accesso prioritario alle prestazioni definiti a livello locale, in attesa delle disposizioni applicative, di cui all'art.6, comma 3°, della legge regionale 12 marzo 2008, n.3, stabilite dalla Regione;
- b) verificare che all'atto dell'accesso, gli assistiti abbiano le caratteristiche e manifestino le condizioni di bisogno previste;
- c) assicurare che la presa in carico della persona assistita avvenga secondo criteri di appropriatezza e la continuità assistenziale, segnalando eventuali situazioni complesse all'ASST di Vimercate ed al Comune;
- d) informare le persone e le famiglie sulle prestazioni offerte, sulle condizioni per accedervi, sulla possibilità di accedere ad altre unità d'offerta accreditate in ragione dei bisogni personali di assistenza espressi e nei limiti delle informazioni ricavabili dal sistema informativo regionale, sulle modalità per esprimere il consenso informato, sulle rette praticate e sulle modalità per accedere a forme di integrazione economica o ad altri benefici;
- e) prendere in carico l'assistito in maniera personalizzata e continuativa e coinvolgerlo nella formulazione dei relativi progetti di assistenza, nel rispetto delle indicazioni fornite dalla Regione o dall'ATS Brianza;
- f) fornire all'assistito una valutazione globale, scritta, del proprio stato di bisogno;
- g) informare il Comune di residenza dell'assistito dell'accesso alla unità d'offerta o, nei casi in cui l'accesso sia disposto d'urgenza, dell'accettazione del ricovero;
- h) informare il competente ufficio dell'ATS Brianza sulle condizioni psico-fisiche dell'assistito qualora si rinvenga la necessità della nomina di un tutore o di un amministratore di sostegno;
- i) assicurare la presenza dei familiari o delle persone di fiducia da loro delegate e costantemente informare sulla condizione degli assistiti e sulla assistenza praticata nel rispetto delle norme in materia di tutela della privacy;
- j) assicurare l'accesso dei ministri di culto, dei volontari e delle altre persone la cui presenza sia richiesta dagli utenti, nel rispetto dei protocolli vigenti nella unità d'offerta;
- k) informare l'assistito, il suo legale rappresentante e i suoi familiari, in modo chiaro e fin dal momento della richiesta di accesso, circa la possibilità di chiedere l'intervento del difensore civico del Comune in cui ha sede legale l'unità d'offerta, in tutti i casi in cui sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni nonché per ogni eventuale necessità, informarlo della possibilità di accedere all'Ufficio di Relazioni con il Pubblico e all'Ufficio di Pubblica Tutela dell'ATS Brianza competente;
- l) dotarsi della carta dei servizi che deve essere tenuta aggiornata e distribuita;
- m) dotarsi di sistemi di contabilità analitica, nei termini stabiliti dalla Regione, al fine di dimostrare il corretto rapporto tra risorse impiegate e prestazioni erogate; promuovere sistemi di controllo di gestione ed altri eventuali metodi di valutazione dei risultati, dandone informazione all'ATS Brianza;
- n) partecipare ad iniziative promosse dall'ATS Brianza o previste nei piani di zona, rivolte ad attuare l'integrazione tra la programmazione della rete di offerta sociale e la rete di offerta socio-sanitaria e tese al miglioramento della qualità del servizio;
- o) dotarsi di un codice etico;
- p) stipulare idoneo contratto assicurativo di responsabilità civile a garanzia di sinistri che possono derivare agli utenti o a terzi durante l'espletamento del servizio, esonerando l'ATS Brianza da ogni responsabilità a riguardo;
- q) redigere e rilasciare, nei casi di compartecipazione alla spesa da parte dei cittadini, la certificazione delle rette ai fini fiscali;
- r) non richiedere alcun corrispettivo per lo svolgimento di tutte le pratiche e procedure preliminari all'ingresso dell'utente.

\* Testo rivisto dal redattore alla luce della Riforma Sanitaria di cui alla Legge 23/15

## RELAZIONI CON IL PUBBLICO

“L'ufficio di Relazione con il pubblico” è svolto dalla signora Biffi Nicoletta. Gli orari di ricevimento sono esposti nei nuclei e negli uffici della Casa.

### **Le lamentele e/o gli apprezzamenti**

Il residente o il familiare che lamentano situazioni di irregolarità, inefficienza o insoddisfazione oppure che vogliono esprimere apprezzamenti per l'erogazione del servizio, possono farlo attraverso la direzione, o il medico responsabile o la referente infermieristica preferibilmente in forma scritta libera, o utilizzando il modulo allegato alla presente.

La direzione della Casa verifica le situazioni di disagio segnalate, al fine di individuare e prevenire le cause e gli eventuali responsabili di comportamenti irregolari o comunque dannosi per il residente. L'esito degli accertamenti compiuti e le iniziative intraprese per il soddisfacimento delle istanze degli ospiti o dei familiari verranno comunicate entro e non oltre 15 giorni di calendario dalla data della segnalazione. Il residente e/o il familiare interessato possono richiedere di essere ascoltati per le situazioni di cui sopra, se lo ritengono opportuno per la gravità dei fatti, dal Presidente della Fondazione.

### **La soddisfazione degli utenti**

La Casa si impegna a valutare la soddisfazione dei residenti, delle famiglie e degli operatori mediante l'utilizzo di questionario (vedere facsimile in allegato al presente documento) e a rendere noti i risultati con cadenza annuale.

### **La politica della Casa in tema di comunicazione**

La Casa valorizza la piena trasparenza dei processi interni e incoraggia la comunicazione aperta e franca di tutti gli operatori verso l'esterno (ospiti, familiari, volontari, ecc.) nei soli limiti imposti dalla legge sulla privacy (vedi paragrafo precedente). Nei limiti suddetti ogni operatore è pertanto autorizzato a comunicare le informazioni riguardanti la propria sfera professionale, le proprie competenze ed attività.

### **Visite alla struttura**

Le visite alla Casa da parte di potenziali utenti sono libere in qualsiasi momento della giornata. Le referenti infermieristiche, le referenti di nucleo, le animatrici o la direzione sono disponibili ad accompagnare le persone che lo desiderano. Per un migliore servizio si consiglia comunque di fissare un appuntamento.

## **Il Difensore Civico**

Il difensore civico è una figura di garanzia a tutela del cittadino, che ha il compito di accogliere i reclami non accolti in prima istanza dal soggetto che eroga un servizio.

Per rivolgersi al difensore civico del Comune di Vimercate bisogna contattare

### **Spazio Città**

Via Papa Giovanni XXIII, Vimercate 20059 (MI)

spaziocitta@comune.vimercate.mi.it

Tel. 0396659220 - Fax 0396659308

Aperto:

Lunedì, martedì, mercoledì, venerdì : 8.00-19.00

Giovedì: 8.00-21.00 - Sabato: 9.00-13.00

## LA RETTA

La retta deve essere versata anticipatamente, entro il giorno 5 del mese cui si riferisce.

La retta decorre dal giorno successivo a quello **della chiamata** per l'ingresso ed è dovuta fino all'effettiva occupazione del posto, anche in caso di assenza del residente.

In particolare, per i ricoveri temporanei, la retta giornaliera è dovuta **sia per il giorno di ingresso sia per il giorno di dimissione.**

In caso di dimissioni non è richiesto alcun preavviso e non sono previste penali di sorta.

Per i ricoveri di lungodegenza all'ingresso deve essere versata una cauzione infruttifera pari a 30 giorni di degenza.

**Indicare sempre nella causale del versamento  
il mese di riferimento ed il nome del residente**  
(non della persona che versa)

Il versamento deve essere effettuato su uno dei seguenti conti

Banca Prossima SpA - IBAN: IT 92 I 03069 09606 10000 0071041

UBI Banca Pop. di Bergamo Filiale di Vimercate - IBAN: IT 61 B 03111 34070 00000 0003320

Credito Artigiano Filiale di Vimercate - IBAN: IT 47 A 05216 34070 00000 0000819

Conto Corrente Postale n. 58112202

*Quota giornaliera ospiti nuclei ordinari*

**76,00**

*Quota giornaliera ospiti nucleo protetto*

**79,00**

*Quota giornaliera ospiti in ricovero temporaneo*

**82,00**

## LA CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

Tratta da "All. D Delibera Giunta Regionale 14.12.2001 n.7/7435"

### LA PERSONA ANZIANA HA IL DIRITTO

1. Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.
2. Di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze e opinioni.
3. 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 proprio ambiente d'appartenenza.
4. Di conservare la libertà di scegliere dove vivere, di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce l'adeguatezza dei mezzi terapeutici, rispetto ai propri bisogni.
5. Di vivere con chi desidera, se ne sussistano le condizioni, e di avere una vita di relazione soddisfacente.
6. Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali e professionali e di poter conservare la propria originalità e creatività.
7. Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale, ivi compreso l'omissione d'interventi che possano migliorare le sue condizioni di vita ed aumentare il desiderio e il piacere di viverle.
8. Di usufruire, se necessario, delle forme più aggiornate di trattamenti di riattivazione, riabilitazione e risocializzazione, senza discriminazioni legate all'età.
9. Di essere messa in condizioni di godere e conservare la propria dignità personale anche nei casi di perdita parziale o totale della propria autonomia psico-fisica.

### LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE

1. Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi adeguati decisi, non in funzione della sua età anagrafica, ma in base ai parametri della sua qualità di vita.
2. Di rispettare e integrare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche se l'evoluzione storico-sociale ha reso gli stessi anacronistici.
3. Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, riconoscendo il loro valore senza venir meno all'obbligo di aiuto, evitando di "deriderle" e "correggerle".
4. Di accudire e curare l'anziano nell'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento del proprio stato di salute privilegiando, ove possibile, il contesto domiciliare.
5. Di favorire per quanto possibile la convivenza con i famigliari, sostenendo e stimolando ogni opportunità d'integrazione.
6. Di fornire ad ogni persona che invecchia la possibilità di conoscere, conservare e sviluppare le proprie attitudini personali e professionali, di metterla nelle condizioni di poter esprimere la propria emotività, riconoscendole il suo valore, anche se solo di carattere affettivo.
7. Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di prevaricazione e di ghettizzazione, favorendo altresì ogni forma d'integrazione sociale che gli permetta d'interagire liberamente con tutte le fasce d'età presenti nella popolazione.
8. Di attuare nei confronti degli anziani che presentano deficit o disabilità, ogni forma possibile di riattivazione, riabilitazione e risocializzazione, coinvolgendo, ove è possibile, i famigliari e gli operatori socio-sanitari.
9. Di operare perché anche nelle situazioni più compromesse e/o terminali siano potenziate le capacità residue di ogni persona, garantendo un clima di accettazione, di condivisione e solidarietà, garantendo così il pieno rispetto della dignità di ogni persona.

## QUESTIONARIO SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO

### Servizi amministrativi

Come ritiene il livello di CORTESIA del personale dell'ufficio amministrativo e della portineria?

buono     discreto     sufficiente     insufficiente     pessimo     non so

Quando le è capitato di richiedere informazioni presso gli uffici amministrativi/portineria ha ottenuto risposte VALIDE ED ESAURIENTI?

sempre     spesso     qualche volta     raramente     mai     non so

Quando ha avuto bisogno di pratiche amministrative ha ottenuto i documenti necessari in tempi sufficientemente BREVI?

sempre     spesso     qualche volta     raramente     mai     non so

Le è capitato di riscontrare ERRORI nelle pratiche amministrative?

sempre     spesso     qualche volta     raramente     mai     non so

Complessivamente come ritiene il servizio amministrativo di questo ente?

buono     discreto     sufficiente     insufficiente     pessimo     non so

*Commenti, proposte e suggerimenti relativi ai servizi amministrativi.*

---

---

### Servizi assistenziali

Come ritiene il livello di CORTESIA e RISPETTO del personale addetto all'assistenza nei confronti dei residenti della RSA?

buono     discreto     sufficiente     insufficiente     pessimo     non so

Come ritiene il livello di CORTESIA e RISPETTO del personale addetto all'assistenza nei confronti dei famigliari?

buono     discreto     sufficiente     insufficiente     pessimo     non so

Ritiene che le richieste dei residenti vengano SODDISFATTE dal personale addetto all'assistenza?

sempre     spesso     qualche volta     raramente     mai     non so

Ritiene che le richieste dei residenti vengano soddisfatte dal personale addetto all'assistenza in tempi sufficientemente BREVI?

sempre     spesso     qualche volta     raramente     mai     non so

Come ritiene il livello di igiene e di ordine dei residenti (indumenti indossati, igiene personale, ecc)?

buono     discreto     sufficiente     insufficiente     pessimo     non so

Come valuta il livello di assistenza fornito nelle necessità primarie: mangiare, lavarsi, vestirsi, ecc.?

buono     discreto     sufficiente     insufficiente     pessimo     non so

Come valuta il livello di assistenza fornito per le attività di vita quotidiana (es. assistenza nel cammino, idratazione, posizionamento, ecc)?

buono     discreto     sufficiente     insufficiente     pessimo     non so

Come giudica la cura degli effetti personali dei residenti (vestiti, accessori, ecc) da parte del personale di assistenza?

buono     discreto     sufficiente     insufficiente     pessimo     non so

Complessivamente come ritiene il servizio ASSISTENZIALE di questo ente?

buono     discreto     sufficiente     insufficiente     pessimo     non so

*Commenti, proposte e suggerimenti relativi ai servizi assistenziali.*

---

---

### Servizio Sanitario

Come valuta l'assistenza MEDICA?

buono     discreto     sufficiente     insufficiente     pessimo     non so

Come valuta il grado di cortesia dei MEDICI di questa struttura?

buono     discreto     sufficiente     insufficiente     pessimo     non so

Si ritiene soddisfatto della frequenza e della modalità di visita da parte dei medici?

molto     sì     abbastanza     poco     no     non so

Ritiene che in caso di malattia acuta il suo familiare sia stato curato in maniera appropriata e soddisfacente?

molto     sì     abbastanza     poco     no     non so

I medici hanno dato RISPOSTE sufficientemente chiare e complete alle sue eventuali domande?

sempre     spesso     qualche volta     raramente     mai     non so

Ritiene di essere stato preventivamente e sufficientemente INFORMATO sullo stato di salute del suo familiare e sulle cure a cui è sottoposto?

sempre     spesso     qualche volta     raramente     mai     non so

- Come valuta l'assistenza INFERMIERISTICA?  
 buono     discreto     sufficiente     insufficiente     pessimo     non so
- Come valuta il grado di cortesia degli INFERMIERI?  
 buono     discreto     sufficiente     insufficiente     pessimo     non so
- Come valuta la tempestività degli interventi infermieristici a fronte di una richiesta?  
 buono     discreto     sufficiente     insufficiente     pessimo     non so

*Commenti, proposte e suggerimenti relativi ai servizi sanitari*

---



---

### **Animazione e fisioterapia**

- Come valuta il servizio di animazione?  
 buono     discreto     sufficiente     insufficiente     pessimo     non so
- Ritiene sufficiente l'attività di animazione svolta all'interno della Casa?  
 sì molto     sì, abbastanza     poco     no     assolutamente no     non so
- Ritiene importante per il benessere degli ospiti che ci sia un servizio di animazione?  
 sì molto     sì, abbastanza     poco     no     assolutamente no     non so
- Ritiene che le attività proposte siano adeguate e gradite?  
 sì molto     sì, abbastanza     poco     no     assolutamente no     non so
- Ritiene che tutti i residenti abbiano operatori a cui riferirsi?  
 sì molto     sì, abbastanza     poco     no     assolutamente no     non so
- Ritiene che lo stile di vita all'interno della Casa aiuti a mantenersi vivi e attivi?  
 sì molto     sì, abbastanza     poco     no     assolutamente no     non so
- Come valuta il servizio di fisioterapia?  
 buono     discreto     sufficiente     insufficiente     pessimo     non so
- Ritiene sufficiente l'attività fisioterapica e di riabilitazione svolta all'interno della Casa?  
 sì molto     sì, abbastanza     poco     no     assolutamente no     non so
- Ritiene importante per il benessere dei residenti che ci sia un servizio di fisioterapia?  
 sì molto     sì, abbastanza     poco     no     assolutamente no     non so
- Ritiene efficace l'attività di prevenzione/mantenimento da parte della fisioterapia?  
 sì molto     sì, abbastanza     poco     no     assolutamente no     non so
- Ha potuto valutare risultati riabilitativi apprezzabili a seguito di cicli di fisioterapia?  
 sempre     spesso     qualche volta     raramente     mai     non so
- Ha avuto possibilità di parlare con i fisioterapisti riguardo ai trattamenti riabilitativi in corso?  
 sempre     spesso     qualche volta     raramente     mai     non so
- Ritiene gli ausili a disposizione dei residenti sufficienti e adeguati?  
 sì molto     sì, abbastanza     poco     no     assolutamente no     non so

*Commenti, proposte e suggerimenti relativi ai servizi di fisioterapia ed di animazione.*

---



---

### **Servizi alberghieri**

Pulizia

- Come giudica il livello di PULIZIA?  
 buono     discreto     sufficiente     insufficiente     pessimo     non so
- Come giudica il livello di pulizia dei SERVIZI IGIENICI?  
 buono     discreto     sufficiente     insufficiente     pessimo     non so
- Come giudica il livello di pulizia degli SPAZI COMUNI?  
 buono     discreto     sufficiente     insufficiente     pessimo     non so
- Come giudica il livello di pulizia delle CAMERE?  
 buono     discreto     sufficiente     insufficiente     pessimo     non so

## Cucina

Come giudica complessivamente i PASTI?

buono       discreto       sufficiente       insufficiente       pessimo       non so

Come giudica la QUALITA' degli alimenti?

buono       discreto       sufficiente       insufficiente       pessimo       non so

Come giudica la QUANTITA' degli alimenti?

buono       discreto       sufficiente       insufficiente       molto insuf.       non so

Come giudica la VARIETA' degli alimenti?

buono       discreto       sufficiente       insufficiente       molto insuf.       non so

Come giudica la modalità di PRESENTAZIONE dei pasti (es. temperatura, disposizione nel piatto, ecc.)

buono       discreto       sufficiente       insufficiente       pessima       non so

Come giudica L'AMBIENTE in cui vengono consumati i pasti (es. pulizia delle tovaglie, modalità di apparecchiatura, qualità delle stoviglie utilizzate, ecc.)?

buono       discreto       sufficiente       insufficiente       pessimo       non so

Come giudica gli ORARI in cui vengono serviti i pasti?

buoni       discreti       sufficienti       insufficiente       pessimi       non so

## Manutenzione

Come ritiene lo stato di MANUTENZIONE corrente della struttura (cambio delle lampadine, riparazione piccoli oggetti, ecc.)?

buono       discreto       sufficiente       insufficiente       pessimo       non so

Come valuta lo stato generale di manutenzione dell'ambiente?

buono       discreto       sufficiente       insufficiente       pessimo       non so

Come giudica lo stato di manutenzione del parco?

buono       discreto       sufficiente       insufficiente       pessimo       non so

Come giudica lo stato di manutenzione degli AUSILI dei residenti (es. carrozzine, deambulatori, ecc.)?

buono       discreto       sufficiente       insufficiente       pessimo       non so

## Lavanderia

Come giudica la QUALITA' del servizio di lavanderia (cura degli indumenti, qualità del lavaggio e della stiratura, ecc.)?

buona       discreta       sufficiente       insufficiente       pessima       non so

Come giudica i TEMPI DI ATTESA degli indumenti inviati in lavanderia?

buoni       discreti       sufficienti       insufficiente       pessimi       non so

*Commenti, proposte e suggerimenti relativi ai servizi alberghieri*

---

## **Ambienti di vita**

Ritiene che gli arredi relativamente all' ASPETTO siano:

buoni       discreti       sufficienti       insufficiente       pessimi       non so

Ritiene che gli arredi relativamente alla QUANTITA' siano:

buoni       discreti       sufficienti       insufficiente       pessimi       non so

Ritiene che gli arredi relativamente alla FUNZIONALITA' siano:

buoni       discreti       sufficienti       insufficiente       pessimi       non so

Ritiene che la TEMPERATURA degli ambienti sia:

buona       discreta       sufficiente       insufficiente       pessima       non so

Ritiene che la quantità di apparecchi TV presenti all'interno della struttura sia:

buona       discreta       sufficiente       insufficiente       pessima       non so

Ritiene che la quantità di apparecchi TELEFONICI presenti all'interno della struttura sia:

buona       discreta       sufficiente       insufficiente       pessima       non so

Ritiene che la disponibilità e la fruibilità di spazi verdi sia:

buona       discreta       sufficiente       insufficiente       pessima       non so

Come valuta il sistema dei campanelli di chiamata?

buona       discreta       sufficiente       insufficiente       pessima       non so

Come valuta nel complesso gli AMBIENTI di vita all'interno della struttura?

buona     discreta     sufficiente     insufficiente     pessima     non so

Commenti, proposte e suggerimenti relativi allo stato degli ambienti.

---

---

---

### **La vita nella Casa**

Quando ha bisogno di ricevere informazioni normalmente si rivolge a:

ASA     caponucleo     infermiere     medico     Ufficio/portineria     Direzione

Quando ha bisogno di ricevere informazioni sullo stato di salute del suo familiare normalmente si rivolge a:

ASA     caponucleo     infermiere     medico     altro \_\_\_\_\_

Ritiene che complessivamente la QUALITA' DI VITA nel centro sia:

buona     discreta     sufficiente     insufficiente     pessima     non so

Ritiene che il personale sia ATTENTO alle esigenze delle persone che frequentano il centro?

sempre     spesso     qualche volta     raramente     mai     non so

Ritiene che i servizi erogati in relazione alle rette pagate siano:

molto scarsi     scarsi     giusti     buoni     molto buoni     non so

Le è capitato di doversi lamentare per qualche disservizio?

sempre     spesso     qualche volta     raramente     mai     non so

### **SOLO SE HA RISPOSTO POSITIVAMENTE ALLA DOMANDA PRECEDENTE**

Ha trovato qualcuno (direzione o responsabili di settore) DISPONIBILE ad accogliere la sua segnalazione?

sempre     spesso     qualche volta     raramente     mai     non so

Ha riscontrato che si sia intervenuti per RISOLVERE il problema?

sempre     spesso     qualche volta     raramente     mai     non so

### **INFORMAZIONI SUL COMPILATORE**

Il questionario è stato compilato

dal familiare     dal residente     dal residente con l'aiuto del familiare

Nucleo di appartenenza:

- A1 (Alzheimer)
- A2/A3 (Primo piano Casa Storica)
- B1/B2 (Primo piano Casa Nuova)
- B3/B4 (Secondo piano Casa Nuova)

Data: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_ (FACOLTATIVA)

### **MODULO PER LA SEGNALAZIONE DI APPREZZAMENTI - LAMENTELE**

Il/la sottoscritto/a \_\_\_\_\_  
desidera segnalare quanto segue.

Evento: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Firma